



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

ICS 03.180

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

Copyright © Austrian Standards Institute 2012. Alle

Rechte vorbehalten. Nachdruck oder Vervielfältigung, Aufnahme auf oder in sonstige Medien oder Datenträger nur mit Zustimmung gestattet!

E-Mail: publishing@as-plus.at

Internet: www.as-plus.at/nutzungsrechte

zuständig

Komitee 249
Dienstleistungen und Prozesse der
Personalentwicklung

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

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	11
3.5.3 Evaluation der Lerndienstleistung.....	11
4 Management des Lerndienstleisters	11
4.1 Allgemeine Managementanforderungen	11
4.2 Strategie und Unternehmensmanagement.....	12
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	14
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-Mitgliedskörperschaften). Die Erarbeitung Internationaler Normen erfolgt üblicherweise in den technischen Komitees der ISO. Jede ISO-Mitgliedskörperschaft, 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-Mitgliedskörperschaften zur Abstimmung vorgelegt. Die Veröffentlichung als Internationale Norm erfordert die Zustimmung von mindestens 75 % der abstimmenden ISO-Mitgliedskörperschaften.

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
nehmen)

Berufsausbildung; lebenslanges Lernen; innerbetriebliche Trainings (entweder außerhalb oder im Unter-

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;

(i) b) die spezifischen Ziele, Wünsche und Anforderungen der interessierten Parteien im Zusammenhang mit der Durchführung oder Inanspruchnahme der Lerndienstleistung ermittelt werden; (2)

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));

to

ce

3

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;

LI5

co

0

qf

N

Q)

a)

0

7

cn

0)

<zz

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. vorauszusetzende 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.

Der LDL muss entsprechend seiner vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen Verfahren zum Aufbewahren von Aufzeichnungen für einen entsprechenden Zeitabschnitt festlegen (z. B. nach ISO 15489). Der Zugang zu diesen Aufzeichnungen muss in Einklang mit den Datenschutzbestimmungen des LDL erfolgen.

4.2 Strategie und Unternehmensmanagement

Zur Verwirklichung dieser Internationalen Norm muss der LDL einen Geschäftsplan gemäß den allgemein anerkannten Geschäftsplanungsverfahren erstellen und dokumentieren. Der Geschäftsplan muss die Strategie und Geschäftsziele sowie eine Beschreibung der Führungsstruktur, der Schlüsselprozesse und der Qualitätspolitik des LDL beinhalten.

Anhang A zeigt den üblichen Inhalt eines Geschäftsplans.

4.3 Managementbewertung

Der LDL muss Verfahren festlegen, um sein Managementsystem in geplanten Intervallen zu überprüfen. Ziel ist es, die fortlaufende Eignung, Angemessenheit und Effektivität sicherzustellen, einschließlich der erklärten Leitlinien und Ziele, die sich auf die Erfüllung dieser Internationalen Norm beziehen. Diese Überprüfungen müssen in angemessenen Intervallen stattfinden.

Anhang B zeigt die im Allgemeinen für Managementbewertungen herangezogenen Angaben.

4.4 Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen

Der LDL muss Verfahren für das Erkennen von und den Umgang mit Fehlern im Managementsystem festlegen, z. B. den „Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln“-Zyklus (en: Plan-Do-Check-Act, PDCA). Falls erforderlich, muss der LDL auch Maßnahmen zur Beseitigung der Ursachen von Fehlern ergreifen, um ihr erneutes Auftreten zu verhindern. Vorbeugende Maßnahmen müssen ausreichend sein, um die Ursachen von potenziellen Fehlern zu beseitigen. Korrekturmaßnahmen müssen in einem angemessenen Verhältnis zur Auswirkung der vorgefundenen Probleme stehen.

Anhang C zeigt die im Allgemeinen verwendeten Arten von vorbeugenden Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen.

4.5 Finanzmanagement und Risikomanagement Der LDL

muss

- a) ein geeignetes System des Finanzmanagements und
- b) ein System zum Erkennen, Bewerten und Bewältigen von Risiken

einsetzen und dokumentieren, um die Geschäftskontinuität sicherstellen zu können.

