



ENTWURF

ÖNORM
ISO 29990

Ausgabe: 2012-04-15

Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung — Grundlegende Anforderungen an Dienstleister (ISO 29990:2010)

Learning services for non-formal education and training — Basic requirements
for service providers (ISO 29990:2010)

Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non
formelles — Exigences de base pour les prestataires de services (ISO
29990:2010)

Hinweis:

Aufgrund von Stellungnahmen kann die endgültige Fassung dieser
ÖNORM vom vorliegenden Entwurf abweichen.
Stellungnahmen (schriftlich) bis **2012-05-31** an Austrian Standards
Institute.

Medieninhaber und Hersteller

Austrian Standards Institute/
Österreichisches Normungsinstitut (ON)
Heinestraße 38, 1020 Wien

Copyright © Austrian Standards Institute 2012.

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck oder Vervielfäl-
tigung, Aufnahme auf oder in sonstige Medien oder
Datenträger nur mit Zustimmung gestattet!
E-Mail: publishing@as-plus.at
Internet: www.as-plus.at/nutzungsrechte

Verkauf von in- und ausländischen Normen und Regelwerken durch

Austrian Standards plus GmbH
Heinestraße 38, 1020 Wien
E-Mail: sales@as-plus.at
Internet: www.as-plus.at
Webshop: www.as-plus.at/shop
Tel.: +43 1 213 00-444
Fax: +43 1 213 00-818

ICS 03.180

Ident (IDT) mit ISO 29990:2010-09 (Übersetzung)

zuständig Komitee 249
Dienstleistungen und Prozesse der
Personalentwicklung

Nationales Vorwort

Für die im Abschnitt „Literaturhinweise“ genannten internationalen Normen wird im Folgenden auf die entsprechende ÖNORM hingewiesen:

ÖNORM EN ISO 9000, *Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe*

ÖNORM EN ISO 9001, *Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen*

ÖNORM ISO 15489-1, *Information und Dokumentation – Schriftgutverwaltung – Teil 1: Allgemeines*

Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung – Grundlegende Anforderungen an Dienstleister

Deutschsprachige Übersetzung
(ISO 29990:2010)

Inhalt

Nationales Vorwort.....	2
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	6
2 Begriffe	6
3 Lerndienstleistungen	8
3.1 Bestimmen des Lernbedarfs	8
3.1.1 Allgemeines	8
3.1.2 Bedarf von interessierten Parteien	8
3.1.3 Lerninhalt und Lernprozess	8
3.2 Gestalten von Lerndienstleistungen	9
3.2.1 Festlegen der Ziele und des Umfangs der Lerndienstleistungen	9
3.2.2 Festlegen der Mittel zur Unterstützung und Überwachung des Lerntransfers	9
3.2.3 Planen des Curriculums	9
3.3 Erbringen von Lerndienstleistungen	9
3.3.1 Information und Orientierung	9
3.3.2 Verfügbarkeit von und Zugang zu Lernressourcen sicherstellen	10
3.3.3 Die Lernumgebung	10
3.4 Monitoring von Lerndienstleistungen	10
3.5 Evaluation durch Lerndienstleister	10
3.5.1 Ziele und Reichweite der Evaluation	10
3.5.2 Evaluation des Lernens	10
3.5.3 Evaluation der Lerndienstleistung	11
4 Management des Lerndienstleisters	11
4.1 Allgemeine Managementanforderungen	11
4.2 Strategie und Unternehmensmanagement	11
4.3 Managementbewertung	12
4.4 Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen	12
4.5 Finanzmanagement und Risikomanagement	12
4.6 Personalmanagement	12
4.6.1 Kompetenzen der Mitarbeiter	12
4.6.2 Evaluation der Kompetenzen des LDL, Leistungsmanagement und berufliche Entwicklung	13
4.7 Kommunikationsmanagement (intern/extern)	13
4.8 Ressourcenbereitstellung	13
4.9 Interne Audits	13
4.10 Feedback von interessierten Parteien	14
Anhang A (informativ) Inhalt des Geschäftsplans	15
Anhang B (informativ) Informationen für die Bewertung des Managementsystems	16
Anhang C (informativ) Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen	17
Anhang D (informativ) Beispiele für Kernkompetenzen von Lerndienstleistern	18
Anhang E (informativ) Cross-Referenz zwischen ISO 29990:2010 und ISO 9001:2008	20
Literaturhinweise	25

