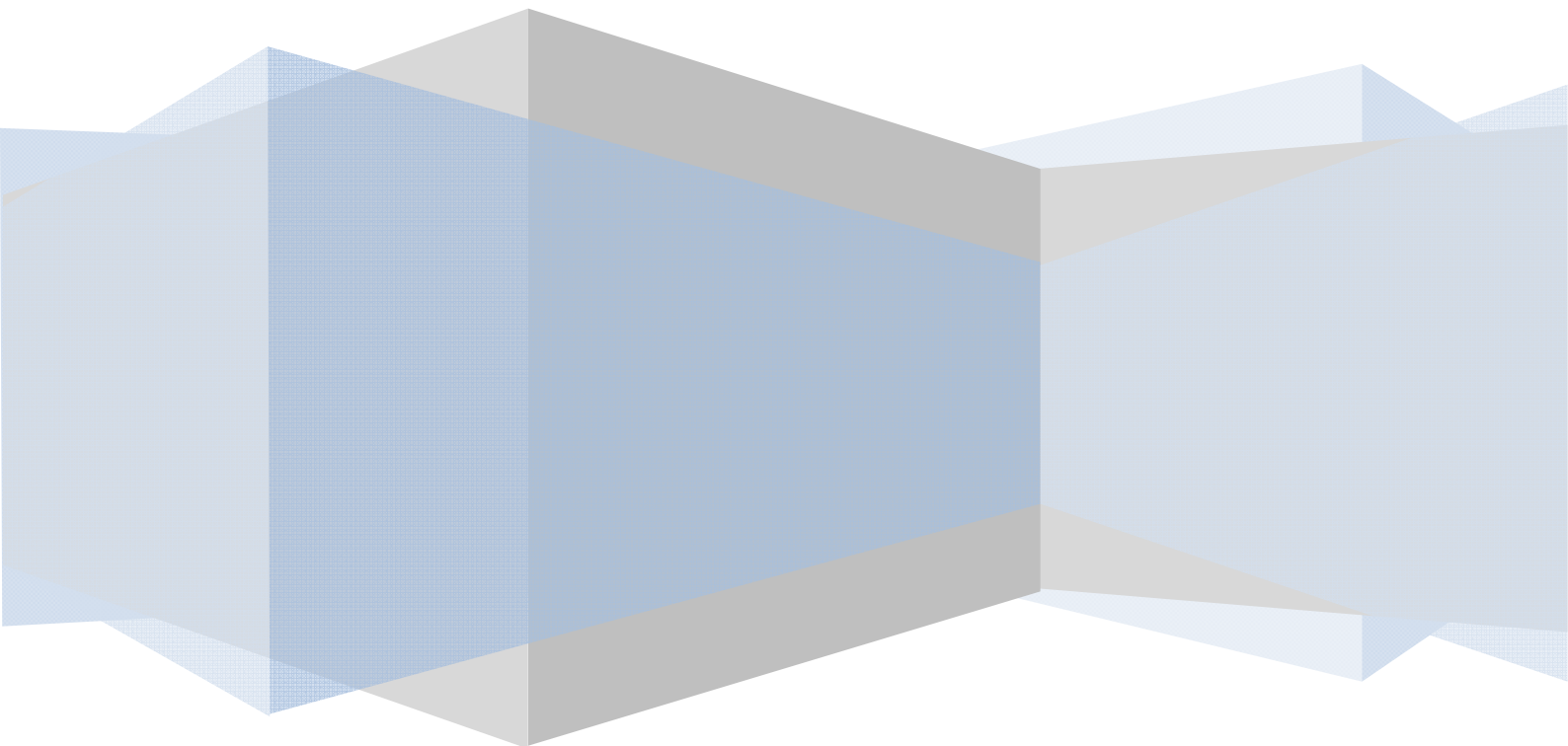


ISO 29990:2010

First Edition 01-09-2010

خدمات فراگیری برای تحصیلات غیر رسمی و آموزش – الزامات اولیه برای ارائه دهندگان خدمات

