

ISFAHAN
CHAMBER OF COMMERCE
INDUSTRIES, MINES & AGRICULTURE



اتاق بازرگانی
صنایع، معادن و کشاورزی
اصفهان

مرکز توسعه سرمایه انسانی (متسا)

Human Capital Development Center

مستندات سیستم‌های اطلاعاتی

Information Systems Documents



روش اجرایی آموزش و توسعه سرمایه‌های انسانی در اتاق
بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان

ECCIM.COM

Address: Isfahan Chamber of Commerce, Industries, Mines
and Agriculture, Faiz Sq, Isfahan-Iran.

Tel: +98 31 36560000 Email: Info@eccim.com

آدرس: ایران، اصفهان، میدان فیض،
ساختمان اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان.
تلفن: (۰۳۱-۳۶۵۶۰۰۰۰) ایمیل: Info@eccim.com

امضا	تاریخ	سمت	نام	
		مدیر مرکز توسعه سرمایه انسانی	نادره راست قلم	تهیه کننده
		مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	پدرام برومند	تأیید کننده
		دبیر کل	حمیدرضا امیدان	تصویب کننده

محل مهر

۱۴۰۴/۱۱/۲۹

فهرست

۱ فصل اول
۱-۱ هدف (Purpose)
۱-۲ دامنه کاربرد (Scope)
۱-۳ مسئولین (Interested party)
۱-۴ تعاریف و واژگان
۱-۴-۱ ۱-۴-۱. اتاق
۱-۴-۲ ۲-۴-۱. متسا
۱-۴-۳ ۳-۴-۱. دوره‌های مهارتی
۱-۴-۴ ۴-۴-۱. دوره‌های نظری (تئوریک)
۱-۴-۵ ۵-۴-۱. فهرست اساتید معتبر
۱-۴-۶ ۶-۴-۱. فهرست سیاه اساتید
۱-۴-۷ ۷-۴-۱. نیازسنجی آموزشی
۱-۴-۸ ۸-۴-۱. برنامه‌ریزی آموزشی
۱-۴-۹ ۹-۴-۱. ارزیابی اثربخشی آموزش
۱-۴-۱۰ ۱۰-۴-۱. گواهینامه آموزشی
۲ فصل دوم: اقدامات
۲-۱ ۱-۲. نیازسنجی آموزشی
۲-۱-۱ ۱-۱-۲. نیازسنجی از طریق کمیسیون‌ها و تشکل‌های اتاق
۲-۱-۲ ۲-۱-۲. تحلیل بازخورد دوره‌های آموزشی برگزار شده
۲-۱-۳ ۳-۱-۲. نیازسنجی دوره‌های عمومی رایگان
۲-۱-۴ ۴-۱-۲. نیازسنجی پرسنل داخلی اتاق
۲-۱-۵ ۵-۱-۲. نیازهای اعلامی از سوی دبیرکل، ریاست و هیئت‌رئیس
۲-۱-۶ ۶-۱-۲. نیازسنجی دفاتر مناطق و شعب اتاق
۲-۱-۷ ۷-۱-۲. نیازسنجی از طریق مرکز ارتباط با اعضا

