

DIN ISO 29993

ICS 03.180

**Lerndienstleistungen jenseits der formalen Bildung –
Dienstleistungsanforderungen (ISO 29993:2017)**

Learning services outside formal education –
Service requirements (ISO 29993:2017)

Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel –
Exigences de services (ISO 29993:2017)

Gesamtumfang 16 Seiten

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL)

Inhalt

	Seite
Nationales Vorwort.....	3
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	3
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich.....	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
4 Von dem LDL zur Verfügung gestellte allgemeine Informationen	8
5 Angebotsentwicklung	9
6 Vor der Inanspruchnahme der Lerndienstleistung zur Verfügung gestellte Informationen.....	9
7 Lernbedarfsanalyse	10
8 Entwicklung der Lerndienstleistung.....	11
9 Informationen über die Lerndienstleistungen für angemeldete Lernende oder ihre Sponsoren.....	12
10 Erbringung der Dienstleistung	12
10.1 An der Erbringung der Lerndienstleistungen beteiligtes Personal.....	12
10.2 Lernmaterial.....	12
10.3 Lernumgebung.....	13
11 Lernbegleiter.....	13
12 Bewertung der Lernfortschritte.....	14
13 Monitoring und Evaluation der Lerndienstleistung	15
14 Abrechnung.....	15
Literaturhinweise.....	16

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (ISO 29993:2018) wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 232 „Learning services outside formal education“ erarbeitet, dessen Sekretariat von DIN (Deutschland) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Gremium ist der Arbeitsausschuss NA 159-02-04 AA „Bildungsdienstleistungen“ im DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL).

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

ISO/TR 22411:2008	siehe	DIN CEN ISO/TR 22411 (DIN SPEC 33421):2014-12
ISO 29990:2010	siehe	DIN ISO 29990:2010-12
ISO 29991:2014	siehe	DIN ISO 29991:2016-07

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN CEN ISO/TR 22411 (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 29990:2010-12, *Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung — Grundlegende Anforderungen an Dienstleister (ISO 29990:2010)*

DIN ISO 29991:2016-07, *Sprachlerndienstleistungen für Aus- und Weiterbildung — Anforderungen (ISO 29991:2014)*

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsorganisationen (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird üblicherweise von ISO Technischen Komitees 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 nicht staatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Themen 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. Insbesondere die für die verschiedenen ISO-Dokumententypen notwendigen Annahmekriterien sollten 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).

Alle in diesem Dokument verwendeten Handelsnamen werden als Information zum Nutzen der Anwender angegeben und stellen keine Empfehlung dar.

Eine Erläuterung des freiwilligen Charakters der Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke, die sich auf Konformitätsbewertungen beziehen, sowie Informationen über die Beachtung der WTO-Grundsätze zu technischen Handelshemmnissen (TBT, en: Technical Barriers to Trade) durch ISO enthält der folgende Link: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 232, *Learning services outside formal education* erstellt.

ISO/TC 232 hat darüber hinaus die folgenden Dokumente entwickelt:

- ISO 29990:2010^{1)N1)}, *Learning services for non-formal education and training — Basic requirements for service providers*
- ISO 29991:2014, *Language learning services outside formal education — Requirements*

1) Dieses Dokument behandelt die in ISO 29990:2010 enthaltenen Anforderungen an Anbieter von Lern-dienstleistungen. Die Elemente des Managementsystems für eine Ausbildungsorganisation in ISO 29990:2010 werden in der zukünftigen Norm ISO 21001 behandelt.

N1) Nationale Fußnote: ISO 21001 wurde mit Ausgabedatum 05-2018 veröffentlicht.

Einleitung

Dieses Dokument liefert einen allgemeinen Bezugsrahmen für hochwertige Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung durch Festlegung ihrer verschiedenen Elemente und ihrer Erbringung.

Die Struktur dieses Dokuments orientiert sich an dem üblichen Erfahrungsablauf für Lernende und Sponsoren im Rahmen einer prototypischen Lerndienstleistung und umfasst die Angebotserstellung, die vor dem Erwerb der Dienstleistung zur Verfügung gestellten Informationen, die Lernbedarfsanalyse, die Entwicklung, die Bewertung des Lernfortschritts sowie die Evaluation.

Die Art der Planung und Erbringung der Lerndienstleistung kann jedoch je nach Kontext variieren. Der Lern-dienstleister (LDL) kann ein Managementsystem implementieren, um die konsistente Erbringung der Dienstleistung und die Konformität mit diesem Dokument sicherzustellen.