

اپنے
میسیسٹر



Use of the standards aids in the creation of products and services that are safe, reliable and of good quality



IAF MLA signatory for Certification of Persons, Product Certification and Management System Certification (QMS, EMS, ISMS, EnMS, FSMS)

ASCB



ACREDITATION SERVICE
FOR CERTIFYING BODIES
(EUROPE) LIMITED



آشنایی با ایزوسیستم:

ایزوسیستم برترین و تنها مجری رتبه ۱ مشاوره و صدور گواهینامه های بین المللی ISO و CE با پروانه خدمات مشاور مدیریت و کیفیت بوده که با همکاری مراجع صدور (CB) معتبر اقدام به صدور گواهینامه های بین المللی ایزو شرکت ها، سازمان ها و سایر مراکز تجاری و غیرتجاری می نماید.

ایزوسیستم با پروانه رسمی از وزارت صنعت، معدن و تجارت توانسته است به عنوان واحد برتر فنی مهندسی کل کشور بیش از ۱۰۰۰ پروژه را در شرکت ها و سازمان های داخل و خارج از کشور اجرایی نماید.

اعتبارات ایزوسیستم:

- پروانه رسمی خدمات مشاوره مدیریت و کیفیت از سازمان صنعت، معدن و تجارت (به شماره مجوز ۳۴۰۳۷/۱۲۳)
- کسب عنوان واحد برتر فنی مهندسی و رتبه ۱ شرکت های مشاور کل کشور به انتخاب وزارت صنعت، معدن و تجارت
- دارای نماد اعتماد الکترونیکی از سازمان تجارت الکترونیک وزارت صنعت، معدن و تجارت
- دارای نماد ملی ثبت از مرکز فناوری اطلاعات و رسانه های دیجیتال وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
- مدیریت رسمی مراجع صدور گواهینامه های ایزو تحت اعتبار IAF و ASCB در ایران و خاورمیانه
- صدر گواهینامه از مراجع صدور کانادا، ایتالیا، سوئیس، استرالیا، انگلستان، آلمان، ایران و ...
- اجرای پروژه های مدیریتی و صدور گواهینامه های بین المللی ایزو با بیش از ۱۰۰۰ پروژه



متن فارسی استاندارد بین المللی ISO 29990:2010 ویرایش 2010

ISO 29990:2010

مدیریت کیفیت آموزش

www.isosystem.org

جهت مشاوره رایگان دریافت گواهینامه های بین المللی ISO و گواهینامه انطباق اروپا CE با تلفن های **۰۲۳-۳۳۴۴۴۸۱۴** و **۰۲۳-۳۳۴۴۴۸۱۳** تماس بگیرید.

"ایزو سیستم"

پیش گفتار

"استاندارد" خدمات یادگیری برای تحصیلات غیر رسمی و آموزش - الزامات پایه برای تأمین کنندگان خدمات " که پیش نویس آن در کمیسیون های فنی مربوط توسط موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران تهیه و تدوین و در سی و هشتاد و چهل و یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می شود.

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در موقع لزوم تجدیدنظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدید نظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

منبع و مأخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

ISO 29990: 2010, Learning services for non-formal education and training – Basic requirements for service providers

مقدمه

این استاندارد، الگوی عامی را برای به کارگیری و عملکرد متخصصان کیفیت و مرجع مشترکی را برای تأمین کنندگان خدمات یادگیری (LSPs)^۱ و مشتریان آنها در زمینه طراحی^۲، تکوین^۳ و عرضه^۴ تحصیلات غیر رسمی^۵، آموزش^۶ و پرورش (توسعه) ارائه می‌کند. در این استاندارد از اصطلاح "خدمات یادگیری" بیشتر استفاده شده است تا از اصطلاح "آموزش"، تا مشوق تمرکز بر فرآگیر^۷ و ماحصل فرایند یادگیری و هم چنین تأکید بر گستره کاملی از گزینه‌های در دسترس، برای عرضه خدمات یادگیری باشد.

این استاندارد بر شایستگی^۸ "تأمین کنندگان خدمات یادگیری" تمرکز داشته و راهنمایی‌هایی را در جهت کمک به سازمان‌ها و افراد در انتخاب تأمین کنندگان برای خدمات یادگیری، که نیازها و انتظارات آنها را در زمینه ارتقای شایستگی و توانمندی^۹ برآورده سازد، ارائه می‌کند و می‌تواند برای گواهی کردن (صدور گواهینامه)^{۱۰} "تأمین کنندگان خدمات یادگیری" نیز مورد استفاده قرار گیرد.

در این استاندارد، مطابقت‌هایی با استانداردهای سیستم مدیریت منشر شده توسط ISO، به ویژه سیستم مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ وجود دارد. در پیوست ث، مقایسه‌ای بین این استاندارد با استاندارد ایزو ۹۰۰۱ سال ۲۰۰۸^{۱۱} به عمل آمده است.



1-Learning Service Providers

2-Design

3-Development

4-Delivery

5-Non-formal Education

6-Training

7-Learner

8 -Competency

9 -Capability

10 -Certify

۱۱- این استاندارد معادل استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ (تجدیدنظر دوم)، می‌باشد.

خدمات یادگیری برای تحصیلات غیر رسمی و آموزش - الزامات پایه برای تأمین کنندگان خدمات

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین الزامات پایه برای تأمین کنندگان خدمات یادگیری در تحصیلات غیر رسمی و آموزش است.

یادآوری ۱ - در صورتی که " تأمین کننده خدمات یادگیری " بخشی از سازمانی باشد که علاوه بر خدمات آموزشی، محصولات (کالاها و خدمات) دیگری را ارائه می‌کند، این استاندارد صرفاً برای واحد تأمین کننده خدمات یادگیری در آن سازمان، کاربرد دارد.

یادآوری ۲ - مثال‌هایی از تحصیلات غیر رسمی و آموزش عبارتند از: آموزش حرفه‌ای^۱، یادگیری مادام‌العمری^۲ و آموزش سازمانی^۳ (برون‌سپاری شده^۴ یا درون‌سازمانی^۵).

۲ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می‌روند:

یادآوری - اصطلاحات و تعاریف بندهای ۱-۲، ۲-۲، ۴-۲، ۶-۲، ۸-۲، ۹-۲، ۱۰-۲، ۱۵-۲ و ۱۷-۲ از دیدگاه خدمات یادگیری ارائه شده‌اند.

۱-۲

وابسته^۶

نهاد^۷ یا شخصی که در استخدام " تأمین کننده خدمات یادگیری " نمی‌باشد، اما تحت سرپرستی آن، برای تأمین خدمات یادگیری، کار می‌کند.

یادآوری - وابسته از ابواب جمعی " تأمین کننده خدمات یادگیری " نیست.

مثال: سازمان‌ها یا پیمانکاران مستقل از قبیل مدرسان^۸، طراحان آموزشی^۹، ارزشیاب‌ها^{۱۰}، مدیران پژوهش‌ها یا مشاوران شغلی.

۲-۲

گواهی‌نامه^{۱۱}

عنوان^{۱۲} داده شده به فراغیر توسط " تأمین کننده خدمات یادگیری "، به منظور دلالت بر سطح عملکرد^{۱۳} یا موفقیت یا تکمیل یک برنامه آموزشی.

