

# DIN ISO 29990:2010-12 (D)

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

---

<b>Inhalt</b>	<b>Seite</b>
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