Vorwort

Die ISO (Internationale Normungsorganisation) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsinstitute (ISO-Mitglieds Körperschaften). Die Erarbeitung Internationaler Normen erfolgt üblicherweise in den technischen Komitees der ISO. Jede ISO-Mitglieds Körperschaft, die an einem Thema interessiert ist, für das ein technisches Komitee eingerichtet wurde, ist berechtigt, in diesem Komitee mitzuarbeiten. Auch andere internationale (staatliche und nichtstaatliche) Organisationen, die mit der ISO in Verbindung stehen, sind an den Arbeiten beteiligt. Die ISO arbeitet in allen Bereichen der elektrotechnischen Normung eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Internationale Normen werden entsprechend den in den ISO/IEC Direktiven, Teil 2, festgelegten Regeln erstellt.

Die Hauptaufgabe der technischen Komitees ist die Erarbeitung Internationaler Normen. Von den technischen Komitees angenommene Internationale Norm-Entwürfe werden den ISO-Mitglieds Körperschaften zur Abstimmung vorgelegt. Die Veröffentlichung als Internationale Norm erfordert die Zustimmung von mindestens 75 % der abstimmenden ISO-Mitglieds Körperschaften.

Es wird darauf hingewiesen, dass gewisse Textstellen dieses Dokuments möglicherweise Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einzelne oder sämtliche derartige Patentrechte festzustellen.

ISO 29990 wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 232 „Learning services for non-formal education and training“ erstellt.

Einleitung

Das Ziel dieser Internationalen Norm ist die Schaffung eines allgemeinen Qualitätsmodells für die berufliche Praxis und Leistungserstellung sowie einer gemeinsamen Referenz für Lerndienstleister (LDL) und ihre Kunden zur Planung, Entwicklung und Durchführung von Aus- und Weiterbildung sowie zur Förderung von Entwicklung. Diese Internationale Norm verwendet den Begriff „Lerndienstleistung“ statt „Training“, um den Fokus auf die Lernenden und die Ergebnisse zu richten und um das volle Spektrum an verfügbaren Möglichkeiten für Lerndienstleistungen hervorzuheben.

Diese Internationale Norm stellt die Kompetenz der LDL in den Mittelpunkt. Es ist beabsichtigt, die Organisationen und Individuen zu unterstützen, einen geeigneten LDL auszuwählen, der den Bedürfnissen und Erwartungen an die Entwicklung von Kompetenzen und Fähigkeiten entspricht. Sie kann zur Zertifizierung der LDL genutzt werden.

Diese Internationale Norm hat einige übereinstimmende Merkmale mit vielen von der ISO herausgegebenen Managementsystemen, besonders mit der ISO 9001. Als Beispiel vergleicht Anhang E den Inhalt dieser Internationalen Norm mit dem Inhalt der ISO 9001:2008.

1 Anwendungsbereich

Diese Internationale Norm definiert grundlegende Anforderungen an Lerndienstleistungen und Lerndienstleister in der Aus- und Weiterbildung.

ANMERKUNG 1 In Fällen, in welchen der Lerndienstleister Teil einer Organisation ist, die neben den Lerndienstleistungen andere Produkte (Waren und Dienstleistungen) liefert, findet diese Internationale Norm nur auf die Einheit Anwendung, die Lerndienstleistungen anbietet.

ANMERKUNG 2 Beispiele für die Aus- und Weiterbildung sind die Berufsausbildung, das lebenslange Lernen und innerbetriebliche Trainings (entweder außerhalb oder im Unternehmen).