1-Vocationl training

2-Life-long learning

3-Incompany training

4-Outsourced

5-In-house

6-Associate

7-Entity

8-Instructors

9-Instructional designers

10-Evaluators

11-Award

12-Desigation

13-Performance

۳-۲

طرح کسب و کار^۱

طرح فعالیت برنامه‌ریزی شده برای دستیابی به اهداف کسب و کار.

۴-۲

شایستگی

دانش^۲، درک^۳، مهارت یا نگرش^۴ قابل مشاهده یا قابل اندازه‌گیری، یا هر دو، می‌باشد که در یک موقعیت کاری معین و در توسعه حرفه‌ای^۵ یا توسعه فردی^۶، یا هر دو به کار گرفته و غالب می‌شود. یادآوری - مفهوم شایستگی در استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ (تجدید نظر اول) به شرح زیر تعریف شده است: توانایی به اثبات رسیده در به کارگیری دانش و مهارت‌ها.

۵-۲

توسعه حرفه‌ای مداوم

ارتقای هدفمند دانش حرفه‌ای یا شایستگی حرفه‌ای.

۶-۲

برنامه درسی^۷

طرح درس تهیه شده توسط "تأمین‌کننده خدمات یادگیری" که به توصیف اهداف، محتوا، پیامدهای یادگیری^۸، روش‌های تدریس و یادگیری، فرایندهای ارزیابی^۹ و غیره، مرتبط با خدمات یادگیری می‌پردازد.

۷-۲

ارزشیابی یادگیری

رویکرد هنجاربندیاد^{۱۰} برای تحلیل فرایند یادگیری، یا پیامدهای یادگیری که نسبت به اهداف یادگیری اندازه‌گیری می‌شوند.

۸-۲

تسهیل‌کننده^{۱۱}

شخصی که به منظور کمک به فراغیران در فرایند یادگیری، با آنان کار می‌کند.

یادآوری - تسهیل‌کننده اغلب به معلم، آموزش‌دهنده^{۱۲}، مربی یا استاد اطلاق می‌شود.

1-Business plan

2-knowledge

3-Understanding

4-Attitude

5-Professional development

6-Personal development

7-Curriculum

8-Learning outcomes

9-Assessment

10-Normative approach

11-Facilitator

12-Trainer

۹-۲

طرف ذی نفع

شخص، گروه یا سازمان با نفع مستقیم یا غیر مستقیم در خدمات یادگیری، از جمله مدیریت خدمات یادگیری و پیامدهای آن، یا فرایندهای دخیل، یا هر دو.

یادآوری - طرف ذی نفع در استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ (تجدید نظر اول)، به شرح زیر تعریف شده است: شخص یا گروه ذی نفع در عملکرد یا موفقیت یک سازمان.

۱۰-۲

فرایند کلیدی

فرایند اساسی در خدمات یادگیری و مدیریت آن.

۱۱-۲

فراگیر

شخص مشغول در یادگیری.

۱۲-۲

یادگیری

اکتساب دانش، رفتار^۱، مهارت‌ها، ارزش‌ها^۲، اولویت‌ها^۳ یا درک.

۱۳-۲

خدمات یادگیری

فرایندها یا توالی فعالیتهای طراحی شده برای توانمندسازی یادگیری.

۱۴-۲

تأمین‌کننده خدمات یادگیری

LSP

سازمانی با هر اندازه یا شخصی که خدمات یادگیری را، در زمینه تحصیلات غیر رسمی و آموزش، تأمین می‌کند و همه وابسته‌های دخیل برای تدارک^۴ خدمات یادگیری را، در بر می‌گیرد.

۱۵-۲

تحصیلات غیر رسمی

فعالیت تحصیلی سازمان یافته بیرون از سیستم‌های رسمی شناخته و ثبیت شده برای تحصیلات ابتدایی، متوسطه یا عالی.

مثال: آموزش حرفه‌ای؛ یادگیری مادام‌العمری؛ آموزش سازمانی (بیرون‌سپاری شده یا درون‌سازمانی).

1-Behaviour

2-Values

3-Preference

4-Provision

۱۶-۲

خطمشی کیفیت

مقاصد و جهت‌گیری کلی یک سازمان در رابطه با کیفیت که به طور رسمی به وسیله مدیریت رده بالا اعلام می‌شود.

یادآوری ۱ - خطمشی کیفیت عموماً با خطمشی کلی سازمان سازگار است و چارچوبی را برای تعیین اهداف کیفیت، فراهم می‌آورد.

یادآوری ۲ - اصول مدیریت کیفیت مذکور در استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ (تجدید نظر اول)، می‌تواند مبنایی برای تعیین خطمشی کیفیت باشد.

[استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ (تجدید نظر اول)، بند ۳ - ۲ - ۴]

۱۷-۲

حمایت‌کننده^۱

سازمان یا شخصی که از فراغیر حمایت مالی یا حمایت‌های دیگر، به عمل می‌آورد یا در پیامد یادگیری ذی‌نفع است.

مثال: حمایت‌کننده مشتمل بر شرکت‌ها^۲، اداره‌های دولتی^۳، وابستگان و غیره است.

۱۸-۲

انتقال یادگیری^۴

استفاده از آموخته‌های خدمات یادگیری در موقعیت‌های دیگر.

۳ خدمات یادگیری

۱-۳ تعیین نیازهای یادگیری

۱-۱-۳ کلیات

"تأمین‌کننده خدمات یادگیری" باید پیش از ارائه^۵ خدمات یادگیری و به منظور جهت دادن مؤثر به آن‌ها، نسبت به این که تحلیل^۶ نیازهای یادگیری انجام می‌شود، اطمینان حاصل کند.

یادآوری - "تأمین‌کننده خدمات یادگیری" بر حسب اقتضا، نیازمند لحاظ کردن چارچوب‌های ملی برای استانداردهای صلاحیت^۷ یا پیشرفت در آن حوزه^۸ یا بخش است.

۲-۱-۳ نیازهای طرف‌های ذی‌نفع

"تأمین‌کننده خدمات یادگیری" باید پیش از تأمین خدمات یادگیری اطمینان حاصل کند که:

1-Sponsor

2-Corporations

3-Government agencies

4-Transfer of learning

5-Offering

6- Analysis

7-Qualification standards

8-Area

الف- برحسب تحلیل صلاحیت، اطلاعاتی در خصوص سابقه تحصیلات و آموزش مرتبط و پیش آموخته‌های^۱ فرآگیران از جمله احرار صلاحیت‌ها و مدارک اعطای شده به آن‌ها، اخذ می‌شود. اخذ این اطلاعات و همچنین استفاده از آن‌ها با موافقت قانونی^۲ صورت می‌پذیرد؛

ب - مقاصد، خواسته‌ها، اهداف و الزامات خاص طرفهای ذی‌نفع در اجرا^۳ یا برگزاری^۴ خدمات یادگیری تعیین می‌شود؛

پ - در صورت مرتبط و عملی بودن، برای ارزیابی نیازها و اهداف یادگیری فرآگیران، حمایت‌های لازم از آن‌ها به عمل می‌آید؛

ت - نیازهای مربوط به زبان، فرهنگ، سواد^۵ یا هر نیاز خاص دیگری در ارتباط با ناتوانی^۶ شناسایی می‌شود [برای مثال به راهنمایی‌های قابلیت دسترسی به محتويات وب^۷ (WCAG) مراجعه کنید]؛

ث - با طرفهای ذی‌نفع مرتبط، مشورت می‌شود تا انتظارات آن‌ها در زمینه انتقال مهارت‌ها، شایستگی‌ها و آگاهی‌هایی که به دنبال خدمات یادگیری در فرآگیران توسعه خواهد یافت، در وظایف و مسئولیت‌های مرتبط با کار آن‌ها (فرآگیران) تعیین و نیز آن چه حمایت‌کننده به عنوان شاخص‌های موفقیت^۸ در نظر می‌گیرد، مشخص شود.