ترجمه: سید علیرضا حسینی هرندی (رئیس هیئت مدیره شرکت خدمات بین المللی ارزیابی ، تحلیل و پیشبرد گواه)



فهرست محتویات

۶	پیشگفتار.....
۷	مقدمه
۸	خدمات فراگیری برای تحصیلات غیر رسمی و آموزش – الزامات اولیه برای ارائه دهندگان خدمت
۸	۱-دامنه کاربرد.....
۸	۲-واژگان و تعاریف.....
۸	۱-۲ شریک (Associate).....
۹	۲-۲ نشان (Award).....
۹	۳-۲ طرح تجاری (Business Plan).....
۹	۴-۲ شایستگی (Competency).....
۹	۵-۲ توسعه حرفه ای مداوم (Continuous Professional Development).....
۹	۶-۲ برنامه آموزشی (Curriculum).....
۹	۷-۲ ارزیابی فراگیری (Evaluation of Learning).....
۹	۸-۲ تسهیل کننده (Facilitator).....
۱۰	۹-۲ ذینفع (Interested Party).....
۱۰	۱۰-۲ فرایند کلیدی (Key Process).....
۱۰	۱۱-۲ فراگیر (Learner).....
۱۰	۱۲-۲ فراگیری (Learning).....

- ۱۰ ۱۳-۲ خدمت فراگیری (Learning Service)
- ۱۰ ۱۴-۲ ارائه دهنده خدمت فراگیری (Learning Service Provider(LSP))
- ۱۰ ۱۵-۲ تحصیلات غیر رسمی (Non-Formal Education)
- ۱۰ ۱۶-۲ خط مشی کیفیت (Quality Policy)
- ۱۱ ۱۷-۲ حامی (Sponsor)
- ۱۱ ۱۸-۲ انتقال فراگیری (Transfer of Learning)
- ۱۱ ۳- خدمات فراگیری
- ۱۱ ۱-۳ تعیین کردن نیازهای فراگیری
- ۱۱ ۱-۱-۳ کلیات
- ۱۲ ۲-۱-۳ نیازهای ذینفعان
- ۱۲ ۳-۱-۳ فرایند و محتوای فراگیری
- ۱۳ ۲-۳ طراحی خدمات فراگیری
- ۱۳ ۱- ۲- ۳- مشخصات اهداف اصلی و دامنه کاربرد خدمات فراگیری
- ۱۳ ۲- ۲- ۳- مشخصات امکانات پشتیبانی و پایش انتقال فراگیری
- ۱۳ ۳- ۲- ۳- طرح ریزی برنامه آموزشی
- ۱۴ ۳-۳ ارائه خدمات فراگیری
- ۱۴ ۱- ۳- ۳- اطلاعات و راهنمایی
- ۱۴ ۲- ۳- ۳- اطمینان از قابلیت استفاده و قابلیت دسترسی منابع فراگیری

- ۳-۳ محیط فراگیری ۱۵
- ۳-۴ پایش ارائه خدمات فراگیری ۱۵
- ۳-۵ ارزیابی انجام شده توسط ارائه دهندگان خدمت فراگیری ۱۵
- ۳-۵-۱ اهداف و دامنه کاربرد ارزیابی ۱۵
- ۳-۵-۲ ارزیابی فراگیری ۱۶
- ۳-۵-۳ ارزیابی خدمت فراگیری ۱۶
- ۴- مدیریت ارائه دهندگان خدمت فراگیری ۱۷
- ۴-۱ الزامات کلی مدیریت ۱۷
- ۴-۲ مدیریت استراتژی و کسب و کار ۱۸
- ۴-۳ بازرگری مدیریت ۱۸
- ۴-۴ اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی ۱۸
- ۴-۵ مدیریت مالی و مدیریت ریسک ۱۸
- ۴-۶ مدیریت منابع انسانی ۱۹
- ۴-۶-۱ شایستگی های کارکنان و شرکاء LSP ۱۹
- ۴-۶-۲ ارزیابی شایستگی های LSP ، مدیریت عملکرد ، و توسعه حرفه ای ۱۹
- ۴-۷ مدیریت ارتباطات (داخلی / خارجی) ۲۰
- ۴-۸ تخصیص منابع ۲۰
- ۴-۹ ممیزی های داخلی ۲۰