4.6 Personalmanagement

4.6.1 Kompetenzen der Mitarbeiter

Der LDL muss sicherstellen, dass jeder angestellte und externe Mitarbeiter gemäß seinem Anforderungsprofil über die erforderlichen Kernkompetenzen für das Umsetzen der in Abschnitt 3 und Abschnitt 4 dargelegten Prozesse verfügt und dass diese Kompetenzen aufrecht erhalten werden.

Der LDL sollte Anforderungsprofile mit den erforderlichen Kernkompetenzen bereitstellen und in angemessenen Intervallen überprüfen.

ANMERKUNG Anhang D enthält zur Verdeutlichung weitergehende Informationen zu einigen Kernkompetenzen, wie sie in dieser Internationalen Norm verstanden werden.

4.6.2 Evaluation der Kompetenzen des LDL, Leistungsmanagement und berufliche Entwicklung

Dieser Unterabschnitt benennt die Anforderungen an die Ermittlung der erforderlichen Kompetenzen, über die die angestellten oder externen Mitarbeiter des LDL verfügen müssen, um die ihnen übertragenen Tätigkeiten auszuführen und um die Leistungen dieser Mitarbeiter zu steuern.

Der LDL muss sicherstellen, dass

- a) die Kompetenzen jedes angestellten oder externen Mitarbeiters, der in seinem Verantwortungsbereich Lerndienstleistungen erbringt, anhand eines Anforderungsprofils eingeschätzt oder bewertet werden und dass diese Einschätzung oder Bewertung dokumentiert wird;
- b) Verfahren entwickelt und eingeführt sind, um das Feedback zu den Kompetenzen und Leistungen der Mitarbeiter zu handhaben, zu bewerten und zu übermitteln;

ANMERKUNG Das kann mit verschiedenen Mitteln erfolgen, darunter regelmäßige Hospitationen von Lehr- und Trainingsveranstaltungen mit Feedback zu den Hospitationen an die Lehrenden.

- c) zur Motivation und Arbeitszufriedenheit der angestellten und externen Mitarbeiter Feedback eingeholt wird;
- d) die angestellten und externen Mitarbeiter sich beruflich weiterentwickeln und dass die daraus entstehenden Wirkungen evaluiert und dokumentiert werden;
- e) Verfahren für die Evaluierung gewählt oder entwickelt und umgesetzt werden, die gültige und zuverlässige Informationen über die Kompetenzen des Teams liefern, das die Lerndienstleistung erbringt;
- f) alle Aspekte dieser Prozesse in Übereinstimmung mit den betreffenden gesetzlichen Vorgaben, den Grundsätzen der Gerechtigkeit und den Menschenrechten sind und dass dies regelmäßig überprüft wird.

4.7 Kommunikationsmanagement (intern/extern)

Wo dies angemessen ist, muss der LDL Verfahren implementieren, um die angestellten und externen Mitarbeiter über sie direkt betreffende Angelegenheiten zu informieren und zu konsultieren. Der LDL muss eine Zwei-Wege-Kommunikation ermöglichen.

Der LDL sollte für die angestellten und externen Mitarbeiter Möglichkeiten zur informellen Kommunikation schaffen.

4.8 Ressourcenbereitstellung

Der LDL muss sicherstellen, dass die erforderlichen angestellten und externen Mitarbeiter sowie Lernressourcen unter Berücksichtigung spezieller Bedarfssituationen ausgewählt und eingesetzt werden und dass die Lernressourcen gewartet werden.

ANMERKUNG Siehe auch 3.3.2 und 3.3.3.

BEISPIEL Ressourcen sind: Personal; Lernmaterialien; Ausrüstungen einschließlich IT-Infrastruktur (für besondere Anforderungen siehe z. B. Zugänglichkeitsrichtlinien für Web-Inhalte (WCAG)); Arbeits- und Lernumgebungen; Ausrüstungen für Lerndienstleistungen außerhalb der Einrichtung des LDL; Portfolio für Bildungstechnologien und besondere Bedarfssituationen; Berufsberatung.

4.9 Interne Audits

Der LDL muss Verfahren für interne Audits festlegen, um nachzuweisen, dass diese Internationale Norm erfüllt und dass das Managementsystem wirksam umgesetzt und fortlaufend gepflegt wird.

