



سیستم مدیریت ایزو
www.isomanagement.ir

تماس تلفنی جهت دریافت مشاوره:

۱. مشاور دفتر تهران (آقای محسن ممیز)

☎ ۰۹۱۲ ۹۶۳ ۹۳۳۶

۲. مشاور دفتر اصفهان (سرکار خانم لیلا ممیز)

☎ ۰۹۱۳ ۳۲۲ ۸۲۵۹

مجموعه سیستم مدیریت ایزو با هدف بهبود مستمر عملکرد خود و افزایش رضایت مشتریان سعی بر آن داشته، کلیه استانداردهای ملی و بین المللی را در فضای مجازی نشر داده و اطلاع رسانی کند، که تمام مردم ایران از حقوق اولیه شهروندی خود آگاهی لازم را کسب نمایند و از طرف دیگر کلیه مراکز و کارخانه جات بتوانند به راحتی به استانداردهای مورد نیاز دسترسی داشته باشند.

این موسسه اعلام می دارد در کلیه گرایشهای سیستم های بین المللی ISO پیشگام بوده و کلیه مشاوره های ایزو به صورت رایگان و صدور گواهینامه ها تحت اعتبارات بین المللی سازمان جهانی IAF و تامین صلاحیت ایران می باشد.

هم اکنون سیستم خود را با معیارهای جهانی سازگار کنید...





جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran
سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۵۵۹۲

چاپ اول

۱۳۹۷

INSO
15592
1st Edition
2018

Identical with
ISO 29993:2017

خدمت یادگیری خارج از نظام رسمی
آموزشی - الزامات خدمات

Learning services outside formal education
— Service requirements

ICS: 03.180

استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۵۹۲ (چاپ اول): سال ۱۳۹۷

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۱۴۱۵۵-۶۱۳۹ تهران-ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۰۸۰ و ۸۸۸۸۷۱۰۳

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۳۱۵۸۵-۱۶۳ کرج-ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۳۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

رایانامه: standard@isiri.gov.ir

وبگاه: <http://www.isiri.gov.ir>

Iranian National Standardization Organization (INSO)

No. 2592 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: standard@isiri.gov.ir

Website: <http://www.isiri.gov.ir>

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح، بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌شود به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری کند. سازمان می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استانداردهای کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این‌گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، واسنجی وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2- International Electrotechnical Commission

3- International Organization for Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legals)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

«خدمت یادگیری خارج از نظام رسمی آموزشی – الزامات خدمات»

رئیس:

عقیلی نژاد، سید مصطفی
(دکتری شیلات)

سمت و/یا محل اشتغال:

اداره امور ماهیان خاویاری استان گلستان - شرکت مادر تخصصی
خدمات کشاورزی (سهامی عام)

دبیر:

چهره‌گشا، مینا

(کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)

اداره کل استاندارد استان گلستان

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

امینی، حسین

(کارشناسی ارشد بازرگانی)

سازمان حمایت از حقوق مصرف‌کننده و تولیدکننده

تجری، مهلا

(کارشناسی مهندسی صنایع غذایی)

انجمن مدیران کنترل کیفیت استان گلستان

درفشی، رکسانا

(کارشناسی زبان انگلیسی)

سازمان ملی استاندارد ایران

رضایی اردهانی، رامین

(دکتری زبان و ادبیات انگلیسی)

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب

زمانی، محسن

(کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر)

اداره کل حفاظت محیط زیست استان گلستان

سلطانی، فرشته

(کارشناسی ارشد علوم اجتماعی)

اداره کل استاندارد استان گلستان

سلیمانی، هنگامه

(کارشناسی ارشد روابط بین‌الملل)

سازمان ملی استاندارد

فرمانی، محمود

(کارشناسی ارشد مدیریت دولتی)

اداره کل استاندارد استان گلستان

اداره کل استاندارد استان گلستان

گرزین، میثم
(کارشناسی ارشد مهندسی مکانیک)

مرکز آموزشی تدبیر انرژی هیرکان

ملک‌تاش، سعید
(کارشناسی ارشد مکانیک)

دبیر کمیته فنی متناظر سرویس‌های آموزشی به جز نظام رسمی
آموزشی

نوری، جلال
(کارشناسی ارشد هوا فضا)

فرهنگستان هنر

هدایتی، هادی
(کارشناسی مهندسی صنایع)

ویراستار:

اداره کل استاندارد استان آذربایجان شرقی

سالک‌زمانی، مریم
(کارشناسی ارشد علوم تغذیه)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
و	پیش‌گفتار
ز	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۱	۳ اصطلاحات و تعاریف
۴	۴ اطلاعات کلی ارائه‌شده توسط LSP
۵	۵ تدوین طرح پیشنهادی
۵	۶ اطلاعات ارائه‌شده پیش از دریافت خدمت یادگیری
۷	۷ تجزیه و تحلیل نیازها
۷	۸ طراحی خدمت یادگیری
۸	۹ اطلاعاتی درباره خدمت یادگیری برای فراگیران ثبت‌نام شده یا حامیان آنها
۹	۱۰ ارائه خدمت
۱۰	۱۱ آموزش‌دهندگان
۱۱	۱۲ ارزیابی یادگیری
۱۲	۱۳ پایش و ارزشیابی خدمت یادگیری
۱۳	۱۴ صدور صورت‌حساب
۱۴	کتاب‌نامه

پیش‌گفتار

استاندارد «خدمت یادگیری خارج از نظام رسمی آموزشی- الزامات خدمات» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط بر مبنای پذیرش استانداردهای بین‌المللی/منطقه‌ای به عنوان استاندارد ملی ایران به روش اشاره شده در مورد الف، بند ۷، استاندارد ملی ایران شماره ۵ تهیه و تدوین شده، در سید و چهلمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۱۳۹۷/۰۹/۲۷ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران- ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در صورت لزوم تجدیدنظر خواهند شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح یا تکمیل این استانداردها ارائه شود، در هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط، مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد.

این استاندارد ملی بر مبنای پذیرش استاندارد بین‌المللی زیر به روش «معادل یکسان» تهیه و تدوین شده و شامل ترجمه تخصصی کامل متن آن به زبان فارسی می‌باشد و معادل یکسان استاندارد بین‌المللی مزبور است:

ISO 29993: 2017, Learning services outside formal education — Service requirements.

مقدمه

هدف از تدوین این استاندارد، ارائه چارچوب عمومی مرجع برای خدمت یادگیری با کیفیت، خارج از نظام رسمی آموزشی از طریق تعیین عناصر مختلف و ارائه آن است.

ساختار این استاندارد نمایانگر توالی نمونه‌ای از تجربیات فراگیران و حامیان در خدمت یادگیری پیش‌نمون^۱ شامل تبلیغات و اطلاعات ارائه‌شده پیش از تقاضای خدمت، تجزیه و تحلیل نیازها، طراحی، ارزیابی^۲ و ارزشیابی^۳ است.

اگرچه، مسیری که خدمت یادگیری طراحی‌شده و عرضه‌شده، بسته به بستر^۴ می‌تواند متفاوت باشد. ارائه‌دهنده خدمت یادگیری (LSP)^۵ می‌تواند یک سیستم مدیریت طراحی‌شده‌ای را برای حصول اطمینان از عرضه منسجم خدمت و انطباق با این سند، پیاده‌سازی کند.

-
- 1- Prototypical
 - 2- Assessment
 - 3- Evaluation
 - 4- Context
 - 5- Learning service provider

خدمت یادگیری خارج از نظام رسمی آموزشی - الزامات خدمات

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین الزاماتی برای خدمت یادگیری خارج از نظام رسمی آموزشی از جمله یادگیری‌های مادام‌العمر^۱ (نظیر آموزش حرفه‌ای^۲ و آموزش سازمانی^۳ چه به صورت برون‌سپاری شده^۴ چه درون‌سازمانی^۵) است. این خدمت شامل خدمت یادگیری ارائه‌شده از طریق LSP^۶ است که مخاطبان آن فراگیران و حامیان می‌باشند که خدمت را به‌نماینده‌گی از فراگیران تقاضا می‌کنند. از ویژگی‌های کلیدی این نوع خدمت، تعیین اهداف یادگیری و ارزشیابی خدمت و تعامل با فراگیران است. یادگیری می‌تواند حضوری، تسهیل‌شده با کمک فناوری یا به‌صورت ترکیبی از هر دو باشد.

هرگاه LSP بخشی از سازمانی باشد که در کنار عرضه محصولات (کالاها یا خدمات)، خدمت یادگیری را نیز عرضه می‌کند، این استاندارد فقط برای ارائه این خدمت یادگیری، کاربرد دارد.

این استاندارد برای مدارس و دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی دانشگاهی ارائه‌کننده خدمت یادگیری به‌عنوان بخشی از نظام رسمی آموزشی کاربرد ندارد، ولی می‌تواند به‌عنوان ابزاری برای خودارزشیابی و بازخورد سودمند باشد.

۲ مراجع الزامی

این بند در این استاندارد کاربرد ندارد.

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می‌رود.

۱-۳

ارزیابی

assessment

گردآوری داده‌ها به‌منظور تعیین پی‌آمدهای یادگیری (مطابق با زیربند ۳-۹) فردی یا گروهی فراگیران (مطابق با زیربند ۳-۸) است.