۲۱ ۱۰-۴ بازخورد از ذینفعان
۲۱ پیوست A
۲۲ محتوای طرح تجاری
۲۳ پیوست B
۲۴ اطلاعات برای بازنگری های سیستم مدیریت
۲۵ پیوست C
۲۵ اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی
۲۶ پیوست D
۲۶ نمونه هایی از شایستگی های اصلی برای ارائه دهندگان خدمت فراگیری
۲۶ -شایستگی های وابسته به ارائه خدمات فراگیری،
۲۷ -شایستگی های فردی ،
۲۷ -شایستگی های تجاری ،
۲۹ پیوست E
۲۹ همخوانی بین استاندارد ISO 9001:2008 و ISO 29990:2010
۳۰ جدول E1 - همخوانی بین ISO 9001:2008 با ISO 29990:2010
۳۳ جدول E2 - همخوانی بین ISO 9001:2008 با ISO 29990:2010
۳۶ کتابنامه

پیشگفتار

ISO (سازمان بین المللی استاندارد) یک فدراسیون جهانی متشکل از موسسات ملی استاندارد است (موسسه های عضو ایزو). کار آماده نمودن استاندارد های بین المللی معمولاً از طریق کمیته های فنی ایزو صورت می پذیرد. هر کدام از اعضای علاقمند به موضوعی که کمیته فنی برای آن تشکیل شده است. حق نمایندگی در آن کمیته را دارد. سازمان های بین المللی اعم از دولتی و غیر دولتی که با ISO ارتباط دارند نیز بخشی از انجام کار را به عهده دارند. ISO برای تمامی موضوعات مربوط به استاندارد سازی الکترونیکی با کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC) همکاری نزدیک دارد.

استاندارد های بین المللی طبق قواعدی که در بخش دوم رهنمود های ISO/IEC آورده شده، به صورت پیش نویس آماده می شوند.

وظیفه اصلی کمیته های فنی، تهیه استاندارد های بین المللی است. پیش نویس استاندارد های بین المللی که در کمیته های فنی پذیرفته می شوند، به منظور رای گیری در میان اعضای به گردش در می آید. انتشار یک استاندارد بین المللی مستلزم تأیید حداقل ۷۵٪ اعضای است که در رای گیری شرکت می کنند.

لازم به ذکر است، احتمال دارد بخش هایی از این مدرک، موضوع مربوط به حقوق انحصاری ثبت شده (Patent Rights) باشند. ISO هیچگونه مسئولیتی در قبال شناسایی تمام و یا هر یک از این حقوق انحصاری ثبت شده نخواهد داشت.

ISO 29990 بوسیله کمیته ISO/TC 232، خدمات فراگیری برای تحصیلات غیر رسمی و آموزش تهیه شده است.

مقدمه

هدف از این استاندارد بین المللی ، فراهم کردن یک مدل عمومی برای شیوه کار و عملکرد حرفه ای با کیفیت ، و یک مرجع مشترک برای ارائه دهندگان خدمت فراگیری (LSP s) و متقاضیان آنها در طراحی ، توسعه و ارائه تحصیلات غیر رسمی ، آموزش و توسعه ، می باشد .

این استاندارد بین المللی به منظور ترغیب تمرکز بر روی فراگیر (Learner) و نتایج فرایند ، و برای توجه کردن به کلیه امکانات موجود برای ارائه خدمات فراگیری ، از اصطلاح " خدمات فراگیری (Learning Services) " بجای " آموزش (Training) " استفاده می کند .