Bei der Planung des Auditierungsprogramms müssen die relative Bedeutung der zu prüfenden Prozesse und Bereiche sowie die Ergebnisse von vorherigen Audits beachtet werden. Dieses Auditierungsprogramm muss alle Prozesse in einem Zeitraum von maximal 36 Monaten abdecken.

Der LDL muss sicherstellen, dass

- a) interne Audits von ausreichend qualifizierten Personen durchgeführt werden, die über Auditierungskennntnisse verfügen und mit den Anforderungen der vorliegenden Internationalen Norm vertraut sind;
- b) Auditoren nicht ihre eigene Arbeit auditieren;
- c) Mitarbeiter, die für einen auditierten Bereich verantwortlich sind, über das Ergebnis des Audits informiert werden;
- d) alle Möglichkeiten für Verbesserungen aufgezeigt werden und
- e) alle Maßnahmen, die sich aus internen Audits ergeben, in zeitnaher und angemessener Weise ergriffen werden.

4.10 Feedback von interessierten Parteien

Der LDL muss über Verfahren verfügen und diese nutzen, um Feedback von den interessierten Parteien zu den erbrachten Lerndienstleistungen einzuholen, sowie zur Analyse, um Antworten geben und, wo erforderlich, darauf reagieren zu können.

Der LDL muss über ein Verfahren zur Beschwerde- und Eingabenbearbeitung verfügen und die interessierten Parteien darüber informieren.

Anhang A (informativ)

Inhalt des Geschäftsplans

Ein Geschäftsplan umfasst in der Regel die folgenden Bereiche:

- a) Vision und Mission: der LDL dokumentiert seine Vision und Mission, einschließlich die Art und Weise, wie er den Wert des Lernens und die gerechte Behandlung der interessierten Parteien fördert;
- b) Entwicklung und regelmäßige Bewertung der Strategie: der LDL legt seine Strategie und die Revisionsintervalle fest und weist nach, dass diese periodischen Revisionen durchgeführt werden;
- c) Qualitätspolitik: der LDL dokumentiert seine Qualitätspolitik und seine Politik der Qualitätslenkung;
- d) Unternehmens- und Qualitätsziele: der LDL
 - 1) dokumentiert seine Unternehmensziele;
 - 2) zeichnet die tatsächliche Umsetzung von Verbesserungsprojekten in der Organisation mit Angabe der Dauer auf;
 - 3) legt mess- und nachweisbare Ziele für Verbesserungsprojekte in der Organisation fest, die sich auf die Qualitätspolitik beziehen.
- e) Marktanalyse: der LDL bewertet und dokumentiert regelmäßig die Nachfrage nach Lerndienstleistungen;
- f) Organisations- und Betriebsstruktur, einschließlich Geschäftsbereiche und Kooperationen: der LDL dokumentiert seine Organisationsstruktur und stellt sicher, dass diese Struktur allen Mitarbeitern und Unterauftragnehmern bekannt gegeben wird;
- g) Identifizieren und Gestalten von Schlüsselprozessen: der LDL legt für Schlüsselprozesse Nachweise zu deren Gestaltung vor, einschließlich Bedarfsanalysen, Entwurf, Umsetzung und Bewertung;
- h) Unterauftragnehmer: der LDL plant und dokumentiert, wie er die Unterauftragnehmer in die Arbeit einbezieht.

Anhang B (informativ)

Informationen für die Bewertung des Managementsystems

Die Bewertung des Managementsystems sollte folgende Informationen einschließen:

- a) Ergebnisse von internen und externen Audits;
- b) Feedback von Interessenten und Betroffenen, das sich auf die Einhaltung dieser Internationalen Norm bezieht;
- c) Stand der vorbeugenden Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen;
- d) Nachfolgemeasures zu vorherigen Managementbewertungen;
- e) Erfüllen von Zielen;
- f) Veränderungen, die Auswirkungen auf das Managementsystem haben könnten;
- g) Eingaben und Beschwerden sowie ihre Behandlung;
- h) Identifizieren und Lösen jeglicher Fehler im Managementsystem;
- i) die Ergebnisse der Evaluation von Lerndienstleistungen.