-
- 1- Life-long
 - 2- Vocational training
 - 3- In-company training
 - 4- Outsourced
 - 5- In-house
 - 6-Learning Service Provider

۲-۳

یادگیری ترکیبی

blended learning

ترکیب روش‌های مختلف یادگیری (مطابق با زیربند ۳-۹) است.

یادآوری - روش‌های یادگیری شامل یادگیری حضوری، یادگیری با استفاده از فناوری اطلاعات و سایر روش‌هاست.

[منبع: برگرفته از زیربند ۲-۴ استاندارد ملی ایران شماره ۲۱۱۴۳: سال ۱۳۹۵ با تغییرات]

۳-۳

شایستگی

competence

توانایی به‌کارگیری دانش و مهارت‌ها برای دستیابی به نتایج موردنظر است.

۴-۳

برنامه درسی

curriculum

طرح درس تهیه‌شده توسط LSP (مطابق با زیربند ۳-۱۳) که به توصیف اهداف، محتوی، منابع یادگیری (مطابق با زیربند ۳-۱۱) و پی‌آمدهای یادگیری (مطابق با زیربند ۳-۹) می‌پردازد.

۵-۳

ارزشیابی

evaluation

گردآوری نظام‌مند اطلاعات شامل نتایج ارزیابی (مطابق با زیربند ۳-۱)، پایش (مطابق با زیربند ۳-۱۴) به‌منظور تصمیم‌گیری در خصوص اصلاحات ممکن در خدمت یادگیری (مطابق با زیربند ۳-۱۲) است.

۶-۳

آموزش‌دهنده

facilitator

شخصی که به‌منظور کمک به فراگیران (مطابق با زیربند ۳-۸)، در فرآیند یادگیری (مطابق با زیربند ۳-۹)، به آن‌ها کمک می‌کند.

یادآوری - آموزش‌دهنده (مطابق با زیربند ۳-۶)، اغلب به یک معلم، آموزش‌دهنده، مربی، استاد یا مدرس اطلاق می‌شود.

[منبع: برگرفته از زیربند ۲-۸ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۵۴۰: سال ۱۳۸۹]

۷-۳

طرف ذی نفع

interested party

شخص، گروه یا سازمان با نفع مستقیم یا غیرمستقیم در خدمت یادگیری، از جمله مدیریت آن و پی‌آمدهای آن یا فرآیندهای دخیل، یا هر دو است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۲-۹ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۵۴۰: سال ۱۳۸۹]

۸-۳

فراگیر

learner

به شخص متقاضی یادگیری اطلاق می‌شود.

[منبع: برگرفته از زیربند ۲-۸ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۵۴۰: سال ۱۳۸۹]

۹-۳

یادگیری

learning

کسب دانش، رفتار، مهارت‌ها، ارزش‌ها، اولویت‌ها یا ادراک است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۲-۱۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۵۴۰: سال ۱۳۸۹]

۱۰-۳

محیط یادگیری

learning environment

کلاس درس، اتاق‌های چندرسانه‌ای و دیگر فضاهای فیزیکی یا مجازی مورد استفاده برای یادگیری (مطابق با زیربند ۳-۹) است.

۱۱-۳

منابع یادگیری

learning resource

مواد، محیط، منابع انسانی، اطلاعات یا سایر دارایی‌هایی که می‌تواند توسط LSP (مطابق با زیربند ۳-۱۳) به‌منظور تسهیل یادگیری اثربخش (مطابق با زیربند ۳-۹) به‌کارگرفته شود.

۱۲-۳

خدمت یادگیری

learning service

توالی فعالیت‌های طراحی شده برای توان‌مندسازی یادگیری (مطابق با زیربند ۳-۹) است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۲-۱۳ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۵۴۰: سال ۱۳۸۹]

۱۳-۳

ارائه‌دهنده خدمت یادگیری

learning service provider LSP

سازمان یا فردی که خدمت یادگیری (مطابق با زیربند ۳-۱۲) را خارج از نظام رسمی آموزشی ارائه می‌کند و همه وابسته‌های دخیل برای تدارک خدمت یادگیری را در بر می‌گیرد.

[منبع: برگرفته از زیربند ۲-۱۴ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۵۴۰: سال ۱۳۸۹]

۱۴-۳

پایش

monitoring

بررسی مستمر پیشرفت حاصل شده طی اجرای خدمت یادگیری (مطابق با زیربند ۳-۱۲) به منظور ردگیری انطباق با طرح و اتخاذ تصمیمات ضروری برای بهبود عملکرد است.

۱۵-۳

حامیان

sponsors

سازمان یا شخصی که خدمت یادگیری (مطابق با زیربند ۳-۱۲) را به نمایندگی از فراگیران (مطابق با زیربند ۳-۸) درخواست می‌کند، و حمایت مالی یا دیگر حمایت‌ها را از آنها به عمل می‌آورد یا دارای منافع مقرر^۱ در پی‌آمد یادگیری (مطابق با زیربند ۳-۹) است.