ج - توافق حمایت‌کننده در خصوص تأمین خدمات یادگیری مورد نظر، حاصل و ثبت می‌شود.

۳-۱-۳ محتوا و فرایند یادگیری

"تأمین کننده خدمات یادگیری" باید اطمینان حاصل کند که:

الف - در محتوا و فرایند یادگیری، نیازهای همه طرفهای ذی‌نفع در نظر گرفته می‌شود؛

ب - از وسایل و اطلاعات در دسترس برای تحلیل مؤثر موارد منبعث از محتوا و فرایند خاص یادگیری (برای مثال: مهارت‌های پیش‌نیاز^۹ و الزامات خاص برای فرآگیر) استفاده می‌شود؛

پ - روش‌ها و مواد^{۱۰} یادگیری که قرار است مورد استفاده قرار گیرند، مناسب و از نظر محتوا صحیح هستند و برای برآورده کردن اهداف بیان شده، کفايت می‌کنند؛

ت - محتوا و فرایند یادگیری، پیامدهای یادگیری را در نظر می‌گیرد.

۲-۳ طراحی خدمات یادگیری

۱-۲-۳ مشخصه‌های^{۱۱} اهداف خدمات یادگیری و دامنه کاربرد آن‌ها

"تأمین کننده خدمات یادگیری" باید اطمینان حاصل کند که دامنه کاربرد، اهداف خاص و پیامدهای برنامه‌ریزی شده خدمات یادگیری که برای برآورده شدن نیازهای طرفهای ذی‌نفع، انتخاب شده و

1-Prior learning

2-legitimate consent

3 -Undertaking

4-Commissioning

5-Literacy

6-Disability

7-Web Content Accessibility Guidelines

8-Success indicators

9-Prerequisite skills

10-Materials

11-Specification

هم چنین روش‌های یادگیری که مورد استفاده قرار خواهد گرفت، به روشنی مشخص و به اطلاع طرف‌های ذی‌نفع مرتبط، رسانده می‌شود.

۲-۲-۳ مشخصه‌های روش‌های حمایت و پایش^۱ انتقال یادگیری

"تأمین کننده خدمات یادگیری" باید طرف‌های ذی‌نفع مرتبط را هنگام تعیین و برنامه‌ریزی روش‌هایی که یادگیری با آن‌ها تسهیل خواهد شد و مورد حمایت قرار خواهد گرفت، در نظر گیرد، تا اطمینان حاصل کند که انتقال یادگیری به نحو مناسب مورد ارزیابی، پایش، ارزشیابی و مستندسازی قرار می‌گیرد.

۳-۲-۳ طرح‌ریزی برنامه درسی^۲

"تأمین کننده خدمات یادگیری" باید:

۱-۳-۲-۳ برنامه درسی و روش‌های ارزشیابی را تکوین و مستند سازد به گونه‌ای که منعکس کننده اهداف و پیامدهای یادگیری مشخص شده بوده و درخور آن، باشند.

۲-۳-۲-۳ روش‌های یادگیری‌ای، از جمله یادگیری مستقل (خودسامان)^۳ را انتخاب کند که:
الف - پاسخ‌گویی اهداف و الزامات برنامه درسی باشد؛

ب - برای فراغیران مناسب باشد؛

پ - نیازهای مختلف هر یک از فراغیران را در نظر گیرد؛ و

ت - در صورت لزوم، از پتانسیل گروه برای تأمین منابع و پشتیبانی از یادگیری فردی و جمعی^۴ سود جوید؛

۳-۲-۳ نقش و مسئولیت‌های طرف‌های ذی‌نفع از جمله خود "تأمین کننده خدمات یادگیری" را به روش‌نی، در موقع عرضه خدمات یادگیری، پایش و ارزشیابی انتقال یادگیری، مشخص کند.

۳-۳ تدارک خدمات یادگیری

۱-۳-۳ اطلاعات و جهت‌دهی

با شروع عرضه خدمات یادگیری، یا پیش از آن، "تأمین کننده خدمات یادگیری" باید به فراغیران و حمایت‌کنندگان آن‌ها اطلاع‌رسانی کند و در صورت لزوم، درک آن‌ها را نسبت به موارد زیر بررسی کند:

الف - منظور(ها)^۵، قالب^۶ و محتوای خدمات یادگیری که قرار است فراهم شود، از جمله ابزارها و معیارهای مورد نظر برای ارزشیابی و ماهیت گواهی‌نامه یا گزارشی که به محض تکمیل خدمات، صادر خواهد شد؛

ب - تعهدات و مسئولیت‌های فراغیران؛

پ - تعهدات و مسئولیت‌های "تأمین کننده خدمات یادگیری" در قبال فراغیران؛

ت - روش‌های اجرایی مورد استفاده در صورت عدم رضایت طرف‌های ذی‌نفع یا عدم توافق بین طرف ذی‌نفع و تأمین‌کننده خدمات یادگیری؛

1-Monitoring

2- Curriculum planning

3-Autonomous

4-Individual and collective learning

5-Purposes

6-Format

ث - پشتیبانی برای یادگیری، از قبیل دسترسی به کتابخانه، خط مستقیم^۱، خدمات مشاوره‌ای، دسترسی به کامپیوتر، استفاده از مدرس^۲ و غیره؛
ج - روش‌ها و برنامه برای ارزشیابی؛

چ - هر گونه پیش‌نیاز فنی یا غیر آن، از قبیل مهارت‌ها، صلاحیت‌ها و تجربه حرفه‌ای مورد نیاز با شروع عرضه خدمات یادگیری، یا پیش از آن، " تأمین کننده خدمات یادگیری" باید به مسئولین مالی تأمین هزینه‌ها، در زمینه‌هایی که مسئولیت دارند برای مثال: شهریه‌های آموزش، شهریه‌های آزمون و خرید مواد یادگیری اطلاع‌رسانی کنند.

۲-۳-۳ حصول اطمینان از موجود بودن و دسترسی‌پذیری منابع یادگیری
" تأمین کننده خدمات یادگیری" باید اطمینان حاصل کند که:

الف - همه منابع مشخص شده در برنامه درسی موجود است؛

ب - همه تسهیل‌کنندگانی که مسئول عرضه خدمات آموزشی هستند، به این منابع یادگیری دسترسی دارند و در مورد استفاده از آن‌ها آموزش دیده‌اند؛

پ - فراغیران می‌توانند به همه منابع مشخص شده در برنامه درسی، دسترسی داشته باشند.

۳-۳-۳ محیط یادگیری

در مواردی که مسئولیت تأمین یا انتخاب محیط یادگیری با " تأمین کننده خدمات یادگیری" است، " تأمین کننده خدمات یادگیری" باید اطمینان حاصل کند که محیط برای یادگیری مناسب است. اگر " تأمین کننده خدمات یادگیری" بر روی محیط یادگیری کنترل ندارد، باید حداقل الزامات مربوط به آن را مشخص کند.