- ۵-۱-۲-۸. تماس مستقیم کارشناسان متسا با شرکت‌های عضو.....
- ۵-۱-۲-۹. رصد دوره‌های آموزشی سایر اتاق‌های بازرگانی کشور.....
- ۵-۱-۲-۱۰. بررسی تجربیات بین‌المللی.....
- ۵-۱-۲-۱۱. استفاده از کتاب‌ها و منابع مرجع.....
- ۵-۱-۲-۱۲. نیازهای آموزشی متقاضیان کارت بازرگانی.....
- ۵-۱-۲-۱۳. دوره‌های آموزشی ابلاغی از اتاق ایران.....
- ۵-۲-۲. برنامه‌ریزی آموزشی و تدوین سرفصل‌ها.....
- ۵-۲-۲-۱. تدوین برنامه سالیانه.....
- ۶-۲-۲. اولویت‌بندی و برنامه‌ریزی فصلی.....
- ۶-۲-۳. انتخاب مدرسین و مدیریت لیست اساتید.....
- ۶-۲-۳-۱. شناسایی و بررسی مدرسین.....
- ۶-۲-۳-۲. ارزیابی و تأیید مدرسین.....
- ۶-۲-۳-۳. پایش عملکرد مدرسین.....
- ۷-۲-۴. هماهنگی و اجرای دوره‌های آموزشی.....
- ۷-۲-۴-۱. هماهنگی‌های قبل از دوره.....
- ۷-۲-۴-۲. فرآیند ثبت‌نام و مالی.....
- ۷-۲-۴-۳. برگزاری دوره‌های مهارتی و تئوری.....
- ۸-۲-۵. ارزیابی دوره و اثربخشی آموزش‌ها.....
- ۸-۲-۵-۱. ارزیابی کیفی دوره.....
- ۸-۲-۵-۲. ارزیابی اثربخشی آموزشی.....
- ۸-۲-۶. عقد قرارداد و صدور گواهینامه.....
- ۹-۲-۷. بایگانی، بانک اطلاعاتی و مستندسازی.....
- ۹-۲-۸. پیوست.....

HU-PR-03-00-01

۱۴۰۴/۱۱/۲۹



روش اجرایی آموزش و توسعه
سرمایه‌های انسانی

۱. فصل اول

۱-۱. هدف (Purpose)

هدف از تدوین این روش اجرایی، تشریح نظام‌مند فرآیند شناسایی نیازهای آموزشی، برنامه‌ریزی، اجرا، پایش و ارزیابی دوره‌های آموزشی توسط مرکز توسعه سرمایه‌های انسانی (متسا) اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است.

این فرآیند با رویکرد ارتقای مستمر سطح مهارت، دانش و توانمندی کارکنان سازمان، اعضای اتاق و سایر ذی‌نفعان طراحی و پیاده‌سازی می‌گردد. کلیه فعالیت‌های آموزشی در چارچوب استانداردهای مدیریت کیفیت و با رعایت سیاست‌ها و الزامات مصوب اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان اجرا می‌شود.

۲-۱. دامنه کاربرد (Scope)

دامنه کاربرد این روش اجرایی، شامل کلیه فعالیت‌های آموزشی مرکز توسعه سرمایه‌های انسانی (متسا) از جمله نیازسنجی، طراحی و برنامه‌ریزی دوره‌ها، انتخاب و به‌کارگیری مدرسین، برگزاری دوره‌ها، ارزیابی اثربخشی، صدور گواهینامه و پایش اثرگذاری آموزش‌ها است.

این روش برای کلیه کارکنان داخلی سازمان، اعضای اتاق، متقاضیان کارت بازرگانی و سایر مخاطبان ذی‌نفع قابل اجرا و الزام آور می‌باشد.

۳-۱. مسئولین (Interested party)

- دبیر کل: مسئولیت تصویب و ابلاغ این روش اجرایی را بر عهده دارد.
- واحد سیستم‌ها و روش‌ها: مسئولیت تهیه، تدوین، تأیید و به‌روزرسانی روش اجرایی را بر عهده دارد و همچنین نظارت بر حسن اجرای این روش اجرایی بر عهده این واحد می‌باشد.
- مرکز توسعه سرمایه انسانی: مسئولیت تهیه، اصلاح، به‌روزرسانی و اجرا این مستند را بر عهده دارد.

۴-۱. تعاریف و واژگان

۱-۴-۱. اتاق

منظور از اتاق در این مستند، اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است.

۲-۴-۱. متسا

منظور از متسا در این مستند، مرکز توسعه سرمایه انسانی است. واحد تخصصی زیرمجموعه اتاق که مسئولیت شناسایی نیازهای آموزشی، برنامه‌ریزی، اجرا، پایش و ارزیابی فعالیت‌های آموزشی و توسعه‌ای را بر عهده دارد.

