

DIN ISO 29991

ICS 03.080.99

**Sprachlerndienstleistungen für Aus- und Weiterbildung –
Anforderungen (ISO 29991:2014)**

Language learning services outside formal education –
Requirements (ISO 29991:2014)

Services d'apprentissage de langues en dehors de l'éducation formelle –
Exigences (ISO 29991:2014)

Gesamtumfang 18 Seiten

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL)

Inhalt

Seite

Nationales Vorwort.....	4
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich.....	5
2 Begriffe	6
3 Bestimmung des Sprachlernbedarfs	7
4 Entwickeln und Planen von Sprachlerndienstleistungen.....	9
5 Vom Sprachlerndienstleister eingesetzte Lehrkräfte.....	10
6 Verfügbarkeit und Zugänglichkeit von Sprachlernmaterialien	11
7 Die Sprachlernumgebung	12
8 Sprachstandsmessung	12
9 Evaluation der Sprachlerndienstleistung.....	12
10 Werbung für und Information über Sprachlerndienstleistungen.....	13
11 Informationen über die Sprachlerndienstleistungen für eingeschriebene Lernende und deren Sponsoren.....	14
12 Rechnungsstellung.....	14
Anhang A (informativ) Beispiele von Sprachkompetenzskalen für Lernende.....	15
Anhang B (informativ) Für Sprachlehrkräfte erforderliche Kompetenzen.....	17
Literaturhinweise.....	19

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (ISO 29991:2014) wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 232 „Learning services outside formal education“ erarbeitet, dessen Sekretariat von DIN (Deutschland) gehalten wird.

Für die deutsche Mitarbeit ist der Arbeitsausschuss NA 159-02-04 AA „Bildungsdienstleistungen“ im DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) verantwortlich.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. Das DIN [und/oder] DKE sind nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Für die Erfüllung der im Dokument aufgeführten Anforderungen an Sprachlerndienstleistungen ist der Sprachdienstleister verantwortlich. Diese Verantwortung besteht auch bei der Auftragsvergabe an Dritte.

Der englische Begriff „Training“ ist im englischen Sprachgebrauch generisch besetzt und wird in der vorliegenden Deutschen Sprachfassung kontextbezogen übersetzt.

Für die in diesem Dokument zitierten Internationalen Normen wird im Folgenden auf die entsprechenden Deutschen Normen hingewiesen:

ISO/IEC 17024:2012	siehe	DIN EN ISO/IEC 17024:2012-11
ISO/TR 22411:2008	siehe	DIN CEN ISO/TR 22411:2014-12

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO/IEC 17024:2012-11, *Konformitätsbewertung - Allgemeine Anforderungen an Stellen, die Personen zertifizieren (ISO/IEC 17024:2012); Deutsche und Englische Fassung EN ISO/IEC 17024:2012*

DIN CEN ISO/TR 22411:2014-12, *Ergonomische Daten und Leitlinien für die Anwendung des ISO/IEC Guide 71 für Produkte und Dienstleistungen zur Berücksichtigung der Belange älterer und behinderter Menschen (ISO/TR 22411:2008); Deutsche Fassung CEN ISO/TR 22411:2011*

Sprachlerndienstleistungen für Aus- und Weiterbildung – Anforderungen

Einleitung

Ziel dieser Internationalen Norm ist die Festlegung von Anforderungen an Sprachlerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung. Diese Internationale Norm verwendet den Begriff „Lerndienstleistung“ statt „Training“, um den Fokus auf den Lernenden und die Ergebnisse des Lernprozesses zu richten und um das volle Spektrum an Möglichkeiten hervorzuheben, die für Sprachlerndienstleistungen zur Verfügung stehen.

Diese Internationale Norm verfolgt das Ziel, Mindestanforderungen an Sprachlerndienstleistungen festzulegen. Die Ziele dieser Internationalen Norm sind

- a) die Erhöhung der Transparenz und die Stärkung der Glaubwürdigkeit der Anbieter auf dem Markt für Sprachlerndienstleistungen.
- b) der Schutz der Kunden durch Vermeidung von für Kunden nachteilige Angebote bzw. Service.
- c) die Verbesserung der Qualität von Sprachlernangeboten für alle Interessengruppen.

Die Internationale Norm ist erforderlich, weil es zwar in manchen Ländern bereits eine gut implementierte Qualitätskontrolle für Sprachlerndienstleistungen gibt, die jeweils angewendeten Normen aber stark variieren und es in vielen anderen Ländern nur eine begrenzte oder gar keine Regulierung gibt.

Diese Internationale Norm umfasst das breitgefächerte, interdisziplinäre Fachwissen diverser an der Normung beteiligter Organisationen auf nationaler und internationaler Ebene aus den Fachbereichen Qualitätssicherung, Lehr- und Lerntechnologie, Programmevaluierung, Zweitsprachenerwerb und angewandte Linguistik.

1 Anwendungsbereich

Diese Internationale Norm legt die Anforderungen an Sprachlerndienstleistungen in der Aus- und Weiterbildung fest. Hierzu zählen alle unmittelbar an Sprachenlernende selbst gerichtete Sprachlerndienstleistungen sowie auch Dienstleistungen für interessierte Parteien, welche die Dienstleistungen zum Nutzen von Lernenden erwerben. Alle diese Dienstleistungen sind im Wesentlichen dadurch gekennzeichnet, dass Lernziele definiert und evaluiert werden und die Dienstleistung eine Interaktion mit dem Lernenden einschließt. Die Vermittlung des Stoffes kann durch eine Lehrperson oder Lerntechnologie oder in Form einer Kombination aus beiden Varianten durchgeführt werden.