یادآوری ۱ - محیط یادگیری شامل تسهیلات^۳، تجهیزات^۴، مواد یادگیری و غیره است.

یادآوری ۲ - به بند ۴ - ۸ برای آگاهی از تخصیص منابع هنگام در نظر گرفتن محیط یادگیری مراجعه کنید. این دو جنبه ارتباط تنگاتنگی با هم دارند.

۴-۳ پایش عرضه خدمات یادگیری

" تأمین کننده خدمات یادگیری" باید اطمینان حاصل کند که بازخورد از فراغیران در مورد روش‌ها و منابع استفاده شده و همچنین اثربخشی آن‌ها در دستیابی به پیامدهای یادگیری توافق شده، درخواست می‌شود. یادآوری - برای آگاهی از بازخورد طرفهای ذی نفع دیگر به بند ۴ - ۱۰ مراجعه کنید.

۵-۳ ارزشیابی انجام شده توسط " تأمین کنندگان خدمات یادگیری"

۵-۳-۱ اهداف ارزشیابی و دامنه کاربرد آن
" تأمین کننده خدمات یادگیری" باید:

۱-۵-۳ اهداف کلی و ویژه ارزشیابی و دامنه کاربرد مفروض آن را توصیف کند؛

1-Hotline
2- Mentoring
3-Facilities
4-Equipment

۲-۱-۵-۳ اطمینان حاصل کند که همه روش‌ها و ابزار ارزشیابی به کار برده شده شامل جدول زمانی^۱ و دلیل منطقی^۲ آن ثبت شده است؛

۳-۱-۵-۳ اطمینان حاصل کند که روش‌های اجرایی ارزشیابی به منظور برآورده کردن اهداف مورد نظر و این که آن‌ها می‌توانند به گونه‌ای اجرا شوند که برای طرفهای ذی‌نفع ارزش‌آفرین باشند، برنامه‌ریزی، انتخاب و مدیریت می‌شوند؛

۴-۱-۵-۳ اطمینان حاصل کند که ارزشیابی به طور قانونی و اخلاقی اجرا می‌شود؛

۵-۱-۵-۳ اطمینان حاصل کند که اطلاعات جمع‌آوری شده برای ارزشیابی توسط "تأمین کننده خدمات یادگیری"^۳ :

الف - متمرکز و به حد کافی جامع است که امکان پاسخ‌گویی کامل به سؤالات ارزشیابی را فراهم آورد و نیازهای فراغیران را به طور مناسب مورد توجه قرار دهد؛

ب - به طور نظاممند و به درستی تحلیل می‌شود؛

پ - معتبر^۴، قابل اطمینان^۵ و معنی‌دار^۶ است.

"تأمین کننده خدمات یادگیری" باید گام‌های منطقی را برای کاهش اربی^۷ (سوگیری)^۸ در ارزشیابی بردارد.

۲-۵-۳ ارزشیابی یادگیری

این زیربند الزامات مربوط به "تأمین کننده خدمات یادگیری" را در خصوص اندازه‌گیری و تحلیل میزان دستاوردهای هر یک از فراغیران از خدمات یادگیری فراهم شده (آن چه فراغیران کسب کردند، یا در حال کسب آن هستند) بیان می‌کند.

"تأمین کننده خدمات یادگیری" باید اطمینان حاصل کند که:

الف - دسترسی به نتایج ارزشیابی "تأمین کننده خدمات یادگیری" از فراغیران، فقط برای کسانی مجاز است که اجازه قانونی برای دیدن اطلاعات مذبور را دارا هستند و این نتایج در قالبی است که قابلیت انتقال ارزشیابی را تسهیل می‌کند.

ب - آن دسته از فراغیرانی که مشکل دارند و آن‌هایی که نیازمند کمک در فرایند یادگیری هستند تا بتوانند به پیامدهای یادگیری توافق شده، دست بیابند، در زمینه‌های مربوط به کارشناسانی ارجاع داده می‌شوند.

۳-۵-۳ ارزشیابی خدمات یادگیری

این زیربند الزامات "تأمین کننده خدمات یادگیری" را در زمینه اندازه‌گیری اثربخشی و کیفیت خود خدمات یادگیری، مورد توجه قرار می‌دهد.

"تأمین کننده خدمات یادگیری" باید اطمینان حاصل کند که:

الف - طرفهای ذی‌نفع دخیل در ارزشیابی یا متأثر از آن، شناسایی می‌شوند؛

1-Schedule

2-Rationale

3-Valid

4-Reliable

5-Meaningful

6-Bias

- ب - ارزشیاب‌ها شایسته و بی‌طرف هستند؛
- پ - گزارش‌های ارزشیابی شفاف بوده و خدمات یادگیری، اهداف خدمات یادگیری، یافته‌ها و هم چنین دورنمایها، روش‌های اجرایی و منطق به کار رفته برای تفسیر یافته‌ها را به روشی توصیف می‌کند.
- ت - زمینه‌ای^۱ (برای مثال: محیط یادگیری) که در آن خدمات یادگیری ارائه می‌شود، با جزئیات کافی بررسی می‌شود تا شناسایی تأثیرات احتمالی بر خدمات یادگیری میسر گردد.

۴ مدیریت "تأمین کننده خدمات یادگیری"

۱-۴ الزامات عمومی مدیریت

۱-۱-۴ در بالاترین سطح رهبری "تأمین کننده خدمات یادگیری" تعهد نسبت به این استاندارد باید اثبات شود.

۲-۱-۴ "تأمین کننده خدمات یادگیری" باید یک سیستم مدیریتی ایجاد و مدون نماید و اطمینان حاصل کند که سیستم مجبور درک شده، به اجرا گذاشته می‌شود، برقرار است و مورد بازنگری قرار می‌گیرد.

۳-۱-۴ به کارگیری الزامات این استاندارد توسط "تأمین کننده خدمات یادگیری" و انطباق با آن، باید مدون شود. این مستندات باید برای همه کارکنان مربوط قابل دستیابی باشد. برای حصول اطمینان از شفافیت، صحت، ارتباط، گردش و امنیت مستندات، باید روش‌های اجرایی ایجاد شود.

۴-۱-۴ "تأمین کننده خدمات یادگیری" باید روش‌های اجرایی را به منظور حفظ سوابق برای بازه زمانی سازگار با الزامات قراردادی و قانونی آن (به استاندارد ملی ایران شماره ۱ - ۱۰۰۴۷ مراجعه کنید) ایجاد کند. دسترسی به این سوابق باید با ترتیبات محروم‌نگی^۲ اتخاذ شده توسط "تأمین کننده خدمات یادگیری" سازگار باشد.

۲-۴ راهبرد و مدیریت کسب و کار

"تأمین کننده خدمات یادگیری" برای اجرای این استاندارد باید طرح کسب و کاری^۳ مطابق با روش‌های عمومی پذیرفته شده در مورد برنامه‌ریزی کسب و کار را تهیه و مدون کند. طرح کسب و کار باید موارد زیر را در بر گیرد:

- الف - راهبرد و اهداف کسب و کار؛
 - ب - توصیف ساختارهای مدیریتی؛
 - پ - توصیف فرایندهای کلیدی؛ و
 - ت - خطمشی کیفیت "تأمین کننده خدمات یادگیری".
- یادآوری - در پیوست الف، مندرجات معمول در یک طرح کسب و کار ذکر شده است.