۱۴۰۴/۱۱/۲۹

۱-۴-۳. دوره‌های مهارتی

دوره‌هایی با ماهیت عملیاتی و کاربردی که شرکت‌کنندگان پس از گذراندن کامل دوره و کسب موفقیت در آزمون نهایی، گواهینامه قبولی دریافت می‌کنند.

۱-۴-۴. دوره‌های نظری (تئوریک)

دوره‌هایی که بر مباحث علمی و نظری متمرکز بوده و بدون ارزیابی مهارتی برگزار می‌شوند. در پایان این دوره‌ها، شرکت‌کنندگان گواهینامه حضور دریافت می‌کنند.

۱-۴-۵. فهرست اساتید معتبر

مجموعه‌ای از مدرسین که پس از احراز صلاحیت علمی و آموزشی در شورای راهبردی و کسب حداقل امتیاز لازم در ارزیابی‌های دوره‌های پیشین، به‌عنوان مدرسین مورد تأیید در سیستم متسا‌ثبت می‌شوند.

۱-۴-۶. فهرست سیاه اساتید

مجموعه‌ای از مدرسین که به دلیل کسب امتیاز پایین در ارزیابی دوره‌های برگزار شده یا عدم رعایت الزامات آموزشی، تا زمان بازبینی و ارزیابی مجدد، از فهرست اساتید معتبر خارج شده‌اند.

۱-۴-۷. نیازسنجی آموزشی

فرآیند شناسایی و تحلیل نیازها و شکاف‌های مهارتی، دانشی و نگرشی کارکنان و سایر مخاطبان به‌منظور طراحی برنامه‌های آموزشی هدفمند.

۱-۴-۸. برنامه‌ریزی آموزشی

مجموعه فعالیت‌هایی شامل تعیین اهداف آموزشی، انتخاب روش اجرا، زمان‌بندی، بودجه‌بندی و تخصیص منابع مورد نیاز جهت برگزاری دوره‌ها.

۱-۴-۹. ارزیابی اثربخشی آموزش

سنجش میزان دستیابی به اهداف آموزشی و تأثیر دوره بر بهبود عملکرد فردی و سازمانی، از طریق ابزارهایی مانند آزمون، نظرسنجی و ارزیابی عملکرد.

۱-۴-۱۰. گواهینامه آموزشی

مدرکی رسمی که پس از گذراندن موفق دوره آموزشی یا حضور در آن، از سوی مرکز توسعه سرمایه‌های انسانی صادر می‌شود.

۲. فصل دوم: اقدامات

فرآیند آموزش در متسا، مجموعه‌ای از مراحل متوالی و ساختاریافته است که باهدف ارتقای سطح دانش، مهارت و توانمندی‌های کارکنان داخلی سازمان، اعضای اتاق و سایر ذی‌نفعان طراحی و اجرا می‌گردد. این فرآیند بر اساس چرخه بهبود مستمر (PDCA¹) و در قالب هفت بخش اصلی تدوین شده که در ادامه به صورت رسمی و کامل تشریح می‌شود که شامل مراحل زیر است که در ادامه به تفصیل شرح داده شده است:

- نیازسنجی آموزشی.
- طراحی و برنامه‌ریزی دوره‌ها.
- آماده‌سازی و تدارکات اجرایی.
- اجرای دوره‌های آموزشی.
- ارزیابی اثربخشی و بازخورد.
- صدور گواهینامه و ثبت سوابق.
- پایش اثرگذاری و بهبود مستمر.

۲-۱. نیازسنجی آموزشی

نیازسنجی به‌عنوان نخستین گام فرآیند آموزش، نقش بنیادین در طراحی و اجرای دوره‌های مؤثر دارد و به روش‌های متنوع زیر انجام می‌پذیرد:

۲-۱-۱. نیازسنجی از طریق کمیسیون‌ها و تشکل‌های اتاق

کمیسیون‌ها و تشکل‌های فعال اتاق موظف‌اند در پایان هر سال (اسفند) و نیمه سال (شهریور)، نیازهای آموزشی خود را از طریق ثبت نامه داخلی در اتوماسیون اداری اتاق ثبت و به دبیرکل ارسال نمایند. این درخواست‌ها پس از بررسی و تأیید دبیرکل، به واحد متسا ابلاغ و در برنامه آموزشی سالانه درج می‌گردد.