این استاندارد بین المللی بر روی شایستگی ارائه دهندگان خدمت فراگیری (LSP s) تمرکز می کند ، در نظر دارد به سازمانها و افراد برای انتخاب یک LSP که نیازها و توقعات سازمان را برای توسعه شایستگی و قابلیت ، برآورده نماید ، یاری رساند و بتواند برای گواهی کردن LSP s بکار گرفته شود .

این استاندارد بین المللی در بعضی شباهتها با تعدادی از استانداردهای سیستم مدیریت منتشر شده توسط سازمان جهانی استاندارد ISO ، مخصوصاً ISO 9001 ، شریک می باشد . برای مثال یک مقایسه از محتوای این استاندارد بین المللی با ISO 9001:2008 در ضمیمه E ارائه شده است .

خدمات فراگیری برای تحصیلات غیر رسمی و آموزش – الزامات اولیه برای ارائه دهندگان

خدمت

۱- دامنه کاربرد

این استاندارد بین المللی الزامات اولیه ای را برای ارائه دهندگان خدمات فراگیری در تحصیلات غیر رسمی و آموزش مشخص می نماید .

یاد آوری ۱

در مواقعی که ارائه دهنده خدمت فراگیری جزئی از یک سازمان باشد ، که محصولات (کالا و خدمات) را علاوه بر خدمات فراگیری ، ارائه می دهد ، این استاندارد بین المللی فقط برای بخشی که خدمات فراگیری را ارائه می دهد ، کاربرد دارد .

یاد آوری ۲

مثالهایی از تحصیلات غیر رسمی و آموزش می تواند شامل آموزش فنی و حرفه ای ، فراگیری بلند مدت و آموزش درون سازمانی (برون سپاری شده یا داخلی) باشد.

۲- واژگان و تعاریف

برای مقاصد این مدرک ، واژگان و تعاریف زیر بکار برده می شوند :

۲-۱ شریک (Associate)

(خدمات فراگیری) نهاد یا شخصی که بوسیله ارائه دهنده خدمت فراگیری استخدام نشده است ، اما تحت حمایت او برای ارائه خدمات فراگیری، کار می کند.

یاد آوری

شریک از اعضای کارکنان ارائه دهنده ی خدمت فراگیری ، نمی باشد.

مثال

سازمانها یا پیمانکاران مستقل ، مثل مربیان ، طراحان آموزشی ، ارزیابان ، مدیران پروژه ، یا مشاوران حرفه ای .

۲-۲ نشان (Award)

(خدمات فراگیری) نشان (گواهینامه) تخصیص داده شده توسط ارائه دهنده خدمت فراگیری که به منظور نشان دادن یک سطح از عملکرد یا دستیابی، یا تکمیل یک برنامه فراگیری، به فراگیر داده می شود.

۲-۳ طرح تجاری (Business Plan)

برنامه ی اقدام طراحی شده برای دستیابی به اهداف تجاری

۲-۴ شایستگی (Competency)

(خدمات فراگیری) دانش، درک، مهارت یا نگرشی که قابل مشاهده یا قابل سنجش، یا هم قابل مشاهده و هم قابل سنجش است، که در یک موقعیت کاری معلوم و در توسعه حرفه ای یا در توسعه فردی، یا هم در توسعه حرفه ای و هم در توسعه فردی، بکار گرفته شده و (در آن) تسلط پیدا شده است.

۲-۵ توسعه حرفه ای مداوم (Continuous Professional Development)

بالا بردن عمدی دانش حرفه ای یا شایستگی حرفه ای.

۲-۶ برنامه آموزشی (Curriculum)

(خدمات فراگیری) طرح تحصیلی که توسط ارائه دهنده خدمت فراگیری آماده شده است، که اهداف اصلی، محتوا، نتیجه ی فراگیری، روش های تدریس و فراگیری، فرایندهای ارزیابی، و سایر موارد وابسته به خدمت فراگیری را توصیف می کند.