1-Context

2-Confidentiality arrangements

3-Business plan

۳-۴ بازنگری مدیریت

" تأمین کننده خدمات یادگیری " باید روش‌های اجرایی را برای بازنگری سیستم مدیریت خود در فواصل زمانی برنامه‌ریزی شده، به منظور حصول اطمینان از تداوم مناسب بودن، کفایت و اثربخشی از جمله خطمشی‌ها و اهداف مرتبط با اجرای این استاندارد ایجاد کند. این بازنگری‌ها باید در فواصل زمانی مناسب با زمینه اجرا شود.

یادآوری - در پیوست ب نوع اطلاعاتی که به طور معمول در درونداد بازنگری مدیریت گنجانده می‌شود، ذکر شده است.

۴-۴ اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی

" تأمین کننده خدمات یادگیری " باید روش‌های اجرایی را برای شناسایی و مدیریت عدم انطباق‌ها در سیستم مدیریت، برای مثال چرخه " برنامه‌ریزی - اجرا - بررسی و اقدام " (PDCA)^۱ ایجاد کند. " تأمین کننده خدمات یادگیری " هم چنین باید در موارد ضروری، اقداماتی را برای از بین بردن علل عدم انطباق‌ها، به منظور جلوگیری از وقوع مجدد آن‌ها انجام دهد. اقدامات پیشگیرانه باید برای از بین بردن علل عدم انطباق‌های بالقوه کافی باشد. اقدامات اصلاحی باید با اثرات مسائل پیش آمده، مناسب باشد.

یادآوری - در پیوست پ، انواعی از اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی که به طور معمول انجام می‌گیرد، ذکر شده است.

۵-۴ مدیریت مالی و مدیریت ریسک

" تأمین کننده خدمات یادگیری " باید سیستم‌های زیر را به منظور حصول اطمینان از تداوم کسب و کار خود دارا بوده و مدون نماید:

الف - یک سیستم مدیریت مالی مناسب؛

ب - سیستمی برای شناسایی، ارزیابی و مدیریت ریسک.

۶-۴ مدیریت منابع انسانی

۶-۴-۱ شایستگی‌های کارکنان و وابسته‌های " تأمین کننده خدمات یادگیری "

" تأمین کننده خدمات یادگیری " باید اطمینان حاصل کند که همه کارکنان و وابسته‌ها، شایستگی‌های بنیادی مورد نیاز را برای انجام دادن فرایندهای مندرج در بند سه دارا هستند، این بند در شرح شغلی آن‌ها گنجانده شده است و این شایستگی‌ها حفظ می‌شود.

" تأمین کننده خدمات یادگیری " بهتر است شرح شغلی را که به شایستگی‌های بنیادی لازم ارجاع می‌دهد، تهیه کند و در فواصل زمانی مناسب مورد بازنگری قرار دهد.

یادآوری - در پیوست ت اطلاعات بیشتری در مورد برخی از شایستگی‌های بنیادی مطرح در این استاندارد، ذکر شده است.

۶-۴-۲ ارزشیابی شایستگی‌های " تأمین کننده خدمات یادگیری "، مدیریت عملکرد و توسعه حرفة‌ای در این زیربند الزامات مربوط به اندازه‌گیری میزان شایستگی‌های مورد نیاز کارکنان و وابسته‌های " تأمین کننده خدمات یادگیری " برای انجام اثربخش فعالیت‌هایی که بابت انجام آن‌ها حقوق می‌گیرند و همچنین مدیریت عملکرد کارکنان و وابسته‌ها، مد نظر قرار می‌گیرد.

" تأمین کننده خدمات یادگیری " باید اطمینان حاصل کند که:

الف - شایستگی‌های همه کارکنان یا وابسته‌هایی که خدمات یادگیری را تحت سرپرستی خود او تأمین می‌کنند، در ارتباط با شرح شغلی آنان، مورد ارزیابی یا بازنگری قرار می‌گیرد و این ارزیابی‌ها یا بازنگری‌ها مستند می‌شود؛

ب - سیستم‌هایی برای مدیریت، ارزش‌گذاری^۱ و تهیه بازخورد از شایستگی و عملکرد کارکنان تکوین و اجرا می‌شود؛

یادآوری - می‌توان این کار را از راههای گوناگون از جمله مشاهده منظم جلسات تدریس و آموزش، و بازخورد به استادان در خصوص این مشاهدات انجام داد.

پ - بازخورد از کارکنان و وابسته‌ها در خصوص انگیزش و رضایت شغلی آن‌ها گرفته می‌شود؛

ت - کارکنان و وابسته‌ها نسبت به توسعه حرفة‌ای مداوم متعهد بوده و تأثیر آن مورد ارزیابی قرار گرفته و مستند می‌شود؛

ث - روش‌های اجرایی ارزشیابی که انتخاب یا تکوین شده و اجرا می‌گردد، اطلاعات معتبر و قابل اطمینانی را در باره شایستگی‌های گروه تأمین کننده خدمات یادگیری فراهم می‌کنند.

ج - همه جنبه‌های این فرایندها با قوانین^۲ مربوط و اصول اساسی بی‌طرفی^۳ و حقوق بشر^۴ سازگار هستند و به طور مرتب بازنگری می‌شوند.

۷-۴ مدیریت ارتباطات (درونی/بیرونی)

" تأمین کننده خدمات یادگیری " بحسب اقتضا باید در مورد موضوعاتی که ممکن است تأثیر مستقیم بر آن‌ها داشته باشد، روش‌های اجرایی را برای اطلاع‌رسانی و مشاوره با کارکنان و وابسته‌ها، داشته باشد و لازم است که ارتباطات دو طرفه^۵ را تسهیل کند.

" تأمین کننده خدمات یادگیری " بهتر است فرصت‌هایی را برای ارتباطات در بین کارکنان و وابسته‌ها فراهم کند.

۸-۴ تخصیص منابع

" تأمین کننده خدمات یادگیری " باید اطمینان حاصل کند که کارکنان و وابسته‌های ضروری و منابع یادگیری، با در نظر گرفتن نیازهای خاص انتخاب و به کار گرفته می‌شوند و منابع یادگیری نگهداری می‌گرددند.

یادآوری - به زیربندهای ۳ - ۲ - ۳ - ۳ - ۲ - ۳ مراجعه کنید.

مثال - کارکنان؛ مواد یادگیری؛ تجهیزات از جمله زیرساخت‌های فناوری اطلاعات؛ محیط‌های کار و یادگیری؛ تجهیزات برای خدمات یادگیری فراهم شده دور از محل " تأمین کننده خدمات یادگیری "؛ کاتالوگ‌های فناوری‌های آموزشی و نیازهای خاص؛ خدمات مشاوره شغلی.

1-Appraising

2-Legislation

3-Fairness

4-Human rights

5-Two –way communication

۹-۴ ممیزی‌های داخلی

"تأمین کننده خدمات یادگیری" باید روش‌های اجرایی را برای ممیزی‌های داخلی، به منظور تصدیق انطباق با این استاندارد و این که سیستم مدیریت به طور مؤثر اجرا و برقرار نگه داشته می‌شود، ایجاد کند. با توجه به اهمیت نسبی فرایندها و حوزه‌های مورد ممیزی و نیز نتایج ممیزی‌های قبلی، یک برنامه ممیزی باید تهیه شود. برنامه ممیزی باید همه فرایندها را، حداقل، در یک بازه ۳۶ ماهه، پوشش دهد.