تبصره ۵: در موارد اضطراری، اعلام نیاز خارج از این بازه زمانی نیز با نامه رسمی امکان‌پذیر است.

۲-۱-۲. تحلیل بازخورد دوره‌های آموزشی برگزارشده

پس از برگزاری هر دوره، لینک فرم ارزیابی دوره آموزشی به شماره مستند (HU-FR-01-03-01) از طریق سامانه پرس‌لاین برای شرکت کنندگان ارسال می‌شود. شرکت کنندگان ضمن ارزیابی دوره، در صورت نیاز به دوره‌های دیگر، موارد را در همان فرم ثبت می‌نمایند. کارشناس متسا، سپس اطلاعات را در فایل اکسل تحلیل ارزیابی دوره‌ها به تفکیک

¹ Plan-Do-Check-Act

۱۴۰۴/۱۱/۲۹

وارد می‌کند. در صورت مشاهده درخواست یا تکرار یک دوره، پس از تأیید مدیر واحد، آن دوره به‌عنوان نیاز آموزشی جدید در برنامه‌ریزی لحاظ می‌گردد.

تبصره ۵: فرم تحلیل دوره آموزشی به‌صورت هفتگی به اتاق ایران ارسال می‌شود.

۲-۱-۳. نیازسنجی دوره‌های عمومی رایگان

دوره‌های هفتگی رایگان ویژه عموم ذی‌نفعان، از طریق فرم ارزیابی دوره آموزشی به شماره مستند (HU-FR-01-03-01) و میزان استقبال مخاطبان، مشابه فرآیند بند قبل (۲-۱-۲) نیازسنجی می‌شوند.

۲-۱-۴. نیازسنجی پرسنل داخلی اتاق

واحد مالی و پشتیبانی موظف است حداکثر تا پایان فروردین هر سال، نیازهای آموزشی پرسنل را مطابق با دستورالعمل آموزش کارکنان به شماره مستند (ST-WI-03-00-02) جمع‌آوری کرده و پس از تأیید و تصویب دبیرکل، از طریق اتوماسیون اداری به واحد متسا ارسال نماید. واحد متسا بر اساس نیازهای مصوب، برنامه‌ریزی دوره‌ها را انجام می‌دهد.

۲-۱-۵. نیازهای اعلامی از سوی دبیرکل، ریاست و هیئت‌رئیس

بر اساس سیاست‌گذاری‌های کلان، دبیرکل، ریاست یا هیئت‌رئیس می‌توانند در هر زمان نیازهای آموزشی ویژه را از طریق اتوماسیون به مدیر متسا ابلاغ نمایند. این دوره‌ها در اولویت برنامه‌ریزی قرار می‌گیرند و پس از تأیید نهایی، اجرا می‌شوند.

تبصره ۶: این دوره‌ها بر اساس شرایط اقتضایی و سیاست‌های اتاق اعلام می‌گردند.

۲-۱-۶. نیازسنجی دفاتر مناطق و شعب اتاق

دفاتر منطقه‌ای و شعب اتاق در صورت نیاز به برگزاری دوره، درخواست خود را طی نامه رسمی به دبیرکل اعلام می‌کنند. پس از بررسی و تأیید، نامه به واحد متسا برای برنامه‌ریزی ارسال می‌شود.

۲-۱-۷. نیازسنجی از طریق مرکز ارتباط با اعضا

مرکز ارتباط با اعضا در تعامل مستقیم با اعضا، نظرات، پیشنهادات و انتقادات آن‌ها را دریافت می‌کند. در صورت وجود نیاز آموزشی، این موارد به‌صورت نامه رسمی و از طریق اتوماسیون به واحد متسا ارسال می‌شود. کارشناس متسا اطلاعات را در لیست نیازهای دوره آموزشی ثبت کرده و پس از تأیید مدیر واحد، برنامه‌ریزی دوره انجام می‌گردد.