۲-۷ ارزیابی فراگیری (Evaluation of Learning)

رویکرد قاعده مند به منظور تجزیه و تحلیل یک فرایند فراگیری، یا نتایج اندازه گیری شده فراگیری در برابر اهداف فراگیری.

۲-۸ تسهیل کننده (Facilitator)

(خدمات فراگیری) شخصی که برای یاری کردن فراگیران در فراگیری، با آنها کار می کند.

یاد آوری

یک تسهیل کننده هم چنین اغلب به عنوان یک معلم، آموزگار، مربی، استاد، مشاور (ناصح)، اشاره می شود.

۹-۲ ذینفع (Interested Party)

(خدمات فراگیری) فرد، گروه یا سازمانی که به صورت مستقیم یا غیر مستقیم در خدمت فراگیری نفع می برد. از جمله مدیریت و نتایج آن، یا فرایندهای مربوطه، یا در هر دو.

۱۰-۲ فرایند کلیدی (Key Process)

(خدمات فراگیری) فرایندی که برای خدمت فراگیری و مدیریت آن (بسیار) ضروری است.

۱۱-۲ فراگیر (Learner)

شخصی که به فراگیری مشغول (درگیر) شده است.

۱۲-۲ فراگیری (Learning)

کسب دانش، رفتار، مهارتها، ارزشها، ترجیحات یا درک.

۱۳-۲ خدمت فراگیری (Learning Service)

فرایندها یا سلسله فعالیتهای طراحی شده برای فعال کردن فراگیری.

۱۴-۲ ارائه دهنده خدمت فراگیری (Learning Service Provider (LSP)

سازمان با هر اندازه یا یک فردی که در زمینه تحصیلات غیر رسمی و آموزش، خدمات فراگیری را ارائه می کنند، از جمله تمامی شرکای درگیر در ارائه خدمت فراگیری.

۱۵-۲ تحصیلات غیر رسمی (Non-Formal Education)

(خدمات فراگیری) فعالیت تحصیلی سازمان یافته، خارج از سیستم های رسمی تحصیلات ابتدایی، آموزش متوسطه یا بالاتر به رسمیت شناخته شده ی موجود.

مثال

آموزش فنی و حرفه ای، فراگیری بلند مدت، آموزش درون سازمانی (برون سپاری شده یا داخلی)

۱۶-۲ خط مشی کیفیت (Quality Policy)

مقاصد و جهت گیری کلی یک سازمان در رابطه با کیفیت که رسماً به وسیله مدیریت رده بالا اعلام شده باشد

یادآوری ۱

خط مشی کیفیت عموماً با خط مشی کلی سازمان سازگار است و چارچوبی برای تعیین اهداف عینی کیفیت فراهم می آورد .

یادآوری ۲

اصول مدیریت کیفیت مذکور در استاندارد ISO 9000:2005 می تواند مبنایی برای تعیین خط مشی کیفیت باشد. (تعریف 3.2.4 در ISO 9000:2005).

۲-۱۷ حامی (Sponsor)

(خدمات فراگیری) سازمان یا شخصی که پشتیبانی مالی یا (پشتیبانی) دیگری را برای فراگیر ارائه می کند ، یا در نتیجه فراگیری دارای منافع مقرر است .

یادآوری

این شامل شرکت ها ، سازمانهای دولتی ، وابستگان ، و مانند آن می باشد .

۲-۱۸ انتقال فراگیری (Transfer of Learning)

بکارگیری آنچه که در طی خدمت فراگیری به طرفهای دیگر آموخته می شود.

۳- خدمات فراگیری

۳-۱ تعیین کردن نیازهای فراگیری

۳-۱-۱ کلیات

قبل از ارائه خدمات فراگیری ، و به منظور به جریان اندازی آنها به نحو اثربخش ، ارائه دهنده خدمت فراگیری (LSP) **باید** از اینکه تجزیه و تحلیل نیازهای فراگیری انجام شده است ، اطمینان یابد .

