

DIN ISO 29991



ICS 03.180

Ersatz für
DIN ISO 29991:2016-07**Sprachlerndienstleistungen –
Anforderungen (ISO 29991:2020)**Language-learning services –
Requirements (ISO 29991:2020)Services de formation en langues –
Exigences (ISO 29991:2020)

Gesamtumfang 20 Seiten

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL)

Inhalt

	Seite
Nationales Vorwort	3
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	4
Vorwort	5
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe	7
4 Ermitteln des Sprachlernbedarfs	9
5 Gestaltung der Sprachlerndienstleistungen	10
6 Vom Sprachlerndienstleister eingesetzte Lehrkräfte	11
7 Verfügbarkeit und Zugänglichkeit von Materialien zum Sprachenlernen	11
8 Die Sprachlernumgebung	12
9 Bewertung des Sprachenlernens	13
10 Evaluation der Sprachlerndienstleistung	13
11 Förderung und Werbung für Sprachlerndienstleistungen	13
12 Informationen über die Sprachlerndienstleistungen für angemeldete Lernende und ihre Sponsoren	14
13 Fakturierung	15
Anhang A (informativ) Beispiele für Maßstäbe zur Bewertung von Sprachkenntnissen für Lernende	16
A.1 Europäische Union	16
A.2 USA	16
A.3 Australien	17
A.4 China	17
A.5 Japan	17
Anhang B (informativ) Beispiele für erforderliche Kompetenzen von Sprachlehrkräften	18
B.1 Europäische Union	18
B.2 USA	18
B.3 China	18
B.4 Japan	19
Literaturhinweise	20

Nationales Vorwort

Dieses Dokument enthält die deutsche Übersetzung der Internationalen Norm ISO 29991:2020, die vom Technischen Komitee ISO/TC 232 „Education and learning services“ erarbeitet wurde, dessen Sekretariat von DIN (Deutschland) gehalten wird.

Das zuständige nationale Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 159-06-01 AA „Bildungsdienstleistungen“ im DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. DIN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Für die in diesem Dokument zitierten Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO 29992	siehe	DIN ISO 29992
ISO/IEC 17024:2012	siehe	DIN EN ISO/IEC 17024:2012-11
ISO/TR 22411	siehe	DIN CEN ISO/TR 22411:2014-12 (DIN SPEC 33421:2014-12)

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN (www.din.de) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

Änderungen

Gegenüber DIN ISO 29991:2016-07 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) geringfügige Änderungen zur Angleichung an ISO 29993;
- b) Änderungen in der Terminologie, um den neuen Anwendungsbereich und Titel des ISO/TC 232, „Education and learning services“, widerzuspiegeln. Als die ISO 29991:2014 ursprünglich entwickelt wurde, war sie auf den damaligen Anwendungsbereich und Titel des TC abgestimmt, der Lerndienstleistungen außerhalb der formalen Bildung umfasste.

Frühere Ausgaben

DIN ISO 29991: 2016-07

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 (DIN SPEC 33421:2014-12), *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*

DIN ISO 29992, *Bewertung der Ergebnisse von Lerndienstleistungen — Empfehlungen zur Umsetzung*

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsinstitute (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird üblicherweise von Technischen Komitees von ISO durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale staatliche und nichtstaatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Normungsthemen eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 1 beschrieben. Es sollten insbesondere die unterschiedlichen Annahmekriterien für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 erarbeitet (siehe www.iso.org/directives).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der erhaltenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname dient nur zur Unterrichtung der Anwender und bedeutet keine Anerkennung.

Für eine Erläuterung des freiwilligen Charakters von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO, en: World Trade Organization) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT, en: Technical Barriers to Trade) berücksichtigt, siehe www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 232, *Education and learning services*, erarbeitet.

Diese zweite Ausgabe ersetzt die erste Ausgabe (ISO 29991:2014), die technisch überarbeitet wurde.

Die wesentlichen Änderungen im Vergleich zur Vorgängerausgabe sind folgende:

- Geringfügige Änderungen zur Angleichung an ISO 29993;
- Änderungen in der Terminologie, um den neuen Anwendungsbereich und Titel des ISO/TC 232, „Education and learning services“, widerzuspiegeln. Als die ISO 29991:2014 ursprünglich entwickelt wurde, war sie auf den damaligen Anwendungsbereich und Titel des TC abgestimmt, der Lerndienstleistungen außerhalb der formalen Bildung umfasste.

Rückmeldungen oder Fragen zu diesem Dokument sollten an das jeweilige nationale Normungsinstitut des Anwenders gerichtet werden. Eine vollständige Auflistung dieser Institute ist unter www.iso.org/members.html zu finden.

Einleitung

Das Ziel dieses Dokuments ist es, Mindestanforderungen für Sprachlerndienstleistungen festzulegen. In diesem Dokument wird der Begriff „Lerndienstleistungen“ anstelle von „Training“ verwendet, um den Fokus auf den Lernenden und die Ergebnisse des Lernprozesses zu fördern und die gesamte Bandbreite der Möglichkeiten des Sprachenlernens zu betonen.

Die Ziele des Dokuments sind:

- a) Verbesserung der Transparenz und Erhöhung der Glaubwürdigkeit des Marktes für Sprachlerndienstleistungen;
- b) Verbraucher durch Verhinderung nachteiliger Praktiken zu schützen;
- c) die Qualität des Sprachenlernens für alle interessierten Parteien zu verbessern.

Zu den Einrichtungen, die an der Anwendung dieses Dokuments interessiert sind, gehören Sprachlerndienstleister aller Art und jeder Größe sowie Verbände oder Konsortien von Sprachlerndienstleistern.

Dieses Dokument ist notwendig, denn obwohl in einigen Ländern die Qualitätskontrolle von Sprachlerndienstleistungen gut etabliert ist, variieren die angewandten Standards stark, und in vielen anderen Ländern gibt es nur eine begrenzte oder gar keine Regulierung.

In dieses Dokument ist das breite interdisziplinäre Fachwissen verschiedener Organisationen eingeflossen, die sich auf nationaler und internationaler Ebene mit Normung – Qualitätssicherung, Bildungstechnologie, Programmevaluation, Zweitsprachenerwerb und angewandter Linguistik beschäftigen.