۸-۱-۲. تماس مستقیم کارشناسان متسا با شرکت‌های عضو

کارشناسان متسا، طبق سیاست‌گذاری مدیر واحد، حداقل سالی یک‌بار با مسئولین آموزش شرکت‌های عضو تماس تلفنی برقرار کرده و نیازهای آموزشی را به صورت تخصصی شناسایی می‌کنند. نتایج این تماس‌ها در فایل اکسل نیازهای آموزشی ثبت و مبنای طراحی دوره‌ها قرار می‌گیرد.

۹-۱-۲. رصد دوره‌های آموزشی سایر اتاق‌های بازرگانی کشور

مدیر و کارشناسان متسا با عضویت در گروه‌های تخصصی مدیران آموزش اتاق‌های بازرگانی، دوره‌های موفق سایر اتاق‌ها را بررسی کرده و در صورت انطباق با نیازهای اتاق، پیشنهاد برگزاری آن‌ها را ارائه می‌دهند.

۱۰-۱-۲. بررسی تجربیات بین‌المللی

تیم پژوهشی متسا با مطالعه تطبیقی دوره‌های موفق در اتاق‌های بازرگانی پیشرو جهان (مانند کانادا و اتریش)، نتایج را مستند کرده و در اختیار واحد متسا برای استفاده در طراحی دوره‌ها قرار می‌دهد.

۱۱-۱-۲. استفاده از کتاب‌ها و منابع مرجع

کتاب‌ها و منابع رسمی نیازسنجی آموزشی که توسط مراجع معتبر یا اتاق ایران ابلاغ می‌شوند، به عنوان مرجع طراحی سرفصل‌ها و دوره‌ها استفاده می‌گردند.

۱۲-۱-۲. نیازهای آموزشی متقاضیان کارت بازرگانی

کلیه متقاضیان صدور یا تمدید کارت بازرگانی ملزم به گذراندن دوره‌های آموزشی مرتبط هستند. پس از ارسال معرفی‌نامه رسمی به متسا و رسیدن به حدنصاب ۱۰ نفر، برنامه‌ریزی دوره انجام می‌شود.

۱۳-۱-۲. دوره‌های آموزشی ابلاغی از اتاق ایران

عناوین و سرفصل‌های آموزشی ابلاغی از سوی اتاق ایران، طبق زمان‌بندی اعلام شده، توسط واحد متسا برنامه‌ریزی و اجرا می‌شوند.

۲-۲. برنامه‌ریزی آموزشی و تدوین سرفصل‌ها

۱-۲-۲. تدوین برنامه سالیانه

پس از جمع‌آوری و تحلیل کلیه نیازهای آموزشی مطابق روش‌های مندرج در بخش ۱-۲، مدیر مرکز توسعه سرمایه‌های انسانی (متسا) بودجه سالیانه آموزش را تعیین و جهت تصویب به دبیرکل اتاق ارسال می‌نماید. برنامه سالیانه آموزشی بر اساس بودجه مصوب، در فرم برنامه آموزشی سالیانه به شماره (HU-FR-02-03-01) تهیه می‌شود. این برنامه شامل جزئیات زیر است:

۱۴۰۴/۱۱/۲۹

- دسته‌بندی دوره‌ها شامل: دوره‌های مهارتی، دوره‌های بازرگانان کوچک، دوره‌های نسل فردا، دوره‌های تخصص، عمومی و غیره.
- تعیین سرفصل‌ها و موضوعات آموزشی متناسب با هر دسته.
- زمان‌بندی کلی سالیانه و فصلی برای اجرای دوره‌ها.

۲-۲-۲. اولویت‌بندی و برنامه‌ریزی فصلی

برنامه سالیانه آموزشی به شماره (HU-FR-02-03-01) که پس از تصویب دبیرکل تدوین شده است، به صورت فصلی بازمینی و به‌روزرسانی می‌گردد تا با تغییرات نیازهای اعضا و سیاست‌های اتاق همگام باشد. بر اساس سرفصل‌های تعیین شده، مدیر واحد متسا مسئولیت برنامه‌ریزی دقیق دوره‌ها را بر عهده دارد و برنامه زمان‌بندی دوره‌ها را برای کارشناسان متسا ارسال می‌نماید. همچنین، جهت پایش لحظه‌ای، نام دوره‌های در حال برگزاری یا برنامه‌ریزی شده روی تابلو مخصوص در واحد متسا ثبت می‌شود تا مدیریت دوره‌ها تسهیل گردد.

