

DIN ISO 29993

ICS 03.180

Einsprüche bis 2018-06-27

Entwurf

Lerndienstleistungen jenseits der formalen Bildung – Dienstleistungsanforderungen (ISO 29993:2017); Text Deutsch und Englisch

Learning services outside formal education –
Service requirements (ISO 29993:2017);
Text in German and English

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

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2018-04-27 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter www.din.de/go/entwuerfe bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an nadl@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL), 10772 Berlin, Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin.

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 32 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 Von dem LDL zur Verfügung gestellte allgemeine Informationen	9
5 Angebotsentwicklung	10
6 Vor der Inanspruchnahme der Lerndienstleistung zur Verfügung gestellte Informationen.....	10
7 Lernbedarfsanalyse	11
8 Entwicklung der Lerndienstleistung.....	12
9 Informationen über die Lerndienstleistungen für angemeldete Lernende oder ihre Sponsoren.....	13
10 Erbringung der Dienstleistung	13
10.1 An der Erbringung der Lerndienstleistungen beteiligtes Personal.....	13
10.2 Lernmaterial.....	13
10.3 Lernumgebung.....	14
11 Lernbegleiter.....	14
12 Bewertung der Lernfortschritte.....	15
13 Monitoring und Evaluation der Lerndienstleistung	16
14 Abrechnung.....	17
Literaturhinweise.....	18

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (ISO 29993:2017) 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).

Um Zweifelsfälle in der Übersetzung auszuschließen, ist die englische Originalfassung beigelegt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm-Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

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 22411:2014-12
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 22411:2014-12, *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).

Besonders zu beachten ist, dass einige der Elemente dieses Dokuments Gegenstand von Patentrechten sein können. ISO darf nicht für die Kennzeichnung einiger oder all dieser Patentrechte verantwortlich gemacht werden. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der empfangenen 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 29990:2010¹⁾, *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 Lerndienstleistungen. Die Elemente des Managementsystems für eine Ausbildungsorganisation in ISO 29990:2010 werden in der zukünftigen Norm ISO 21001 behandelt

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 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.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt Anforderungen an Lerndienstleistungen jenseits der formalen Bildung, einschließlich aller Arten von lebenslangem Lernen (z. B. Berufsbildung und betriebliche Ausbildung, entweder ausgelagert oder firmenintern) fest. Dazu gehören alle Lerndienstleistungen eines Lerndienstleisters (en: learning service provider, LSP), die an die Lernenden selbst gerichtet sind, sowie an Sponsoren, die die Dienstleistungen im Auftrag der Lernenden erwerben. Die wichtigsten Merkmale dieser Art von Dienstleistungen sind, dass Lernziele definiert und Dienstleistungen evaluiert werden sowie eine Lehr-Lerninteraktion beinhalten. Das Lernen kann als Präsenzunterricht stattfinden, durch Technologie vermittelt werden oder eine Mischung von beidem darstellen.

In Fällen, in denen der Lerndienstleister Teil einer Organisation ist, die Produkte (d.h. Waren und Dienstleistungen) zusätzlich zu Lerndienstleistungen liefert, gilt dieses Dokument nur für die Lerndienstleistungen.

Dieses Dokument richtet sich nicht an Schulen, Hochschulen und Universitäten, die Lerndienstleistungen als Teil eines formalen Bildungssystems anbieten, aber es kann ihnen als Instrument zur Reflexion und Selbst-evaluation nützlich sein.

2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

— ISO Online browsing platform: unter <http://www.iso.org/obp>

— IEC Electropedia: unter <http://www.electropedia.org/>

3.1

Bewertung

Sammlung von Daten zur Bestimmung der *Lernergebnisse* (3.9) eines individuellen *Lernenden* (3.8) oder einer Gruppe von Lernenden

3.2

blended learning

Kombination aus verschiedenen Arten des *Lernens* (3.9)

Anmerkung 1 zum Begriff: Lernarten umfassen Präsenzunterricht, IT-gestütztes Lernen usw.

[QUELLE: ISO 29991:2014, 2.4, modifiziert]

3.3

Kompetenz

Fähigkeit, Wissen und Fertigkeiten anzuwenden, um beabsichtigte Ergebnisse zu erzielen

3.4

Curriculum

von dem *Lerndienstleister* (3.13) erstellter Studienplan, der die Ziele, den Inhalt, die *Lernressourcen* (3.11) und die Ergebnisse des *Lernens* (3.9) beschreibt

3.5

Evaluation

systematische Erfassung von Informationen einschließlich der Ergebnisse der *Bewertung* (3.1) und *Monitoring* (3.14), um Entscheidungen über mögliche Anpassungen der *Lerndienstleistungen* (3.12) zu treffen

3.6

Lernbegleiter

Person, die *Lernende* (3.8) beim *Lernen* (3.9) unterstützt, fördert und Lernprozesse ermöglicht

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein *Lernbegleiter* (3.6) wird oftmals auch als Lehrer, Trainer, Coach, Tutor oder Mentor bezeichnet.