Die Managementbewertung sollte in Entscheidungen und Maßnahmen münden zur

- Verbesserung der Effektivität des Managementsystems und seiner Prozesse;
- Verbesserung der Einhaltung dieser Internationalen Norm;
- Deckung des Ressourcenbedarfs für eine effektive Umsetzung der Lerndienstleistungen.

Anhang C (informativ)

Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen

Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen beinhalten das

- a) Erkennen von Fehlern im Managementsystem;
- b) Ermitteln der Fehlerursachen;
- c) Vorbeugen und/oder Korrigieren von Fehlern;
- d) Bewerten des Handlungsbedarfs, um sicherzustellen, dass die Fehler nicht erneut auftreten;
- e) zeitnahe Festlegen und Umsetzen der erforderlichen Maßnahmen;
- f) Aufzeichnen der Ergebnisse ergriffener Maßnahmen;
- g) Überprüfen der Wirksamkeit von Korrekturmaßnahmen.

Anhang D (informativ)

Beispiele für Kernkompetenzen von Lerndienstleistern

Die Kompetenzen sind in die nachfolgend aufgeführten drei Kompetenzbereiche gegliedert:

- **Kompetenzen hinsichtlich des Erbringens der Lerndienstleistungen**, wie
 - Anwenden von Lerntheorie;
 - Anwenden von Lernmethoden;
 - Auswahl und Nutzung von Materialien zur Unterstützung des Lernens;
 - Umgang mit besonderen Bedürfnissen und Vielfalt;
 - Evaluierung des Lernens;
 - Experte in einem Sachgebiet sein;
 - Entwicklung des Curriculums;
 - Bestimmen des Lehrbedarfs;
 - Anwenden von Lerntechnologie;
- **persönliche Kompetenzen**, die die persönlichen Qualitäten der Person als einen Unterstützer betreffen, wie
 - **effektiv Zuhören und Kommunizieren;**
 - **Präsentationen erstellen;**
 - **Menschen motivieren;**
 - **Lernen ermöglichen;**
 - **Konflikte managen;**
 - **berufliche Weiterentwicklung;**
 - **effektives Nutzen von Informationstechnologie;**
 - **Sensibilität für Gleichbehandlung und Vielfalt;**
 - **Einhalten eines Verhaltenskodexes oder einer Werteerklärung;**
 - **interkulturelle Kompetenzen;**
 - **Führungs-, Beratungs- und Mentoringkompetenz;**

- **unternehmerische Kompetenzen**, die die Fähigkeit des Unterstützers betreffen, das Lernen mit den Unternehmenszielen des Kunden zu verbinden, wie
 - Innovation und Nutzen neuer Technologien;
 - Geschäftssinn (Planung, Budgetplanung);
 - Management gegenüber interessierten Parteien;
- Leitlinien für das Lernen aufstellen und umsetzen;
 - Networking mit interessierten Parteien, d. h. Verbindungen herstellen und Beziehungen aufbauen;
 - Steuern der Leistungsfähigkeit;
 - Verstehen der sich ständig verändernden Arbeitswelt in sozialer, technologischer, industrieller, politischer und kultureller Hinsicht;
 - Verwenden von technischen Lösungen für das Kommunikationsmanagement;
 - Organisationsentwicklung und Verbessern der Effektivität;
 - Verwalten der Lernorganisation.

Anhang E (informativ)

Querverweise zwischen ISO 29990:2010 und ISO 9001:2008

Zweck dieses Anhangs ist es, Querverweise zwischen dieser Internationalen Norm und der ISO 9001:2008 herzustellen.

In Tabelle E.1 und Tabelle E.2

- bedeutet der Begriff „(nur Überschrift)“, dass es eine Übereinstimmung zwischen den Überschriften gibt, aber nicht im Inhalt;
- bedeutet eine Überschrift in Klammern, gefolgt von dem Begriff „allgemein“, dass eine Übereinstimmung in der allgemeinen Beschreibung und weniger in den spezifischen Inhalten besteht.