2 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokumentes gelten die folgenden Begriffe:

2.1

Unterauftragnehmer

⟨Lerndienstleistung⟩ Organisationseinheit oder freie Mitarbeiter, die nicht zum Unternehmen des Lerndienstleisters gehören, aber als Unterauftragnehmer für ihn Lerndienstleistungen erbringen

ANMERKUNG Ein Unterauftragnehmer ist kein angestellter Mitarbeiter des Lerndienstleisters.

BEISPIEL Organisationen oder unabhängige Vertragspartner, wie Ausbilder, Unterrichtsplaner, Evaluatoren, Projektleiter oder Berufsberater.

2.2

Leistungsnachweis

⟨Lerndienstleistung⟩ dokumentierter Nachweis vom Lerndienstleister an den Lernenden für einen Leistungsgrad oder eine Fertigkeit oder für den Abschluss eines Lernprogramms

2.3

Geschäftsplan

Maßnahmenplan zum Erreichen von Geschäftszielen

2.4

Kompetenz

⟨Lerndienstleistung⟩ Wissen, Verstehen, Fertigkeiten oder Einstellungen, als Eigenschaften, die beobachtbar oder messbar bzw. beides sind und die in einer gegebenen Arbeitssituation sowie in der beruflichen und/oder persönlichen Entwicklung angewendet und beherrscht werden

2.5

berufliche Weiterentwicklung

zielgerichtete Verbesserung der beruflichen Kenntnisse oder der beruflichen Kompetenz

2.6

Curriculum

⟨Lerndienstleistung⟩ vom Lerndienstleister erarbeitete Konzeption für den Lernprozess, die Ziele, Inhalt, Didaktik und Methodik, Lernergebnisse und den Bewertungsprozess in Bezug auf die Lerndienstleistung beschreibt

2.7

Evaluation des Lernens

normatives Herangehen zur Analyse des Lernprozesses oder der Lernergebnisse, gemessen an den Lernzielen

2.8

Unterstützer

〈Lerndienstleistung〉 Person, die Lernende beim Lernen unterstützt, fördert und Lernprozesse ermöglicht

ANMERKUNG Ein Unterstützer wird häufig als Lehrer, Trainer, Coach, Tutor oder Mentor bezeichnet.

2.9

interessierte Partei

〈Lerndienstleistung〉 Einzelperson, Gruppe oder Organisation mit einem direkten oder indirekten Interesse an der Lerndienstleistung einschließlich ihres Managements und ihrer Ergebnisse oder der betreffenden Prozesse bzw. beidem

2.10

Schlüsselprozess

〈Lerndienstleistung〉 Prozess, der wesentlich für die Lerndienstleistung und ihr Management ist

2.11

Lernender

lernende Person

2.12

Lernen

Aneignen von Wissen, Einstellungen, Fertigkeiten, Werten, Präferenzen oder Verstehen

2.13

Lerndienstleistung

Prozesse oder Folge von Aktivitäten, die Lernen ermöglicht

2.14

Lerndienstleister

LDL

Einzelperson oder Organisation beliebiger Größe, die Lerndienstleistungen auf dem Gebiet der Aus- und Weiterbildung anbietet einschließlich aller Unterauftragnehmer, die in das Erbringen der Lerndienstleistung einbezogen sind

2.15

Aus- und Weiterbildung

〈Lerndienstleistung〉 organisierte Bildungsaktivität, die nicht in die anerkannten formalen Bereiche der Grund- und Sekundarstufe sowie Diplomstudiengänge bzw. Bachelor- und Masterstudiengänge fällt

BEISPIEL Berufsausbildung; lebenslanges Lernen; innerbetriebliche Trainings (entweder außerhalb oder im Unternehmen)

2.16

Qualitätspolitik

übergeordnete Absichten und Ausrichtung einer Organisation zur Qualität, formell ausgedrückt durch die oberste Leitung

ANMERKUNG 1 Generell steht die Qualitätspolitik mit der übergeordneten Politik der Organisation in Einklang und bildet den Rahmen für die Festlegung von Qualitätszielen.

ANMERKUNG 2 Qualitätsmanagementgrundsätze der ISO 9000:2005 können als Grundlage für die Festlegung einer Qualitätspolitik dienen.