Diese Internationale Norm richtet sich sowohl an Sprachlerndienstleister aller Arten und Größen als auch an Verbände oder Zusammenschlüsse von Sprachlerndienstleistern.

Wenn die Sprachlerndienstleistungen von einer Organisation erbracht werden, die neben den Sprachlerndienstleistungen auch Produkte (Waren und Dienstleistungen) oder sonstige Lerndienstleistungen anbietet, dann bezieht sich diese Internationale Norm ausschließlich auf die Sprachlerndienstleistungen.

Diese Internationale Norm richtet sich nicht speziell an den Schul- und Hochschulbereich, in dem das Erlernen von Sprachen im Rahmen des staatlichen Bildungswesens stattfindet, kann dort aber möglicherweise als Hilfsmittel zur Reflexion und Selbstevaluation von Nutzen sein.

2 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokumentes gelten folgende Begriffe.

2.1

Sprachstandsmessung

Bewertung

<Sprachlerndienstleistungen> Sammlung von Daten zur Bestimmung der Sprachfertigkeiten eines einzelnen *Sprachenlernenden* (2.12) oder einer Gruppe von Lernenden

2.2

authentisches Material

<Sprachlerndienstleistungen> Material, das für reale Kommunikationsvorgänge verwendet wird, aber nicht speziell für das *Erlernen* einer Sprache (2.13) hergestellt wurde

2.3

Leistungsnachweis

<Sprachlerndienstleistungen> vom *Lerndienstleister* (2.11) für den *Lernenden* (2.12) ausgestellter Nachweis über den erreichten Leistungsgrad oder Kompetenz oder den Abschluss eines *Lernprogramms* (2.13)

2.4

Blended Learning

Kombination aus *Präsenzveranstaltungen* und *E-Learning* (2.8)

[QUELLE: ISO/IEC 2382-36:2008, 36.01.05, modifiziert]

2.5

Kompetenz

<Sprachlerndienstleistungen> Fähigkeit zur Anwendung von Wissen und Fertigkeiten zum Erreichen der angestrebten Ergebnisse

[QUELLE: ISO/IEC 17024:2012, 3.6, modifiziert]

2.6

kontinuierliche berufliche Weiterentwicklung

ständige Aktualisierung und Verbesserung der beruflichen Kenntnisse beziehungsweise der beruflichen *Kompetenz* (2.5)

2.7

Curriculum

<Sprachlerndienstleistungen> vom *Sprachlerndienstleister* (2.11) erarbeitete Konzeption für den Lernprozess, die Ziele, Inhalt, Didaktik und Methodik, Lernergebnisse und den Bewertungsprozess (2.1) beschreibt

2.8

E-Learning

durch Informations- und Kommunikationstechnologie unterstütztes *Lernen* (2.13)

[QUELLE: ISO/IEC 24751-1:2008, 2.18]

2.9

Evaluation

<Sprachlerndienstleistungen> systematische Sammlung von Daten als Grundlage für Entscheidungen hinsichtlich eventueller Anpassungen der *Sprachlerndienstleistung* (2.10)

2.10

Sprachlerndienstleistung

Prozesse oder Folge von Aktivitäten, die das *Erlernen* einer Sprache (2.13) ermöglichen

2.11

Sprachlerndienstleister

SLDL

Organisation oder Person, die *Sprachlerndienstleistungen* (2.10) auf dem Gebiet der Aus- und Weiterbildung anbietet, einschließlich aller Beteiligten, die in das Erbringen der *Sprachlerndienstleistung* (2.13) einbezogen sind

2.12

Lernender

<Sprachlerndienstleistungen> mit dem *Erlernen* (2.13) einer Sprache befasste Person

2.13

Lernen

<Sprachlerndienstleistungen> Aneignen von Wissen, Einstellungen, Fertigkeiten, Werten, Präferenzen oder Verständnis im Bereich Sprache

2.14

Lernumgebung

Unterrichtsräume, Multimedia-Räume und sonstige für das *Erlernen* einer Sprache (2.13) genutzte Bereiche sowie deren Möblierung und Ausstattung

2.15

Sponsor

<Sprachlerndienstleistungen> Organisation oder Person, die *Sprachlerndienstleistungen* (2.10) für *Lernende* (2.12) erwirbt, dem Lernenden finanzielle oder anderweitige Unterstützung gewährt oder ein begründetes Interesse am Ergebnis des *Sprachenlernens* (2.13) hat

Anmerkung 1 zum Begriff: Zu Sponsoren zählen Unternehmen ebenso wie Behörden und Einzelpersonen.

2.16

Lehrkraft

<Sprachlerndienstleistungen> Person, deren Aufgabe darin besteht, zu unterrichten und *Lernen* (2.13) zu ermöglichen

3 Bestimmung des Sprachlernbedarfs

3.1 Der Sprachlernbedarf des Lernenden oder des Sponsors ist durch ausgewiesenes und qualifiziertes Personal des SLDL zu bestimmen.

3.2 Wo nationale oder internationale Referenz-Rahmen für die Messung von Sprachkompetenz zur Verfügung stehen und anwendbar sind, müssen diese bei der Bestimmung des Sprachlernbedarfs des Lernenden und Sponsors herangezogen werden.

ANMERKUNG Beispiele für nationale und internationale Referenzrahmen siehe Anhang A.