Tabelle E.1 — Querverweise zwischen ISO 29990:2010 und ISO 9001:2008

ISO 29990:2010		ISO 9001:2008	
Anwendungsbereich	1	1 1.1 1.2	Anwendungsbereich Allgemeines Anwendungen
Begriffe	2	3	Begriffe
Lerndienstleistungen	3	7	Produktrealisierung (nur Überschrift)
Bestimmen des Lernbedarfs	3.1	7.2	Kundenbezogene Prozesse (nur Überschrift)
Allgemeines Bedarf von interessierten Parteien	3.1.1 3.1.2	7.2.1	Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt
Lerninhalt und Lernprozess	3.1.3		
Gestalten von Lerndienstleistungen	3.2		
Festlegen der Ziele und des Umfangs der Lerndienstleistungen	3.2.1	7.1	(Planung der Produktrealisierung) allgemein
Festlegen der Mittel zur Unterstützung und Überwachung des Lerntransfers	3.2.2		
Planen des Curriculums	3.2.3		
Erbringen von Lerndienstleistungen	3.3	7.5	Produktion und Dienstleistungserbringung (nur Überschrift)
Information und Orientierung	3.3.1		
Verfügbarkeit von und Zugang zu Lernressourcen sicherstellen	3.3.2	6.3	(Infrastruktur) allgemein
Die Lernumgebung	3.3.3	6.4	Arbeitsumgebung
Monitoring von Lerndienstleistungen	3.4	8	Messung, Analyse und Verbesserung (nur Überschrift)
Evaluation durch Lerndienstleister	3.5	8.1	Allgemeines
Ziele und Reichweite der Evaluation	3.5.1		
Evaluation des Lernens	3.5.2	8.2.4	Überwachung und Messung des Produktes
Evaluation der Lerndienstleistung	3.5.3	8.2.3	Überwachung und Messung von Prozessen
Management des Lerndienstleisters	4	4	Qualitätsmanagementsystem (nur Überschrift)
Allgemeine Managementanforderungen	4.1	4.1 4.2 5.1 5.5. 2	Allgemeine Anforderungen Dokumentationsanforderungen Selbstverpflichtung der Leitung Beauftragter der obersten Leitung (nur Überschrift)
Strategie und Unternehmensmanagement	4.2	5.1, 5.3 5.4, 5.5	(Selbstverpflichtung der Leitung, Qualitätspolitik, Planung, Verantwortung, Befugnis und Kommunikation) allgemein
Managementbewertung	4.3	5.6	Managementbewertung
Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen	4.4	8.5.2 8.5.3	(Korrekturmaßnahmen, Vorbeugungsmaßnahmen) allgemein

Tabelle E.2 — Querverweise zwischen ISO 29990:2010 und ISO 9001:2008 (fortgesetzt)

ISO 29990:2010		ISO 9001:2008	
Finanzmanagement und Risikomanagement	4.5		
Personalmanagement	4.6	6.2	Personelle Ressourcen (nur Überschrift)
Kompetenzen der Mitarbeiter	4.6.1	6.2.1	(Allgemeines) allgemein
Evaluation der Kompetenzen des LDL, des Leistungsmanagements und der beruflichen Entwicklung	4.6.2		
Kommunikationsmanagement (intern/extern)	4.7	5.5.3	(Interne Kommunikation) allgemein
Ressourcenbereitstellung	4.8	6.3	(Infrastruktur) allgemein
Interne Audits	4.9	8.2.2	Internes Audit
Feedback von interessierten Parteien	4.10	8.2.1	(Kundenzufriedenheit) allgemein
Inhalt des Geschäftsplans	Anhang A	4.2	Dokumentationsanforderungen (nur Überschrift)
Informationen für die Bewertung des Managementsystems	Anhang B	5.6	Managementbewertung
Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen	Anhang C	8.5.2 8.5.3	(Korrekturmaßnahmen, Vorbeugungsmaßnahmen) allgemein
Beispiele für Kernkompetenzen von Lern-dienstleistern	Anhang D		