[ISO 9000:2005, Begriff 3.2.4]

2.17

Sponsor

⟨Lerndienstleistung⟩ Einzelperson oder Organisation, die finanzielle oder andere Unterstützung für die Lernenden erbringt oder die ein begründetes Interesse am Ergebnis des Lernens hat

ANMERKUNG Das schließt Unternehmen, Behörden, Verwandte und dergleichen ein.

2.18

Lerntransfer

Übertragung des während der Lerndienstleistung Gelernten auf andere Situationen

3 Lerndienstleistungen

3.1 Bestimmen des Lernbedarfs

3.1.1 Allgemeines

Vor dem Anbieten von Lerndienstleistungen muss der Lerndienstleister (LDL) sicherstellen, dass eine Lernbedarfsanalyse zur effektiven Ausrichtung der Angebote durchgeführt wird.

ANMERKUNG Der LDL wird in seinem Bereich oder Sektor die Anwendung von nationalen Rahmen für Qualifikationsstandards oder Aufstiegsfortbildungen prüfen.

3.1.2 Bedarf von interessierten Parteien

Vor dem Erbringen der Lerndienstleistung muss der LDL sicherstellen, dass

- a) für die Qualifikationsanalyse relevante Angaben zur bisherigen Aus- und Weiterbildung des Lernenden und zu seinen Lernerfahrungen abgefragt werden, einschließlich Angaben zu Qualifikationen und zu Zeugnissen, und dass die Erhebung und Nutzung dieser Informationen nur mit legitimer Berechtigung erfolgen;
- b) die spezifischen Ziele, Wünsche und Anforderungen der interessierten Parteien im Zusammenhang mit der Durchführung oder Inanspruchnahme der Lerndienstleistung ermittelt werden;
- c) Lernende, sofern dies sinnvoll und machbar ist, die zur Beurteilung ihres eigenen Lernbedarfs und ihrer Bildungsziele notwendige Unterstützung erhalten;
- d) geprüft wird, ob Erfordernisse hinsichtlich Sprache, Kultur, Lese- und Schreibfertigkeit oder besondere Erfordernisse aufgrund von Behinderungen bestehen (siehe z. B. Zugänglichkeitsrichtlinien für Web-Inhalte (WCAG));
- e) relevante interessierte Parteien hinsichtlich ihrer Erwartungen befragt werden, wie die mit der Lerndienstleistung entwickelten Fertigkeiten, Kompetenzen und Erkenntnisse für die arbeitsbezogenen Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Lernenden nutzbar gemacht werden und welche Erfolgsindikatoren es aus Sicht des Sponsors gibt;
- f) mit dem Sponsor eine Vereinbarung über die Lerndienstleistung getroffen und dokumentiert wird.

3.1.3 Lerninhalt und Lernprozess

Der LDL muss sicherstellen, dass

- a) der Lerninhalt und der Lernprozess dem Bedarf jeder interessierten Partei Rechnung tragen;
- b) verfügbare Mittel und Informationen genutzt werden, um den Lerninhalt und Lernprozess zielgruppenspezifisch zu planen (z. B. voraussetzende Fertigkeiten, spezielle Erfordernisse für den Lernenden);

- c) die eingesetzten Lernmethoden und -materialien geeignet, fachlich richtig und vollständig sind, um das Bildungsziel zu erreichen.
- d) der Lerninhalt und der Lernprozess an den Lernergebnissen ausgerichtet sind.

3.2 Gestalten von Lerndienstleistungen

3.2.1 Festlegen der Ziele und des Umfangs der Lerndienstleistungen

Der LDL muss sicherstellen, dass Ziele, Umfang und die geplanten zielgruppenspezifischen Lernergebnisse sowie die verwendeten Lernmethoden klar definiert und den relevanten interessierten Parteien kommuniziert werden.

3.2.2 Festlegen der Mittel zur Unterstützung und Überwachung des Lerntransfers

Um sicherzustellen, dass der Lerntransfer angemessen bewertet, überwacht, evaluiert und dokumentiert wird, muss der LDL bei der Planung, wie das Lernen ermöglicht und unterstützt wird, die relevanten interessierten Parteien berücksichtigen.