یادآوری - حامیان شامل شرکت‌ها، اداره‌های دولتی و اشخاص هستند.

[منبع: برگرفته از زیربند ۲-۱۷ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۵۴۰: سال ۱۳۸۹]

۴ اطلاعات کلی ارائه‌شده توسط LSP

۴-۱ فراگیران و طرف‌های ذی‌نفع باید پیش از ثبت‌نام، به منظور اتخاذ تصمیمات آگاهانه، اطلاعاتی را درباره خدمت یادگیری به دست آورند.

۴-۲ اطلاعات ارائه‌شده توسط LSP باید قابل دسترسی، روزآمد، دقیق و روشن باشد. این اطلاعات باید دست‌کم شامل عناصر زیر باشد:

الف- نام، نشانی دفتر مرکزی، جزئیات تماس، موقعیت مکانی محل ارائه خدمت یادگیری؛

ب- کارکنان مدیریتی کلیدی؛

پ- توصیف خدمت یادگیری اصلی پیشنهادشده توسط LSP؛

1-Vested interest

ت- صلاحیت یا تجربه آموزش دهندگان مسئول در خدمت یادگیری یا هر دو؛

ث- روش‌های آموزش؛

ج- توصیف محیط یادگیری و منابع یادگیری؛

چ- گواهی نامه‌ها، جوایز، تأیید صلاحیت‌ها و مجوزها.

۵ تدوین طرح پیشنهادی

۱-۵ در صورت ارائه طرح پیشنهادی، فراگیران یا حامیان قادر هستند تا تصمیمی آگاهانه درباره دریافت خدمت یادگیری اتخاذ کنند.

۲-۵ پیش از تدوین طرح پیشنهادی، LSP باید مراحل مقتضی را برای درک درخواست یادگیری، بستر آن و هر عامل پشتیبانی طی کند. این طرح پیشنهادی باید دست کم موارد زیر را دربرگیرد:

الف- اهداف و مقاصد^۱ خدمت یادگیری پیشنهادی؛

ب- توانمندی LSP در پرداختن به نیازهای کارفرما (برای مثال مراجع کارفرما، ویژگی‌های فنی، پیشینه^۲ آموزش دهندگان و نمونه‌ای از برنامه‌های مشابه)؛

پ- روش‌های تدریس و ارزیابی مورد استفاده LSP در ارائه خدمت یادگیری؛

ت- قیمت، شرایط و ضوابط.

۶ اطلاعات ارائه شده پیش از دریافت خدمت یادگیری

اطلاعات زیر در صورت کاربرد، باید پیش از توافق برای دریافت خدمت یادگیری، برای طرف‌های ذی‌نفع فراهم شود:

الف- عنوان و اهداف خدمت یادگیری؛

ب- تمامی پیش‌نیازهای فنی و غیره از قبیل میزان شایستگی مورد نیاز؛

پ- تاریخ‌ها، محل، مدت زمان و جدول زمانی؛

ت- تعداد ساعات پیشنهادی آموزش و چگونگی توزیع آن‌ها به حالت‌های مختلف یادگیری (برای مثال یادگیری حضوری، یادگیری ترکیبی و یادگیری با کمک فناوری اطلاعات)؛

ث- روش‌های تدریس و ابزار ارزیابی مورد استفاده؛

1- Targets

2- Profile

- ج- مجوزها برای نرم افزارهای لازم و تجهیزات فنی مورد نیاز؛
- چ- شهریه‌ها، هزینه‌های آزمون، خرید مواد آموزشی (برای مثال کتاب‌ها، نرم افزارها و کاربرگ‌ها)، دیگر هزینه‌ها و شرایط و ضوابط پرداخت؛
- ح- رویه‌های لغو، انصراف و استرداد؛
- خ- روش‌های اجرایی مورد استفاده برای دریافت بازخورد از میزان رضایت فراگیران (و در صورت کاربرد، از میزان رضایت حامیان آن‌ها)، همچنین پرداختن به درخواست‌ها، پیشنهاده‌ها و شکایت‌های ایشان؛
- د- پیشینه آموزش دهندگان تعیین شده برای خدمت یادگیری از قبیل صلاحیت تدریس، تجربه و زمینه تدریس‌شان.