۲-۳-۲. انتخاب مدرسین و مدیریت لیست اساتید

۱-۳-۲. شناسایی و بررسی مدرسین

کارشناسان متسا رزومه‌های دریافتی مدرسین را بررسی می‌کنند و در جلسه شورای راهبردی آموزش گواهی تدریس، رزومه علمی و سوابق آموزشی مدرسین مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و سپس صورت جلسه بررسی رزومه‌ها در فرمت صورت جلسه به شماره مستند (SE-FR-02-01-01) ثبت و بایگانی می‌گردد.

۲-۳-۲. ارزیابی و تأیید مدرسین

مدرسین واجد شرایط در مرحله اول به صورت موقت برای یک دوره آزمایشی انتخاب می‌شوند و چنانچه پس از برگزاری دوره آزمایشی و دریافت فرم ارزیابی دوره آموزشی به شماره مستند (HU-FR-01-03-01) از نفرات حاضر در دوره، رضایت شرکت کنندگان از استاد از ۹۰٪ بالاتر باشد، مدرس به لیست رسمی مدرسین معتبر به شماره مستند (HU-FR-03-03-01) اضافه می‌گردد.

۲-۳-۲. پایش عملکرد مدرسین

به منظور پایش عملکرد مدرسین، پس از اتمام هر دوره آموزشی، واحد متسا موظف است با استفاده از نتایج فرم ارزیابی دوره آموزشی به شماره (HU-FR-01-03-01)، کیفیت تدریس، نحوه ارائه مطالب، تعامل مدرس با شرکت کنندگان و سطح رضایت کلی را بررسی و تحلیل نماید. در صورتی که امتیاز کسب شده توسط مدرس در یک دوره کمتر از ۹۰٪ باشد، موضوع در جلسه شورای راهبردی آموزش مطرح شده و مدرس به صورت موقت در لیست تعلیق مدرسین به شماره

۱۴۰۴/۱۱/۲۹

(HU-FR-04-03-01) قرار می‌گیرد. این وضعیت برای مدت یک سال حفظ می‌شود و پس از اتمام دوره مذکور، عملکرد مدرس و مستندات ارزیابی‌های پیشین مجدداً در شورای راهبردی بررسی می‌شود تا در صورت تأیید، امکان بازگشت مدرس به لیست مدرسین معتبر به شماره (HU-FR-03-03-01) فراهم گردد. کلیه اطلاعات مربوط به مدرسین معتبر و تعلیقی در واحد متسا ثبت و به صورت تحت کنترل و محرمانه نگهداری می‌شود تا در فرآیندهای انتخاب مدرسین برای دوره‌های آتی مورد استفاده قرار گیرد.

۴-۲. هماهنگی و اجرای دوره‌های آموزشی

۴-۲-۱. هماهنگی‌های قبل از دوره

در مرحله هماهنگی‌های پیش از برگزاری دوره آموزشی، کارشناس متسا موظف است بر اساس برنامه سالیانه به شماره (HU-FR-02-03-01) و با مدرس منتخب تماس گرفته و کلیه جزئیات مربوط به زمان دقیق، مکان برگزاری و شرایط مورد نیاز دوره را به صورت رسمی نهایی نماید. در شرایطی که مدرس از خارج از استان دعوت شده باشد، کارشناس آموزش از طریق اتوماسیون اداری درخواست به واحد تدارکات ارسال کرده و هماهنگی‌های لازم برای حمل و نقل و اقامت مدرس در هتل‌های طرف قرارداد سازمان انجام می‌شود.

