DIN ISO 29990:2010-12 (D)

Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung - Grundlegende Anforderungen an Dienstleister (ISO 29990:2010)

Inhalt

Seite

Nationales Vorwort 3

Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise 3

Einleitung 4

1 Anwendungsbereich 5

2 Begriffe 5

3 Lerndienstleistungen 7
3.1 Bestimmen des Lernbedarfs 7
3.2 Gestalten von Lerndienstleistungen 8
3.3 Erbringen von Lerndienstleistungen 9
3.4 Monitoring von Lerndienstleistungen 10
3.5 Evaluation durch Lerndienstleister 10

4 Management des Lerndienstleisters 11
4.1 Allgemeine Managementanforderungen 11
4.2 Strategie und Unternehmensmanagement 11
4.3 Managementbewertung 11
4.4 Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen 12
4.5 Finanzmanagement und Risikomanagement 12
4.6 Personalmanagement 12
4.7 Kommunikationsmanagement (intern/extern) 13
4.8 Ressourcenbereitstellung 13
4.9 Interne Audits 13
4.10 Feedback von interessierten Parteien 14

Anhang A (informativ) **Inhalt des Geschäftsplans** 15

Anhang B (informativ) **Informationen für die Bewertung des Managementsystems** 16

Anhang C (informativ) **Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen** 17

Anhang D (informativ) **Beispiele für Kernkompetenzen von Lerndienstleistern** 18

Anhang E (informativ) **Cross-Referenz zwischen ISO 29990:2010 und ISO 9001:2008** 20

Literaturhinweise 24