Tabelle E.2 — Querverweise zwischen ISO 9001:2008 und ISO 29990:2010

ISO 9001:2008		ISO 29990:2010	
Einleitung Allgemeines Prozessorientierter Ansatz Beziehung zu ISO 9004 Verträglichkeit mit anderen Managementsystemen	0.1 0.2 0.3 0.4		Einleitung
Anwendungsbereich Allgemeines Anwendung	1 1 1.2	1	Anwendungsbereich
Normative Verweisungen	2		
Begriffe	3	2	Begriffe
Qualitätsmanagementsystem (nur Überschrift)	4	4 4.1 4.2	Management des Lerndienstleisters Allgemeine Managementanforderungen Strategie und Unternehmensmanagement
		4.5	Finanzmanagement und Risikomanagement
Allgemeine Anforderungen	4.1	4.1	Allgemeine Managementanforderungen
Dokumentationsanforderungen (nur Überschrift)	4.2	Anhang A	Inhalt des Geschäftsplans
Verantwortung der Leitung (nur Überschrift)	5	4	Management des Lerndienstleisters
Selbstverpflichtung der Leitung	5.1	4.1	Allgemeine Managementanforderungen
Interne Kommunikation	5.5.3	4.7	Kommunikationsmanagement (intern/extern)
Managementbewertung	5.6	4.3 Anhang B	Managementbewertung Informationen für die Bewertung des Managementsystems
Management von Ressourcen (nur Überschrift)	6	4.8	Ressourcenbereitstellung
Personelle Ressourcen (nur Überschrift)	6.2	4.6	Personalmanagement
Allgemeines	6.2.1	4.6.1	Kompetenzen der Mitarbeiter
(Infrastruktur) allgemein	6.3	4.8	Ressourcenbereitstellung
Arbeitsumgebung	6.4	3.3.3	Die Lernumgebung
Produktrealisierung (nur Überschrift)	7	3	Lerndienstleistungen
(Planung der Produktrealisierung) allgemein	7.1	3.2.1	Festlegen der Ziele und des Umfangs der Lerndienstleistungen
Kundenbezogene Prozesse (nur Überschrift)	7.2	3.1	Bestimmen des Lernbedarfs
Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt	7.2.1	3.1.1 3.1.2	Allgemeines Bedarf von interessierten Parteien
Entwicklung (nur Überschrift)	7.3	3.2	Gestalten von Lerndienstleistungen
Beschaffung (nur Überschrift)	7.4		

Tabelle E.2 — Querverweise zwischen ISO 9001:2008 und ISO 29990:2010 (fortgesetzt)

ISO 9001:2008		ISO 29990:2010	
Produktion und Dienstleistungserbringung (nur Überschrift)	7.5	3.3	Erbringen von Lerndienstleistungen
Lenkung der Produktion und der Dienstleistungserbringung	7.5.1	3.5	Evaluation durch Lerndienstleister
Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln	7.6		
Messung, Analyse und Verbesserung (nur Überschrift)	8	3.4	Monitoring von Lerndienstleistungen
Allgemeines	8.1	3.5	Evaluation durch Lerndienstleister
Überwachung und Messung (nur Überschrift)	8.2	3.5	Evaluation durch Lerndienstleister
Kundenzufriedenheit	8.2.1	4.10	Feedback von interessierten Parteien
Internes Audit	8.2.2	4.9	Interne Audits
Überwachung und Messung von Prozessen	8.2.3	3.5	Evaluation durch Lerndienstleister
Überwachung und Messung des Produkts	8.2.4	3.5	Evaluation durch Lerndienstleister
Lenkung fehlerhafter Produkte	8.3	4.4	Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen
Datenanalyse	8.4	3.5.1	Ziele und Reichweite der Evaluation
(Korrekturmaßnahmen) allgemein	8.5.2	4.4 Anhang C	Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen
(Vorbeugungsmaßnahmen) allgemein	8.5.3	4.4 Anhang C	Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen

Literaturhinweise

- [1] ISO 9000:2005, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*
- [2] ISO 9001:2008, *Quality management systems — Requirements*
- [3] ISO 15489 (alle Teile), *Information and documentation — Records management*
- [4] WAI Accessibility Guidelines: *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0* (2005),
<http://www.w3c.org/TR/2008/REC-WCAG20/>