[QUELLE: ISO 29990:2010, 2.8]

3.7

interessierte Partei

Einzelperson, Gruppe oder Organisation mit einem direkten oder indirekten Interesse an der *Lerndienstleistung* (3.12) einschließlich ihres Managements und ihrer Ergebnisse oder der betreffenden Prozesse bzw. beidem

[QUELLE: ISO 29990:2010, 2.9]

3.8

Lernender

lernende (3.9) Person

[QUELLE: ISO 29990:2010, 2.11]

3.9

Lernen

Erwerb oder verstehen von Wissen, Fertigkeiten, Einstellungen, Werten, Präferenzen

[QUELLE: ISO 29990:2010, 2.12]

3.10

Lernumgebung

Klassenräume, Multimedia-Räume und andere physische oder virtuelle Räume, die für das *Lernen* (3.9) genutzt werden

3.11

Lernressource

Materialien, Umgebung, Personal, Informationen oder andere Objekte, die von dem *Lerndienstleister* (3.13) zur effektiven Unterstützung des *Lernens* (3.9) genutzt werden können

3.12

Lerndienstleistung

Folge von Aktivitäten, die *Lernen* (3.9) ermöglichen

[QUELLE: ISO 29990:2010, 2.13, modifiziert]

3.13

Lerndienstleister

LDL

Organisation oder Einzelperson, die *Lerndienstleistungen* (3.12) auf dem Gebiet der Aus- und Weiterbildung anbietet, einschließlich aller Unterauftragnehmer, die in das Erbringen der Lerndienstleistung einbezogen sind

[QUELLE: ISO 29990:2010, 2.14, modifiziert]

3.14

Monitoring

regelmäßige Überprüfung des erzielten Fortschritts während der Erbringung der *Lerndienstleistung* (3.12) zur Prüfung der Konformität mit dem Plan und um notwendige Entscheidungen zur Verbesserung der Leistung zu treffen

3.15

Sponsor

Organisation oder Einzelperson, die *Lerndienstleistungen* (3.12) für die *Lernenden* (3.8) erwirbt, den Lernenden finanzielle oder anderweitige Unterstützung leistet oder ein begründetes Interesse am Ergebnis des *Lernens* (3.9) hat

Anmerkung 1 zum Begriff: Sponsoren umfassen Unternehmen, staatliche Behörden und Einzelpersonen.

[QUELLE: ISO 29990:2010, 2.17, modifiziert]

4 Von dem LDL zur Verfügung gestellte allgemeine Informationen

4.1 Lernende und interessierte Parteien benötigen vor der Anmeldung Informationen über die Lerndienstleistungen, um eine fundierte Entscheidung treffen zu können.

4.2 Die von dem LDL zur Verfügung gestellten Informationen müssen zugänglich, aktuell, korrekt und lesbar sein. Diese Informationen müssen mindestens die folgenden Elemente enthalten:

- a) Name, Adresse der Hauptniederlassung, Kontaktinformationen und Orte, an denen die Lerndienstleistungen erbracht werden;
- b) die Mitglieder der Geschäftsleitung;
- c) Beschreibung der von dem LDL angebotenen Hauptlerndienstleistungen;
- d) Qualifikation oder Erfahrung der für die Lerndienstleistung zuständigen Lernbegleiter oder beides;
- e) Lehrmethoden;
- f) Beschreibung der Lernumgebung und der Lernressourcen;
- g) alle angebotenen Zeugnisse, Auszeichnungen, Qualifikationen und Akkreditierungen.

5 Angebotsentwicklung

5.1 Sofern vorhanden, bietet ein Angebot den Lernenden oder Sponsoren die Möglichkeit, eine fundierte Entscheidung bezüglich der Inanspruchnahme der Lerndienstleistung zu treffen.

5.2 Der LDL muss vor der Erstellung des Angebots geeignete Schritte unternehmen, um den Lernbedarf, seinen Kontext und alle Rahmenbedingungen zu verstehen. Dieses Angebot muss mindestens Folgendes enthalten:

- a) die Zwecke und Ziele der angebotenen Lerndienstleistungen;
- b) die Fähigkeit des LDL, die Bedürfnisse des Kunden zu erfüllen (z. B. Kundenreferenzen, technische Eigenschaften, Profil der Lernbegleiter, Beispiele vergleichbarer Programme);
- c) die von dem LDL bei der Erbringung der Lerndienstleistungen angewendeten Lehr- und Bewertungsmethoden;
- d) den Preis sowie die Bedingungen der Inanspruchnahme.

6 Vor der Inanspruchnahme der Lerndienstleistung zur Verfügung gestellte Informationen

Bevor sie der Inanspruchnahme der Lerndienstleistung zustimmen, müssen die interessierten Parteien die folgenden Informationen erhalten, sofern anwendbar:

- a) den Titel und die Zielsetzungen der Lerndienstleistung;
- b) jegliche Voraussetzungen praktische oder andere wie z. B. das erforderliche Kompetenzniveau;
- c) Termine, Ort, Dauer und Zeitplan;
- d) die vorgesehene Anzahl der Unterrichtsstunden und deren Verteilung auf die verschiedenen Lernformen (z. B. Präsenzveranstaltung, blended Learning, IT-gestütztes Lernen);
- e) die zu verwendenden Lehrmethoden und Bewertungsmittel;
- f) erforderliche Softwarelizenzen und technische Ausstattung;
- g) Studiengebühren, Prüfungsgebühren, der Erwerb von Lernmaterialien (z. B. Bücher, Software, Arbeitsblätter), alle anderen Kosten und Zahlungsbestimmungen und -bedingungen;
- h) Stornierungs-, Kündigungs- und Erstattungsregelungen;
- i) die angewendeten Verfahren, um Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Lernenden (und, sofern anwendbar, ihrer Sponsoren) zu erhalten sowie zur Handhabung ihrer Anfragen, Vorschläge und Beschwerden;
- j) das Profil der für die Lerndienstleistung vorgesehenen Lernbegleiter wie etwa ihre Lehrqualifikationen, Lehrerfahrung und der berufliche Hintergrund.