3.2.3 Planen des Curriculums

Der LDL muss

- a) ein Curriculum und Instrumente der Evaluation entwickeln und dokumentieren, die den angegebenen Zielen und Lernergebnissen entsprechen;
- b) Lernmethoden auswählen, einschließlich jene des selbstbestimmten Lernens, die
 - 1) den Zielen und Anforderungen des Curriculums entsprechen;
 - 2) für die Lernenden geeignet sind;
 - 3) den unterschiedlichen Erfordernissen der einzelnen Lernenden Rechnung tragen und
 - 4) die Möglichkeiten der Gruppe nutzen, Ressourcen und Unterstützung für das individuelle und gemeinsame Lernen einzubringen;
- c) die Rolle und die Verantwortlichkeiten der interessierten Parteien, einschließlich der Rolle des LDL selbst, bei der Durchführung von Lerndienstleistungen und beim Überwachen und Evaluieren von Lerntransfers klar festlegen.

3.3 Erbringen von Lerndienstleistungen

3.3.1 Information und Orientierung

Vor oder mit Beginn der Lerndienstleistung muss der LDL die Lernenden und Sponsoren über Folgendes informieren und gegebenenfalls sicherstellen, dass diese Informationen richtig verstanden werden:

- a) Ziele, Angebotsform und Inhalt der zu erbringenden Lerndienstleistung, einschließlich der für die Evaluation genutzten Instrumente und Kriterien sowie die Art des Leistungsnachweises oder Berichts, der zum Abschluss ausgestellt wird;
- b) Erwartungen an den Lernenden hinsichtlich seines Beitrags zum Lernerfolg;
- c) Verpflichtungen und Verantwortlichkeiten des LDL gegenüber den Lernenden;
- d) Verfahren, die im Falle von Unzufriedenheit einer interessierten Partei oder Meinungsverschiedenheiten zwischen einer interessierten Partei und dem LDL Anwendung finden;

- e) Unterstützung für das Lernen, wie Bibliotheksnutzung, Hotline, Beratung, Computernutzung, Mentoring und dergleichen;
- f) Evaluationsmethoden und -plan;
- g) jegliche technische oder andere Voraussetzungen, wie erforderliche Fertigkeiten, Qualifikationen und Berufserfahrung.

Vor oder mit Beginn der Lerndienstleistung muss der LDL jeweils diejenigen, die die Dienstleistung finanzieren, über die Kosten, wie Lehrgangsgebühren, Prüfungsgebühren und Kosten für den Kauf von Lernmaterialien, informieren.

3.3.2 Verfügbarkeit von und Zugang zu Lernressourcen sicherstellen

Der LDL muss sicherstellen, dass

- a) alle im Curriculum vorgesehenen Ressourcen verfügbar sind;
- b) alle, die für die Umsetzung von Lerndienstleistungen verantwortlich sind, Zugang zu diesen Lernressourcen haben und mit ihnen umgehen können;
- c) alle im Curriculum vorgesehenen Ressourcen von den Lernenden genutzt werden können.

3.3.3 Die Lernumgebung

Ist der LDL verantwortlich für die Bereitstellung oder Auswahl der Lernumgebung, muss er sicherstellen, dass sie das Lernen unterstützt. Hat der LDL keine Kontrolle über die Lernumgebung, muss er dafür Mindestanforderungen definieren.

ANMERKUNG 1 Die Lernumgebung umfasst Gebäude, Ausrüstungen, Lernmaterialien und dergleichen.

ANMERKUNG 2 Zur Lernumgebung siehe auch Abschnitt 4.8, da beide Aspekte eng verbunden sind.

3.4 Monitoring von Lerndienstleistungen

Der LDL muss sicherstellen, dass zu den verwendeten Methoden und Ressourcen sowie ihrer Effektivität beim Erreichen der vereinbarten Lernergebnisse Feedback von den Lernenden eingeholt wird.

ANMERKUNG Hinsichtlich des Feedbacks von anderen interessierten Parteien siehe 4.10.