۷ تجزیه و تحلیل نیازها

- ۱-۷ درک نیازهای فراگیران عامل کلیدی در خدمت یادگیری است چون موجب حصول اطمینان از برآورده شدن این نیازها از طریق اهداف، برنامه، محتوی و روش‌های ارزیابی می‌شود.
- ۲-۷ پیش از ارائه خدمت یادگیری نیازهای یادگیری باید، به منظور جهت‌دهی مؤثر خدمت یادگیری در دامنه تعیین شده این خدمت توسط کارکنان واجد صلاحیت، تجزیه و تحلیل شود.
- ۳-۷ پی‌آمدهای مورد نظر خدمت یادگیری باید:
 - الف- دارای جزئیات، قابل سنجش و قابل درک برای فراگیران (و برای حامیان در صورت کاربرد) باشد؛
 - ب- در صورت دسترس پذیر بودن، به مقیاس ملی یا بین‌المللی شناخته شده‌ای، ارجاع دهد.
- ۴-۷ تجزیه و تحلیل نیازها باید موارد زیر را مشخص کند:
 - الف- اهداف و الزامات فراگیران و حامیان؛
 - ب- سطح مطلوبی از شایستگی و چارچوب زمانی ترجیحی؛
 - پ- اهدافی که برای نیل به آن‌ها، فراگیر نیازمند کسب شایستگی مطلوب پس از تکمیل دوره است و نیز بسترهایی که این شایستگی در آن‌ها مورد نیاز است (برای مثال اجتماعی در دامنه کار یا مطالعه)؛
 - ت- میزان شایستگی فعلی فراگیر؛

یادآوری ۱- برای این منظور می‌توان از فنونی نظیر خودارزیابی، آزمون‌های داخلی یا شخص سوم استفاده کرد.

- ث- جنبه‌های دیگری نظیر زمینه و شرایط فراگیر (برای مثال سن، سابقه تحصیلی و آموزشی مرتبط، تاریخچه آموزش، تجربه حرفه‌ای، زبان، فرهنگ، سطح سواد، توانایی‌های فیزیکی و شناختی).

یادآوری ۲- در گزارش فنی ISO/TR 22411:2008 خطوط راهنما درباره خدمات لازم برای پرداختن به نیازهای سالمندان و افراد توان‌یاب^۱ بیان شده است.

۵-۷ در بستر آموزشی مرتبط با کار، باید با طرف‌های ذی‌نفع درباره انتظارات‌شان در خصوص نحوه کاربرد شایستگی‌های کسب‌شده در محیط کاری و شاخص‌های موفقیت احتمالی مدنظرشان، مشاوره شود.

۶-۷ نتایج تجزیه و تحلیل نیازها باید قبل از طراحی و ارائه خدمات یادگیری اعلام شود و به توافق طرف‌های ذی‌نفع برسد.

۷-۷ آموزش‌دهندگان باید به‌طور تمام و کمال از نتایج تجزیه و تحلیل نیازها آگاه شوند.

۸-۷ اطلاعات گردآوری‌شده درباره فراگیران باید فقط در جهت ارائه خدمات یادگیری استفاده شود. اطلاعات تنها باید با موافقت فراگیران اعلام شود.

۸ طراحی خدمت یادگیری

۱-۸ پس از تجزیه و تحلیل نیازها، طراحی خدمت یادگیری، تدوین برنامه درسی، مواد یادگیری و ابزارهای ارزیابی و ارزشیابی را دربرمی‌گیرد.

یادآوری - طراحی نظام‌های آموزشی (ISD)^۲ رویکردی برای طراحی خدمت یادگیری، است.

۲-۸ طراحی و تدوین برنامه درسی باید توسط آموزش‌دهندگان مجرب یا آموزش دیده در طراحی و تدوین برنامه درسی برای خدمت یادگیری انجام شود.

۳-۸ موارد زیر باید در طراحی خدمت یادگیری، درنظر گرفته شود:

الف- نتایج تجزیه و تحلیل نیازها (به بند ۷-۴ مراجعه کنید)؛

ب- اهداف مورد توافق (به بند ۷-۶ مراجعه کنید)؛

پ- فشردگی و مدت زمان پیشنهادی برای دوره آموزشی، حالت‌های یادگیری (برای مثال حضوری، یادگیری ترکیبی، یادگیری با کمک فناوری اطلاعات)؛

ت- پی‌آمدهای موردانتظار یادگیری؛

ث- ابزارهای مورد انتظار ارزیابی (به بند ۱۲-۱ مراجعه کنید)؛

ج- نسبت آموزش‌دهندگان به فراگیران؛

چ- روش‌ها، منابع و مسئولیت‌ها به‌منظور بهینه‌سازی انتقال یادگیری، در صورت کاربرد؛

1- disabilities

۲ - اطلاعات درباره ISD در پایگاه www.instructionaldesign.org قابل دسترسی است.

ح- نوع و محتوای گواهی نامه پایان دوره‌ای که باید صادر شود؛

خ- همه عناصر قراردادی مرتبط؛

د- روش اجرایی پایش و ارزشیابی موردنظر (به بند ۱۳-۲ مراجعه کنید)؛

۴-۸ مواد یادگیری باید:

الف- با برنامه درسی طراحی شده و حالت‌های یادگیری انتخاب شده، همسو باشد؛

ب- بازتاب معتبر و روزآمدی از کاربرد جاری موضوع تحت یادگیری خارج از دوره آموزشی باشد؛

پ- با درنظر گرفتن نیازهای اجتماعی و فرهنگی و همچنین پیش‌زمینه فراگیران، انتخاب شود.