"تأمین کننده خدمات یادگیری" باید اطمینان حاصل کند که:

الف - افراد حائز شرایط مناسب با برخورداری از دانش ممیزی و آشنایی با الزامات این استاندارد، ممیزی‌های داخلی را انجام می‌دهند؛

ب - ممیزان کار خود را ممیزی نمی‌کنند؛

پ - نتایج ممیزی به اطلاع مسئولین حوزه‌های ممیزی شده رسانده می‌شود؛

ت - هر فرصتی برای بهبود شناسایی می‌شود؛ و

ث - هر اقدام منتج از ممیزی‌های داخلی به موقع و به طور مناسب انجام می‌گیرد.

۱۰-۴ بازخورد از طرفهای ذی‌نفع

"تأمین کننده خدمات یادگیری" باید سیستم‌هایی را برای جمع‌آوری بازخورد از طرفهای ذی‌نفع در مورد خدمات یادگیری تأمین شده، و همچنین برای تحلیل، پاسخ‌گویی و برحسب لزوم، اقدام بر اساس آن‌ها را دارا بوده و از آن‌ها استفاده کند.

"تأمین کننده خدمات یادگیری" باید دارای سیستمی برای رسیدگی به شکایات و درخواست‌ها^۱ باشد و وجود آن‌ها را باید به آگاهی طرفهای ذی‌نفع برساند.

پیوست الف
(اطلاعاتی)
مندرجات طرح کسب و کار

بخش‌های زیر معمولاً در طرح کسب و کار گنجانده می‌شود:

الف - ۱ چشم‌انداز^۱ و ماموریت^۲

"تأمین کننده خدمات یادگیری" چشم‌انداز و ماموریت خود، از جمله چگونگی حمایت از ارزش یادگیری و رفتار مناسب^۳ با طرف‌های ذی‌نفع را مدون می‌کند؛

الف - ۲ تکوین و ارزیابی مرتب راهبرد

"تأمین کننده خدمات یادگیری" راهبرد خود و بازه زمانی بازبینی^۴ را مشخص نموده و انجام شدن دوره‌ای این بازنگری‌ها را به اثبات می‌رساند؛

الف - ۳ خطمشی کیفیت

"تأمین کننده خدمات یادگیری" خط مشی کیفیت و خط مشی کنترل کیفیت خود را مدون می‌کند؛

الف - ۴ اهداف کسب و کار و کیفیت

"تأمین کننده خدمات یادگیری"

الف - ۴-۱ اهداف کسب و کار خود را مدون می‌کند؛

الف - ۴-۲ اجرای واقعی پروژه‌های بهبود را در سازمان، از جمله چارچوب زمانی^۵ آن‌ها را ثبت می‌کند؛

الف - ۴-۳ اهداف قابل اندازه‌گیری و قابل تصدیق را برای پروژه‌های بهبود در سازمان مشخص می‌کند و آن‌ها را با خطمشی کیفیت مرتبط می‌سازد؛

الف - ۵ تحلیل بازار

"تأمین کننده خدمات یادگیری" تقاضاها برای خدمات یادگیری را به طور ادواری بازنگری و آن را مستند می‌کند؛

الف - ۶ ساختار سازمانی و عملیاتی شامل حوزه‌های کسب و کار و همکاری‌ها^۶

"تأمین کننده خدمات یادگیری" ساختار سازمانی خود را مدون و اطمینان حاصل می‌کند که این ساختار به اطلاع همه کارکنان و وابسته‌ها، می‌رسد؛

الف - ۷ شناسایی و طراحی فرایندهای کلیدی

"تأمین کننده خدمات یادگیری" شواهد طراحی فرایندهای کلیدی از جمله تحلیل نیازها، طراحی، عرضه و ارزشیابی را فراهم می‌کند؛

1-Vision

2-Mission

3-Fair treatment

4-Revision period

5-Timeframes

6-Cooperations

الف - ۸ وابسته‌ها

"تأمین کننده خدمات یادگیری" در مورد چگونگی تلفیق وابسته‌ها با کار خود، برنامه‌ریزی کرده و آن را مستند می‌کند.



پیوست ب

(اطلاعاتی)

اطلاعاتی برای بازنگری‌های سیستم مدیریت

- ب - ۱ - اطلاعات مورد نیاز برای بازنگری‌های سیستم مدیریت بهتر است موارد زیر را در برگیرد:
- ب - ۱ - ۱ - نتایج ممیزی‌های داخلی و خارجی؛
 - ب - ۱ - ۲ - بازخورد از طرفهای ذی نفع در ارتباط با انطباق با این استاندارد؛
 - ب - ۱ - ۳ - وضعیت اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی؛
 - ب - ۱ - ۴ - اقدامات پیگیرانه^۱ مربوط به بازنگری‌های قبلی مدیریت؛
 - ب - ۱ - ۵ - تحقق اهداف؛
 - ب - ۱ - ۶ - هر تغییری که ممکن است بر سیستم مدیریت تأثیر بگذارد؛
 - ب - ۱ - ۷ - درخواست‌ها و شکایت‌ها و همچنین طرز رسیدگی به آن‌ها؛
 - ب - ۱ - ۸ - شناسایی و رفع عدم انطباق‌ها در سیستم مدیریت؛
 - ب - ۱ - ۹ - نتایج ارزشیابی خدمات یادگیری.
 - ب - ۲ - بازنگری مدیریت بهتر است به تصمیمات و اقداماتی برای موارد زیر منجر شود:
 - ب - ۲ - ۱ - بهبود اثربخشی سیستم مدیریت و فرایندهای آن؛
 - ب - ۲ - ۲ - بهبود انطباق با این استاندارد؛
 - ب - ۲ - ۳ - منابع مورد نیاز برای عرضه مؤثر خدمات یادگیری.

پیوست پ

(اطلاعاتی)

اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی

اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی موارد زیر را در بر می‌گیرد:

- پ - ۱ شناسایی عدم انطباق‌ها در سیستم مدیریت؛
- پ - ۲ تعیین علل عدم انطباق‌ها؛
- پ - ۳ پیشگیری یا اصلاح عدم انطباق‌ها، یا پیشگیری و اصلاح عدم انطباق‌ها؛
- پ - ۴ ارزشیابی نیاز برای اقدامات به منظور حصول اطمینان از عدم وقوع مجدد عدم انطباق‌ها؛
- پ - ۵ تعیین و اجرای اقدامات مورد نیاز به طور زمان‌مند؛
- پ - ۶ ثبت نتایج اقدامات انجام شده؛
- پ - ۷ بازنگری اثربخشی اقدامات اصلاحی انجام شده.