هم‌زمان با این هماهنگی‌ها، فرآیند اطلاع‌رسانی دوره نیز آغاز می‌گردد. طراحی پوستر رسمی دوره شامل مشخصات مدرس، تاریخ، محل برگزاری و موضوع دوره توسط تیم متسا انجام شده و پیامک‌های اطلاع‌رسانی برای اعضا و شرکت‌کنندگان احتمالی ارسال می‌شود. در صورت لزوم و باهدف افزایش دامنه اطلاع‌رسانی، روابط عمومی سازمان نیز وارد عمل شده و از طریق رسانه‌ها و کانال‌های ارتباطی رسمی اطلاع‌رسانی تکمیلی انجام می‌دهد. چنانچه پیش از شروع دوره مشخص گردد که میزان استقبال و ثبت‌نام شرکت‌کنندگان کمتر از حدنصاب تعیین شده است، روابط عمومی اقدامات تبلیغاتی ویژه و هدفمند اجرا کرده و در صورت عدم تکمیل ظرفیت تا زمان مقرر، تصمیم‌گیری در خصوص انتقال دوره به تاریخ دیگری یا ادغام آن با دوره‌های مشابه انجام و مراتب به مدرس و ثبت‌نام‌کنندگان اطلاع داده می‌شود.

۴-۲-۲. فرآیند ثبت‌نام و مالی

برای دوره‌های غیررایگان، شرکت‌کنندگان موظف به پرداخت هزینه ثبت‌نام هستند و فیش واریزی به همراه لیست شرکت‌کنندگان به واحد مالی ارائه می‌شود. دوره‌های رایگان بدون دریافت هزینه برگزار می‌شوند.

۴-۲-۳. برگزاری دوره‌های مهارتی و تئوری

در دوره‌های مهارتی، فرآیند انتخاب شرکت‌کنندگان به صورت ساختاریافته انجام می‌شود؛ بدین گونه که رزومه‌های ارسالی متقاضیان ابتدا توسط کارشناس متسا مورد بررسی قرار گرفته و سپس مصاحبه‌ای تخصصی توسط دبیر مرکز

آموزش یا نماینده منتخب وی با افراد انجام می‌شود. بر اساس نتایج این مصاحبه‌ها، تنها افراد واجد شرایط و دارای توانمندی‌های لازم برای حضور در دوره انتخاب خواهند شد. پس از پایان دوره مهارتی، آزمون ارزیابی تخصصی برگزار شده و شرکت کنندگانی که موفق به کسب امتیاز قبولی شوند، گواهینامه معتبر قبولی در دوره آموزشی دریافت می‌کنند. دوره‌های تئوری که صرفاً ماهیت آموزشی داشته و نیاز به ارزیابی عملی یا مصاحبه پیش‌نیاز ندارند، پس از تکمیل ظرفیت ثبت‌نام برگزار می‌شوند و شرکت کنندگان بدون نیاز به آزمون نهایی، گواهینامه حضور در دوره آموزشی را از مرکز آموزش دریافت می‌کنند.

۲-۵. ارزیابی دوره و اثربخشی آموزش‌ها

۲-۵-۱. ارزیابی کیفی دوره

پس از اتمام هر دوره، لینک فرم ارزیابی دوره آموزشی به شماره (HU-FR-01-03-01) شامل سؤالاتی درباره کیفیت مدرس، محتوای دوره و امکانات برگزاری، برای شرکت کنندگان ارسال می‌شود.

کارشناس آموزش نتایج را تحلیل می‌کند و در صورت مشاهده امتیاز کمتر از ۹۰٪، اقدام اصلاحی مطابق روش اجرایی اقدام اصلاحی به شماره (SY-PR-05-00-02) ثبت و اجرا می‌گردد.

تبصره: تحلیل دوره آموزشی به صورت هفتگی از طریق دبیرخانه برای اتاق ایران ارسال می‌شود.

۲-۵-۲. ارزیابی اثربخشی آموزشی

برای پرسنل داخلی اتاق، ارزیابی اثربخشی توسط واحد منابع انسانی و مطابق دستورالعمل آموزش کارکنان به شماره (ST-WI-03-00-02) انجام می‌گردد.