۵-۸ برنامه درسی، منابع یادگیری، ابزارهای ارزیابی و ارزشیابی باید به فراگیران یا طرف‌های ذی‌نفع و آموزش‌دهندگان اعلام شود.

۶-۸ نقش‌ها و مسئولیت‌های LSP، فراگیران و طرف‌های ذی‌نفع مرتبط با ارائه خدمات یادگیری و پایش و ارزیابی یادگیری باید به‌وضوح، تعیین شود.

۷-۸ برنامه درسی، مواد یادگیری و ارزیابی باید دست‌کم سالیانه مورد بازبینی قرار گیرند.

۸-۸ نتایج حاصل از ارزشیابی تمامی خدمات یادگیری پیشین مشابه ارائه شده توسط LSP باید در طراحی مد نظر قرار گیرد.

۹-۸ منابع و حقوق معنوی منابع یادگیری مورد استفاده یا تدوین شده توسط LSP باید ذکر یا اذعان شود.

۹ اطلاعاتی درباره خدمات یادگیری برای فراگیران ثبت‌نام شده یا حامیان آنها

در ابتدا یا پیش از ارائه خدمات یادگیری، باید جزئیات، ضوابط و شرایط خدمات یادگیری مطابق با بند ۴، به‌صورت مکتوب به اطلاع فراگیران (یا در صورت کاربرد به حامیان آنها) برسد. اطلاعات بیشتر ممکن است شامل موارد زیر باشد:

الف- مسئولیت‌های طرف‌های دخیل (برای مثال فراگیران، LSPها و آموزش‌دهندگان)؛

ب- فرآیندها و زمان‌بندی برای ارزیابی یادگیری؛

پ- فرد (افراد) تعیین شده توسط LSP برای تماس؛

ت- روش‌های اجرایی رسیدگی به شکایات، پیشنهادها و حل و فصل اختلافات؛

ث- پشتیبانی از یادگیری، نظیر دسترسی به کتابخانه، یادگیری متکی به خود^۱ با کمک رایانه، میز خدمت، خدمات مشاوره‌ای، فرهنگ‌های لغت، کتاب‌های مرجع و مربی.

۱۰ ارائه خدمات

۱-۱۰ کارکنان دخیل در ارائه خدمت یادگیری

۱-۱-۱۰ خدمت باید توسط آموزش‌دهندگان واجد شرایط و آموزش دیده در ارائه خدمت یادگیری مورد بحث، ارائه شود و درباره کاربرد روش‌ها و مواد، آموزش دیده باشند.

۲-۱-۱۰ سایر کارکنان دخیل در ارائه خدمت یادگیری باید از شایستگی و صلاحیت موردنیاز برای موفقیت در وظایف‌شان برخوردار باشند.

۳-۱-۱۰ در صورت نیاز به مدرس جایگزین، تمهیدات لازم باید به منظور حصول اطمینان از دسترسی به آموزش‌دهندگان واجد شرایط اتخاذ شود، و این افراد برای تهیه و ارائه خدمت یادگیری راهنمایی شوند.

۲-۱۰ مواد یادگیری

۱-۲-۱۰ مواد یادگیری باید به قدر کافی برای فراگیران در دسترس باشد. فراگیران یا حامیان باید برای خرید این مواد راهنمایی شوند.

۲-۲-۱۰ آموزش‌دهندگان و فراگیران باید درباره قوانین مرتبط با نسخه‌برداری^۲ و استفاده از مطالب الکترونیکی و چاپی مطلع شوند.

یادآوری- بسیاری از کشورها مقررات سختی برای حق تألیف و بازتولید و استفاده از مطالب الکترونیکی و چاپی اتخاذ کرده‌اند تا استفاده کنترل شده از چنین مطالبی توسط LSP ها با صدور مجوز ممکن باشد. این قوانین می‌تواند در مورد مطالب تولید شده توسط LSP بر اساس کارهای از پیش منتشرشده نیز به کار رود.

1- Self-directed
2- Photocopying

۱۰-۳ محیط یادگیری

۱۰-۳-۱ در مواردی که LSP مسئولیت ارائه یا انتخاب محیط یادگیری را دارد، باید اطمینان حاصل کند که محیط مذکور برای یادگیری مساعد است. اگر محیط یادگیری تحت نظارت LSP نباشد، باید کمینه الزامات برای آن را تعیین کند.