3.5 Evaluation durch Lerndienstleister

3.5.1 Ziele und Reichweite der Evaluation

Der LDL muss

- a) allgemeine und besondere Ziele der Evaluation sowie die angenommene Reichweite der Evaluation beschreiben;
- b) sicherstellen, dass alle von ihm verwendeten Evaluationsmethoden und -instrumente, wie die Planung und der Verwendungszusammenhang, dokumentiert werden;
- c) sicherstellen, dass die Evaluationsverfahren in Übereinstimmung mit den angestrebten Zielen geplant, ausgewählt und durchgeführt werden und dass sie in einer Weise umgesetzt werden können, die von Nutzen für die verschiedenen interessierten Parteien ist;
- d) sicherstellen, dass die Evaluation im Einklang mit rechtlichen und ethischen Grundsätzen durchgeführt wird;

- e) sicherstellen, dass die für die Evaluation durch ihn erhobenen Daten
 - 1) zweckdienlich und ausreichend umfangreich sind, sodass alle Evaluationsfragen vollständig beantwortet werden können und dem Bedarf des Lernenden richtig entsprochen werden kann;
 - 2) systematisch und präzise analysiert werden;
 - 3) valide, zuverlässig und ausreichend aussagekräftig sind.

Der LDL muss angemessene Maßnahmen ergreifen, um Befangenheit in Evaluationen zu reduzieren.

3.5.2 Evaluation des Lernens

Dieser Unterabschnitt benennt die Anforderungen an den LDL, wie er hinsichtlich der erbrachten Lerndienstleistung den Grad der Lernzielerreichung durch die individuellen Lernenden misst und analysiert.

Der LDL muss sicherstellen, dass

- a) Zugang zu den Ergebnissen der Lernerfolgskontrolle eines LDL für einen Lernenden nur denen gewährt wird, die eine legitime Berechtigung vorweisen können die Information zu sehen und dass die Ergebnisse eine Form haben, die eine Vergleichbarkeit der Evaluation ermöglicht;
- b) einzelne Lernende mit Schwierigkeiten und diejenigen, die für das Erreichen der vereinbarten Lernergebnisse besondere Unterstützung benötigen, gegebenenfalls an Fachleute in dem entsprechenden Bereich verwiesen werden.

3.5.3 Evaluation der Lerndienstleistung

Dieser Unterabschnitt benennt die Anforderungen an den LDL hinsichtlich der Ansprüche an die Effektivität und Qualität der Lerndienstleistung.

Der LDL muss sicherstellen, dass

- a) die an der Evaluation beteiligten oder von ihr betroffenen interessierten Parteien identifiziert werden;
- b) die Evaluatoren kompetent und objektiv sind;
- c) die Lerndienstleistung, die Ziele der Lerndienstleistung, die Erkenntnisse sowie die Erwartungen, Verfahren und Grundgedanken, die zur Interpretation der Ergebnisse verwendet werden, in den Evaluierungsberichten transparent und klar beschrieben werden;
- d) der Kontext (z. B. Lernumfeld), in dem die Lerndienstleistung erbracht wird, in ausreichender Detailtiefe betrachtet wird, sodass die Einflüsse auf die Lerndienstleistung erkennbar werden.

4 Management des Lerndienstleisters

4.1 Allgemeine Managementanforderungen

Die oberste Leitung des LDL muss nachweisen, dass sie sich dieser Internationalen Norm verpflichtet fühlt.

Der LDL muss ein Managementsystem einrichten und dokumentieren. Er muss sicherstellen, dass es verstanden, umgesetzt und fortlaufend weiterentwickelt wird. Der LDL muss ein Mitglied des Managements benennen, das verantwortlich für das Managementsystem ist.

Der LDL muss die Anwendung und Einhaltung der Anforderungen dieser Internationalen Norm dokumentieren. Diese Unterlagen müssen allen maßgeblichen Mitarbeitern zugänglich sein. Für die Dokumentation müssen Verfahren festgelegt werden, um die Transparenz, Genauigkeit, Relevanz, den Umlauf und die Sicherheit sicherzustellen.