شاخص‌های اثربخشی برای سایر دوره‌ها که برای اعضا و غیر اعضا برگزار می‌شود شامل:

- نرخ وفاداری اعضا (حداقل ۳۰٪ از شرکت کنندگان سال گذشته باید در سال جدید نیز ثبت‌نام نمایند).
 - نتایج نظرسنجی‌های سالیانه واحد ارتباط با اعضا درباره رضایت از آموزش‌ها.
 - تعداد و ماهیت شکایات و نارضایتی‌های ثبت شده در خصوص دوره‌های آموزشی.
- مورد بررسی قرار گرفته و در صورت کاهش شاخص‌های اثربخشی، تحلیل علت و اقدام اصلاحی مطابق روش اقدام اصلاحی به شماره (SY-PR-05-00-02) مناسب برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود.

۲-۶. عقد قرارداد و صدور گواهینامه

در مرحله عقد قرارداد دوره آموزشی، کارشناس آموزش موظف است بر اساس توافقات انجام شده با مدرس منتخب و آیین‌نامه پرداخت حق‌الزحمه مدرسان و سخنرانان دوره‌های آموزشی، کارگاهی، سمینارها، همایش‌ها و جلسات به شماره (HU-BL-01-00-02) پیش‌نویس قرارداد را در فرمت تعیین شده مطابق با روش اجرایی عقد قرارداد آموزشی به

شماره مستند (HU-PR-02-00-01) تهیه نماید. این پیش‌نویس پس از بررسی محتوایی و مالی توسط مدیر متسا، تأیید شده و برای امضای مدرس ارسال می‌گردد. پس از امضای قرارداد توسط هر دو طرف، نسخه اصلی قرارداد در سیستم آموزشی مرکز ثبت می‌شود؛ یک نسخه رسمی به مدرس تحویل داده شده و نسخه دیگر به واحد مالی ارسال می‌گردد تا اقدامات مربوط به پرداخت‌ها و امور مالی دوره انجام شود.

پس از برگزاری دوره، گواهینامه آموزشی بر اساس نوع دوره صادر می‌گردد. در دوره‌های مهارتی، صرفاً شرکت‌کنندگانی که پروژه تعیین‌شده را ارائه نمایند، گواهینامه قبولی دریافت خواهند کرد، در حالی که در دوره‌های تئوری، به تمامی شرکت‌کنندگان گواهینامه اعطا می‌شود.

تبصره ۵: برای دوره‌های کوتاه‌مدت و دوره‌های رایگان، گواهینامه آموزشی صادر نخواهد شد.

کلیه گواهینامه‌های صادرشده به صورت در فرم سوابق آموزشی دوره‌های برگزار شده به شماره (HU-FR-05-03-01) ثبت و در بایگانی واحد متسا نگهداری می‌شوند تا در ارزیابی‌های بعدی و فرآیندهای ممیزی مورد استفاده قرار گیرند.

۷-۲. بایگانی، بانک اطلاعاتی و مستندسازی

تمامی سوابق شامل قراردادها، ارزیابی‌ها، لیست شرکت‌کنندگان، فیش‌های مالی، ویدئوهای دوره و گزارش‌های اثربخشی در بانک اطلاعاتی واحد متسا ذخیره می‌گردد.

بایگانی اسناد مطابق روش اجرایی کنترل سوابق به شماره (SY-PR-04-00-01) انجام و دسترسی به اطلاعات صرفاً برای افراد مجاز امکان‌پذیر است.

۸-۲. پیوست

HU-FR-01-03-01	فرم ارزیابی دوره آموزشی
HU-FR-02-03-01	فرم برنامه آموزشی سالیانه
HU-FR-03-03-01	لیست رسمی مدرسین معتبر
HU-FR-04-03-01	لیست تعلیق مدرسین
HU-FR-05-03-01	فرم سوابق آموزشی دوره‌های برگزار شده
SE-FR-02-01-01	فرم صورت‌جلسه
ST-WI-03-00-02	دستورالعمل آموزش کارکنان
HU-PR-02-00-01	با روش اجرایی عقد قرارداد آموزشی
SY-PR-04-00-01	روش اجرایی کنترل سوابق

ECCIM.COM