۱۰-۳-۲ محیط یادگیری باید بر اساس اصول مهندسی عوامل انسانی^۱ طراحی، و به خوبی نگهداری شود. محیط یادگیری همچنین باید:

الف- به اندازه کافی بزرگ باشد به طوری که ظرفیت پذیرش فراگیران ثبت نامی و همچنین آموزش دهندگان را داشته باشد؛

ب- چیدمان آن به صورتی باشد که با در نظر گرفتن نیازهای فراگیران، یادگیری تعاملی را تسهیل کند؛

پ- از نور کافی برخوردار بوده و تمیز باشد؛

ت- از وسیله گرمایشی و سرمایشی برخوردار باشد و در صورت نیاز، به خوبی تهویه شود؛

ث- در برابر سروصدای مزاحم، محافظت شود؛

ج- به ابزارها و وسایل کمک آموزشی (برای مثال ابزارهای صوتی، تصویری، پروژکتور، تجهیزات فناوری اطلاعات، تابلو آموزشی^۲، فلش کارت‌ها، مدل‌ها، مولاژها) مرتبط با برنامه درسی مجهز باشد.

۱۰-۳-۳ تسهیلات و تجهیزات ایمنی ضروری باید در دسترس وجود داشته باشد، تعمیر و نگهداری شود و مخاطرات بالقوه ایمنی محیط یادگیری باید کاهش یابد. آموزش دهندگان، کارکنان دیگر و فراگیران باید از روش‌های اجرایی برای پرداختن به فوریت‌ها و مسائل امنیتی آگاه باشند.

۱۱ آموزش دهندگان

۱۱-۱ آموزش دهندگان باید:

الف- دارای صلاحیت/ آموزش دیده و دارای تجربه تدریس مورد تأیید در کشوری باشند که LSP خدماتش را در آن عرضه می‌کند؛

ب- تحت نظارت آموزش دهندگان با تجربه و دارای صلاحیت/ آموزش دیده باشند.

1- Ergonomic

2- flip charts

یادآوری - صلاحیت حرفه‌ای توسط مقامات دولتی، نهاد خود انتظام صنفی^۱، یا دانشگاه یا مؤسسه آموزش عالی اعتباردهی شده، قابل تأیید است. در نبود این گونه نهادها، LSPهای ارائه‌کننده دروس در حوزه‌های موضوعی مرتبط، می‌توانند به این کار اقدام کنند.

۱۱-۲ تمامی آموزش‌دهندگان باید از شایستگی‌های ضروری در حوزه‌های موضوعی یا مهارتی مرتبط برخوردار باشند تا بتوانند از عهده تدریس و وظایف واگذار شده، برآیند.

۱۱-۳ آموزش‌دهندگان باید در توسعه حرفه‌ای^۲ مشارکت کنند.

یادآوری - توسعه حرفه‌ای می‌تواند موارد زیر را دربرگیرد:

- اصول یادگیری و تدریس، کاربرد مستدل و پژوهش‌های جدید در زمینه روش‌های یادگیری و تدریس مرتبط با برنامه درسی؛

- شایستگی‌های تدریس، منابع مرتبط با برنامه درسی از جمله فناوری‌های آموزشی و اطلاعاتی؛

- شایستگی در بهره‌گیری از منابع یادگیری مرتبط با خدمت یادگیری؛

- تجربه کاربردی در تخصص موضوعی؛

- شایستگی اداره کلاس؛

- ارزیابی موضوع یادگرفته شده.

۱۱-۴ طرح‌های توسعه حرفه‌ای باید تهیه شوند. در این طرح‌ها باید دست‌کم وظایف و مسئولیت‌های واگذار شده، نتایج ارزشیابی خدمت یادگیری و دیدگاه‌های شخصی آموزش‌دهندگان درباره نیازهای توسعه حرفه‌ای مد نظر قرار گیرد.

۱۲ ارزیابی یادگیری

۱۲-۱ در طراحی یا انتخاب ارزیابی باید به جنبه‌های زیر توجه شود:

الف- استفاده موردنظر از ارزیابی؛

ب- دانش، مهارت‌ها و توانایی‌هایی که باید اندازه‌گیری شود؛

پ- استانداردهای مبنای اندازه‌گیری؛

ت- روش‌های ارزیابی؛

ث- امتیازدهی و گزارش‌دهی؛

1- Self-regulatory body

2- Professional development

ج- طرف‌های ذی‌نفع دخیل در ارزیابی یا متأثر از آن؛

۱۲-۲ پیش یا ابتدای دوره، باید میزان شایستگی فراگیران در موضوع تحت یادگیری، ارزیابی شود.

یادآوری- برای ارزیابی میزان شایستگی فراگیران به مورد ت زیربند ۴-۷ مراجعه کنید.

۱۲-۳ پیشرفت فراگیران باید در طول دوره و پایان آن ارزیابی شود.

یادآوری- برای آگاهی از مثال‌های ارزیابی به مورد ت زیربند ۴-۷ مراجعه کنید.

