

DIN ISO 29990

ICS 03.180

**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)

Gesamtumfang 24 Seiten

Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) im DIN

Inhalt

Seite

Nationales Vorwort	3
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	3
Einleitung	4
1 Anwendungsbereich	5
2 Begriffe	5
3 Lerndienstleistungen	7
3.1 Bestimmen des Lernbedarfs	7
3.2 Gestalten von Lerndienstleistungen	8
3.3 Erbringen von Lerndienstleistungen	9
3.4 Monitoring von Lerndienstleistungen	10
3.5 Evaluation durch Lerndienstleister	10
4 Management des Lerndienstleisters	11
4.1 Allgemeine Managementanforderungen	11
4.2 Strategie und Unternehmensmanagement	11
4.3 Managementbewertung	11
4.4 Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen	12
4.5 Finanzmanagement und Risikomanagement	12
4.6 Personalmanagement	12
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	24

Nationales Vorwort

Diese Internationale Norm wurde im Technischen Komitee ISO/TC 232 „Learning services for non-formal education and training“, dessen Sekretariat vom DIN (Deutschland) gehalten wird, erarbeitet.

Das zugehörige deutsche Gremium ist der Arbeitsausschuss NA 159-02-04 AA „Bildungsdienstleistungen“ des Normenausschusses Dienstleistungen (NADL) im DIN Deutsches Institut für Normung e. V.

Das Technische Komitee ISO/TC 232 hat sich für den Anwendungsbereich dieser Internationalen Norm auf die Definition der UNESCO für „non-formal education“ verständigt [International Standard Classification of Education ISCED 1997, S. 41]. Diese Definition entspricht in Deutschland dem Begriff der Aus- und Weiterbildung, der in der deutschen Übersetzung der Internationalen Norm verwendet wurde.

Um den Text flüssiger und leichter lesen zu können, wird auf die männliche Form zurückgegriffen, um sowohl die weibliche als auch die männliche Form zum Ausdruck zu bringen.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Texte dieses Dokuments Patentrechte berühren können, ohne dass diese vorstehend identifiziert wurden. Das DIN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Für die in diesem Dokument zitierten Internationalen Normen und Technischen Berichte wird im Folgenden auf die entsprechenden Deutschen Normen und DIN-Fachberichte hingewiesen:

ISO 9000	siehe DIN EN ISO 9000
ISO 9001	siehe DIN EN ISO 9001
ISO 15489-1	siehe DIN ISO 15489-1
ISO/TR 15489-2	siehe DIN-Fachbericht ISO/TR 15489-2

Nationale Fußnoten wurden in die Abschnitte 2.1, 2.8, 2.15 und 2.16 aufgenommen.

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN-Fachbericht ISO/TR 15489-2, *Information und Dokumentation – Schriftgutverwaltung – Teil 2: Richtlinien*

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

DIN EN ISO 9001, *Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen*

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

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

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, wo 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^{N1)}

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

N1) Nationale Fußnote: Wenn in dieser Internationalen Norm sowohl Mitarbeiter eines Unterauftragnehmers als auch freie Mitarbeiter gemeint sind, werden sie in Abgrenzung zu den angestellten Mitarbeitern als externe Mitarbeiter bezeichnet.

2.7

Evaluation des Lernens

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

2.8

Unterstützer^{N2)}

⟨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^{N3)}

⟨Lerndienstleistung⟩ organisierte Bildungsaktivität, die nicht in die anerkannten formalen Bereiche der Grund- und Sekundarstufe sowie Diplomstudiengänge bzw. Bachelor- und Masterstudiengänge fallen

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

N2) Nationale Fußnote: Der in der englischen Fassung der Internationalen Norm verwendete Begriff „Facilitator“ findet sich zunehmend auch in der deutschsprachigen Literatur.

N3) Nationale Fußnote: Siehe Anmerkung der deutschen Fassung zum Begriff non-formal education im nationalen Vorwort

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.^{N4)}

[ISO 9000:2005, 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 usw. 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 Verwendung 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)];

N4) Nationale Fußnote: Siehe DIN EN ISO 9000:2005-12, 0.2

- 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 trägt;
- 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 ist.

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 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.