پیوست ت

(اطلاعاتی)

مثال‌هایی از شایستگی‌های بنیادی تأمین‌کنندگان خدمات یادگیری

شایستگی‌ها حول سه سرفصل اصلی که شایستگی‌های اساسی را به شرح زیر فهرست کرده است، تنظیم شده است:

- ت - ۱ شایستگی‌های مربوط به عرضه خدمات یادگیری، شامل:
 - ت - ۱ - ۱ به کار بردن نظریه یادگیری^۱؛
 - ت - ۱ - ۲ به کار بردن روش‌شناسی یادگیری^۲؛
 - ت - ۱ - ۳ انتخاب و استفاده از مواد پشتیبان برای یادگیری^۳؛
 - ت - ۱ - ۴ پرداختن به نیازهای ویژه و تنوع^۴ آن‌ها؛
 - ت - ۱ - ۵ ارزشیابی یادگیری؛
 - ت - ۱ - ۶ وجود کارشناس مواد درسی؛
 - ت - ۱ - ۷ تکوین برنامه درسی؛
 - ت - ۱ - ۸ شناسایی نیازهای یادگیری؛
 - ت - ۱ - ۹ به کار بردن فناوری یادگیری؛
- ت - ۲ شایستگی‌های فردی، که به ویژگی‌های شخصی افراد به عنوان تسهیل‌کننده مربوط است از جمله:
 - ت - ۲ - ۱ گوش کردن و برقراری ارتباط به طور مؤثر؛
 - ت - ۲ - ۲ ارائه سخنرانی‌ها؛
 - ت - ۲ - ۳ ایجاد انگیزش در افراد؛
 - ت - ۲ - ۴ تسهیل‌گری؛
 - ت - ۲ - ۵ مدیریت تضادها^۵؛
 - ت - ۲ - ۶ توسعه حرفه‌ای مداوم؛
 - ت - ۲ - ۷ استفاده مؤثر از فناوری اطلاعات؛
 - ت - ۲ - ۸ حساسیت به موضوعات برابری^۶ و تنوع؛
 - ت - ۲ - ۹ التزام به اصول رفتاری^۷ یا بیانیه ارزش‌ها^۸؛
 - ت - ۲ - ۱۰ شایستگی‌های بین فرهنگی؛

1-Learning theory

2-Learning methodology

3-Learning support material

4-Diversity

5-Managing conflicts

6-Equality

7-Code of conduct

8-Statement of values

- ت - ۲ - ۱۱ راهنمایی، مشاوره و مربی‌گری؛
- ت - ۳ شایستگی‌های کسب و کار، که به توانمندی تسهیل‌کننده برای پیوند دادن یادگیری با اهداف کسب و کار مشتریان مربوط بوده و موارد زیر را در بر می‌گیرد:
- ت - ۳ - ۱ نوآوری و استفاده از فناوری‌های نوظهور؛
 - ت - ۳ - ۲ شم تجاری^۱ (برنامه‌ریزی، بودجه‌بندی)؛
 - ت - ۳ - ۳ مدیریت طرف‌های ذی‌نفع؛
 - ت - ۳ - ۴ تهیه و تنظیم خط‌مشی یادگیری؛
 - ت - ۳ - ۵ شبکه‌سازی^۲ با طرف‌های ذی‌نفع، یعنی برقراری ارتباط و ایجاد روابط؛
 - ت - ۳ - ۶ مدیریت عملکرد کسب و کار؛
 - ت - ۳ - ۷ درک ماهیت در حال تغییر کار در سطوح اجتماعی، فناوری، صنعتی، سیاسی و فرهنگی؛
 - ت - ۳ - ۸ استفاده از فناوری برای مدیریت ارتباطات؛
 - ت - ۳ - ۹ کار در زمینه توسعه و اثربخشی سازمانی؛
 - ت - ۳ - ۱۰ اداره یادگیری^۳.



1-Commercial acumen

2-Networking

3- Learning administration

پیوست ث

(اطلاعاتی)

مطابقت استاندارد ملی ایران شماره ... با استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ (تجدیدنظر دوم)

هدف از افروzen این پیوست، تأمین ارتباط متقابل بین این استاندارد و استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱: سال ۸۸ (تجدیدنظر دوم) است.

در جداول ث - ۱ و ث - ۲:

- اصطلاح " (فقط عنوان) " بیانگر آن است که مطابقت بین عناوین وجود دارد نه در محتوى؛
- اگر به دنبال عناوین در داخل پرانتز، اصطلاح " کلیات " بیاید، نشان دهنده آن است که در توصیف کلیات مطابقت بیشتری وجود دارد تا توصیف نکته‌های خاص.

جدول ث - ۱ - مطابقت بین استاندارد ملی شماره ... سال ۱۳۸۹ و استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱ : سال ۱۳۸۸
 (تجدیدنظر دوم)

استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱ : سال ۱۳۸۸ (تجدیدنظر دوم)	استاندارد ملی ایران شماره ... : سال ۱۳۸۹
هدف و دامنه کاربرد	هدف و دامنه کاربرد
کلیات	۱ - ۱
کاربرد	۲ - ۱
اصطلاحات و تعاریف	اصطلاحات و تعاریف
پدیدآوری محصول (فقط عنوان)	خدمات یادگیری
فرایندهای مرتبط با مشتری (فقط عنوان)	تعیین نیازهای یادگیری
تعیین الزامات و/یا خواسته‌های مربوط به محصول	کلیات نیازهای طرفهای ذی‌نفع
(طرح‌ریزی پدیدآوری محصول) کلیات	محثوا و فرایند یادگیری
	طراحی خدمات یادگیری
	مشخصه‌های اهداف خدمات یادگیری و دامنه کاربرد آن‌ها
	مشخصه‌های روش‌های حمایت و پایش انتقال یادگیری
	طرح‌ریزی برنامه درسی
تولید و ارائه خدمات(فقط عنوان)	تدارک خدمات یادگیری
	اطلاعات و جهت‌دهی
(زیرساخت) کلیات	حصول اطمینان از موجود بودن و دسترس پذیری منابع یادگیری
محیط کار	محیط یادگیری
اندازه‌گیری، تحلیل و بهبود (فقط عنوان)	پایش عرضه خدمات یادگیری
کلیات	ارزشیابی انجام شده توسط تأمین‌کنندگان خدمات یادگیری
	اهداف ارزشیابی و دامنه کاربرد آن
پایش و اندازه‌گیری محصول	ارزشیابی یادگیری
پایش و اندازه‌گیری فرایندها	ارزشیابی خدمات یادگیری
سیستم مدیریت کیفیت (فقط عنوان)	مدیریت تأمین‌کننده خدمات یادگیری

ادامه جدول ث - ۱ - مطابقت بین استاندارد ملی شماره ... سال ۱۳۸۹ و استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱ : سال ۱۳۸۸
 (تجددیدنظر دوم)

استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱ : سال ۱۳۸۸ (تجددیدنظر دوم)	استاندارد ملی ایران شماره ... سال ۱۳۸۹ (تجددیدنظر)		
الزامات عمومی الزامات مربوط به مستندات تعهد مدیریت نماینده مدیریت (فقط عنوان)	۱ - ۴ ۲ - ۴ ۱ - ۵ ۲ - ۵ - ۵	۱ - ۴	الزامات عمومی مدیریت
(تعهد مدیریت، خطمشی کیفیت، طرح ریزی، مسئولیت، اختیار و ارتباطات) کلیات	۳ - ۵ ، ۱ - ۵ ۵ - ۵ ، ۴ - ۵	۲ - ۴	راهبرد و مدیریت کسب و کار
بازنگری مدیریت	۶ - ۵	۳ - ۴	بازنگری مدیریت
(اقدام اصلاحی و اقدام پیشگیرانه) کلیات	۲ - ۵ - ۸ ۳ - ۵ - ۸	۴ - ۴	اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی
		۵ - ۴	مدیریت مالی و مدیریت ریسک
منابع انسانی (فقط عنوان)	۲ - ۶	۶ - ۴	مدیریت منابع انسانی
(کلیات) کلیات	۱ - ۲ - ۶	۱ - ۶ - ۴	شاپستگی های کارکنان و وابسته های تأمین کننده خدمات یادگیری
		۲ - ۶ - ۴	ارزیابی شاپستگی های تأمین کننده خدمات یادگیری، مدیریت عملکرد و توسعه حرفه ای
(ارتباطات در درون سازمان) کلیات	۳ - ۵ - ۵	۷ - ۴	مدیریت ارتباطات (درونی / بیرونی)
(زیرساخت) کلیات	۳ - ۶	۸ - ۴	تحصیص منابع
ممیزی داخلی	۲ - ۲ - ۸	۹ - ۴	ممیزی های داخلی
(رضایت مشتری) کلیات	۱ - ۲ - ۸	۱۰ - ۴	باختور از طرف های ذی نفع
الزامات مربوط به مستندات (فقط عنوان)	۲ - ۴	پیوست الف	مندرجات طرح کسب و کار
بازنگری مدیریت	۶ - ۵	پیوست ب	اطلاعاتی برای بازنگری های سیستم مدیریت
(اقدام اصلاحی، اقدام پیشگیرانه) کلیات	۲ - ۵ - ۸ ۳ - ۵ - ۸	پیوست پ	اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی
		پیوست ت	مثال هایی از شاپستگی های بنیادی تأمین کنندگان خدمات یادگیری

جدول ث - ۲ - مطابقت بین استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱ : سال ۱۳۸۸ (تجدید نظر دوم) و استاندارد ملی ایران
شماره ... : سال ۱۳۸۹

استاندارد ایران شماره ... : سال ۱۳۸۹	استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱ : سال ۱۳۸۸ (تجدید نظر دوم)
مقدمه	۱ - ۰ ۲ - ۰ ۳ - ۰ ۴ - ۰
دامنه کاربرد	۱ ۱ - ۱ ۲ - ۱
	۲
اصطلاحات و تعاریف	۳
مدیریت تأمین کننده خدمات یادگیری الزامات عمومی مدیریت راهبرد و مدیریت کسب و کار مدیریت مالی و مدیریت ریسک	۴ ۱ - ۴ ۲ - ۴ ۵ - ۴
الزامات عمومی مدیریت	۱ - ۴
مندرجات طرح کسب و کار	پیوست الف
مدیریت تأمین کننده خدمات یادگیری	۴
الزامات عمومی مدیریت	۱ - ۴
مدیریت ارتباطات (درونی/بیرونی)	۷ - ۴
بازنگری مدیریت اطلاعاتی برای بازنگری‌های سیستم مدیریت	۳ - ۴ پیوست ب
تحصیص منابع	۸ - ۴
مدیریت منابع انسانی	۶ - ۴
شاپیستگی‌های کارکنان و وابسته‌های تأمین کننده خدمات یادگیری	۱ - ۶ - ۴
تحصیص منابع	۸ - ۴
محیط یادگیری	۳ - ۳ - ۳
خدمات یادگیری	۳
	۷
	کلیات رویکرد فرایندی ارتباط با استاندارد ISO 9004 سازگاری با سایر سیستم‌های مدیریت
	هدف و دامنه کاربرد کلیات کاربرد
	مراجعة الزامي
	اصطلاحات و تعاریف
	سیستم مدیریت کیفیت (فقط عنوان)
	الزامات عمومی
	الزامات مربوط به مستندات (فقط عنوان)
	مسئولیت مدیریت (فقط عنوان)
	تعهد مدیریت
	ارتباطات در درون سازمان
	بازنگری مدیریت
	مدیریت منابع (فقط عنوان)
	منابع انسانی (فقط عنوان)
	کلیات
	(زیرساخت) کلیات
	محیط کار
	پدیدآوری محصول (فقط عنوان)

ادامه جدول ث - ۲ - مطابقت بین استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ (تجدید نظر دوم) و استاندارد ملی ایران
شماره ... : سال ۱۳۸۹

استاندارد ملی ایران شماره ... : سال ۱۳۸۹	استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ (تجدید نظر دوم)		
مشخصه‌های اهداف خدمات یادگیری و دامنه کاربرد آن‌ها	۱ - ۲ - ۳	۱ - ۷	(طرح ریزی پدیدآوری محصول) کلیات
تعیین نیازهای یادگیری	۱ - ۳	۲ - ۷	فرایندهای مرتبط با مشتری (فقط عنوان)
کلیات نیازهای طرفهای ذی‌نفع	۱ - ۱ - ۳ ۲ - ۱ - ۳	۱ - ۲ - ۷	تعیین الزامات و/یا خواسته‌های مربوط به محصول
طراحی خدمات یادگیری	۲ - ۳	۳ - ۷	طراحی و تکوین (فقط عنوان)
		۴ - ۷	خرید (فقط عنوان)
تدارک خدمات یادگیری	۳ - ۳	۵ - ۷	تولید و ارائه خدمات (فقط عنوان)
ارزشیابی انجام شده توسط تأمین‌کنندگان خدمات یادگیری	۵ - ۳	۱ - ۵ - ۷	کنترل تولید و ارائه خدمات
		۶ - ۷	کنترل تجهیزات پایش و اندازه‌گیری
پایش عرضه خدمات یادگیری	۴ - ۳	۸	اندازه‌گیری، تحلیل و بهبود (فقط عنوان)
ارزشیابی انجام شده توسط تأمین‌کنندگان خدمات یادگیری	۵ - ۳	۱ - ۸	کلیات
ارزشیابی انجام شده توسط تأمین‌کنندگان خدمات یادگیری	۵ - ۳	۲ - ۸	پایش و اندازه‌گیری (فقط عنوان)
بازخورد از طرفهای ذی‌نفع	۱۰ - ۴	۱ - ۲ - ۸	رضایت مشتری
ممیزی‌های داخلی	۹ - ۴	۲ - ۲ - ۸	ممیزی داخلی
ارزشیابی انجام شده توسط تأمین‌کنندگان خدمات یادگیری	۵ - ۳	۳ - ۲ - ۸	پایش و اندازه‌گیری فرایندها
ارزشیابی انجام شده توسط تأمین‌کنندگان خدمات یادگیری	۵ - ۳	۴ - ۲ - ۸	پایش و اندازه‌گیری محصول
اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی	۴ - ۴	۳ - ۸	کنترل محصول نامنطبق
اهداف ارزشیابی و دامنه کاربرد آن	۱ - ۵ - ۳	۴ - ۸	تحلیل داده‌ها
اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی	۴ - ۴ پیوست پ	۲ - ۵ - ۸	(اقدام اصلاحی) کلیات
اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی	۴ - ۴ پیوست پ	۳ - ۵ - ۸	(اقدام پیشگیرانه) کلیات

پیوست ج
(اطلاعاتی)
کتابنامه

- [۱] استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ (تجدید نظر اول)، سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان
- [۲] استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ (تجدید نظر دوم)، سیستم‌های مدیریت کیفیت - الزامات
- [۳] استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۴۷ - اطلاعات و مستند سازی - مدیریت سوابق بخش اول: کلیات

[4] WAI Accessibility Guidelines: *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0* (2005),
<http://www.w3c.org/TR/WCAG20>