۱۲-۴ فراگیران یا حامیان آن‌ها، برحسب درخواست، باید گواهی‌پایان دوره دست‌کم شامل اطلاعات زیر دریافت کنند:

الف- عنوان و اهداف خدمت یادگیری؛

ب- تعداد ساعات آموزش؛

پ- سطح موفقیت.

۱۲-۵ دسترسی به نتایج ارزیابی فقط باید برای افرادی با مسئولیت تفویض شده یا دارای اختیارات قانونی ایجاد شود تا اطلاعات را با توجه به اصول بی‌طرفی، شفافیت و محرمانگی، رویت کنند.

۱۳ پایش و ارزشیابی خدمت یادگیری

۱۳-۱ پایش و ارزشیابی منظم باید به‌منظور تعیین برآورده‌شدن اهداف خدمت یادگیری انجام شود.

۱۳-۲ در طراحی فرآیندهای پایش و ارزشیابی، باید به جنبه‌های زیر توجه شود:

الف- دامنه؛

ب- اهداف؛

پ- ابزارهای پایش و ارزشیابی از جمله توضیح اصول، معیارها، ابزارها و زمان‌بندی؛

ت- طرف‌های ذی‌نفع دخیل در پایش و ارزشیابی یا متأثر از آن.

۱۳-۳ ارزشیابی خدمت باید شامل موارد زیر باشد (اما محدود به آن نمی‌شود):

الف- برآورده‌شدن نیازهای یادگیری؛

ب- روش‌های یادگیری و تدریس؛

پ- کفایت مواد یادگیری و سایر منابع؛

ت- پشتیبانی و سامان‌دهی خدمت یادگیری.

۴-۱۳ روش‌های اجرایی برای پایش و ارزشیابی باید شامل موارد زیر باشد:

الف- مشاهده ادواری تدریس و یادگیری برای اهداف تضمین کیفیت؛

ب- بازنگری نتایج ارزیابی و همسویی این نتایج با اهداف مورد توافق خدمت یادگیری، به صورتی که در تجزیه و تحلیل نیازها آمده است. برای این هدف در ارزیابی یادگیری باید امکان گردآوری، مقایسه و تجزیه و تحلیل نتایج ارزیابی فراهم شود؛

یادآوری- برای آگاهی از ارزیابی یادگیری به زیربندهای ۱۲-۳ و ۱۲-۴ مراجعه کنید.

پ- تجزیه و تحلیل سطح رضایت فراگیران و حامیان از خدمت یادگیری و همچنین بازخورد و پیشنهادهای آنها برای بهبود کیفیت خدمت یادگیری؛

ت- تجزیه و تحلیل ثبت نام، حضور و انصراف.

۵-۱۳ پایش و ارزشیابی باید توسط افراد دارای صلاحیت انجام شود.

۶-۱۳ مجموعه داده‌ها و گزارش‌های حاصل از پایش و ارزشیابی باید روشن و شفاف باشند. در گزارش‌ها باید یافته‌ها و اصول موجود در راستای اهداف خدمت یادگیری، به وضوح توصیف شود.

۷-۱۳ به شکایت‌ها و ادعاها باید در چارچوب زمانی توافق شده برای ارائه جبران خسارت یا توضیحات، رسیدگی شود.

۸-۱۳ نتایج پایش و ارزشیابی باید در اجرای بهبودها و تغییرات در خدمت یادگیری از قبیل برنامه درسی، طرح، روش‌های تدریس و توسعه حرفه‌ای، لحاظ شود.

۱۴ صدور صورت حساب

۱-۱۴ صورت حساب‌ها برای خدمت یادگیری باید واضح و دربرگیرنده جزئیات مورد نیاز باشد تا از طریق آن فراگیران (و در صورت کاربرد، حامیان آنها) به دقت بدانند که چه مبلغی بابت دریافت چه خدمتی، پرداخت شده است.

۲-۱۴ LSP باید در صورت درخواست فراگیر یا حامی، رسید پرداخت ارائه کند.

کتابنامه

- [1] ISO 21001, Educational organizations- Management systems for educational organizations- Requirements with guidance for use
- [2] ISO/TR 22411:2008, Ergonomics data and guidelines for the application of ISO/IEC Guide 71 to products and services to address the needs of older persons and persons with disabilities
- [3] ISO 29990:2010, Learning service for non-formal education and training- Basic requirements for service provider

یادآوری - استاندارد ملی ایران ۱۳۵۴۰: سال ۱۳۸۹، خدمات یادگیری برای تحصیلات غیر رسمی و آموزش - الزامات پایه برای تامین کنندگان با استفاده از استاندارد ISO 29990:2010 تدوین شده است.

- [4] ISO 29991:2014, Language learning services outside formal education – Requirements