یادآوری

در موقعیتهای مقتضی ، LSP نیاز دارد که چارچوبهای ملی برای استانداردهای صلاحیت یا پیشرفت (ترقی) را درون ناحیه یا بخش ، در نظر بگیرد.

۳-۱-۲ نیازهای ذینفعان

قبل از ارائه ی خدمت فراگیری ، LSP **باید** اطمینان یابد که :

(a) اطلاعات مربوط به تاریخچه تحصیلات و آموزش و فراگیری قبلی فراگیران ، از جمله صلاحیتها و اعتبارنامه های اعطا شده به آنها ، برحسب یک تجزیه و تحلیل صلاحیت ، کسب شده است ، و اینکه این اطلاعات با موافقت قانونی (مشروع) بدست آمده و استفاده می شود .

(b) اهداف اصلی ، آرزوها ، اهداف و الزامات خاص ذینفعان در به عهده گرفتن یا انجام دادن خدمت فراگیری تعیین شده است.

(c) در جائیکه مرتبط و امکان پذیر باشد ، فراگیران با پشتیبانی که آنها در ارزیابی نیازها و اهداف فراگیری خودشان نیاز دارند ، آماده شده اند .

(d) هر نیاز وابسته به زبان ، فرهنگ ، سواد ، یا سایر نیازهای ویژه وابسته به ناتوانی ، شناخته شده است . [به عنوان مثال راهنماهای دسترسی به محتوای وب (WCAG) را ملاحظه نمائید.] .

(e) ذینفعان مربوطه به منظور تشخیص اینکه چگونه آنها انتظار دارند مهارتها ، شایستگی ها و آگاهی های توسعه یافته به عنوان نتیجه ای از خدمت فراگیری به وظایف مرتبط به کار و مسئولیتهای فراگیر ، انتقال یابد ، و درباره ی آنچه که حامی (به عنوان) شاخص موفقیت در نظر خواهد داشت ، مورد مشورت قرار گرفته اند.

(f) در خدمت فراگیری که ارائه می شود ، با حامی به یک توافق رسیده و آنرا ثبت کرده است .

۳-۱-۳ فرایند و محتوای فراگیری

LSP **باید** اطمینان یابد که :

(a) محتوای فراگیری و فرایند فراگیری نیازهای هر ذینفعی را در نظر می گیرد .

(b) امکانات و اطلاعات در دسترس به نحوی موثر در فعالیتهای تجزیه و تحلیل ناشی از محتوا و فرایند فراگیری خاص ، استفاده شده است. (به عنوان مثال : مهارتهای پیش نیاز ، الزامات خاص برای فراگیر)

(c) مواد درسی و شیوه های فراگیری که مورد استفاده قرار می گیرند مناسب بوده ، از نظر محتوایشان دقیق بوده و برای برآورده کردن اهداف بیان شده ، کافی می باشند .

d) محتوا و فرایند فراگیری ، نتیجه فراگیری را در نظر می گیرد.

۳-۲ طراحی خدمات فراگیری

۳-۲-۱ مشخصات اهداف اصلی و دامنه کاربرد خدمات فراگیری

LSP **باید** اطمینان یابد که دامنه کاربرد ، اهداف اصلی خاص و نتایج طرح ریزی شده ی خدمت فراگیری ، که به منظور برآورده کردن نیازهای ذینفعان ، انتخاب شده اند ، همچنین شیوه های فراگیری که استفاده می شوند ، به روشنی مشخص شده و با ذینفعان مربوطه در میان گذاشته شده اند .

۳-۲-۲ مشخصات امکانات پشتیبانی و پایش انتقال فراگیری

LSP **باید** در زمان تعیین و طرح ریزی راه هایی که فراگیری را تسهیل و پشتیبانی می کند ، ذینفعان مربوطه را در نظر بگیرد ، به ترتیبی که اطمینان یابد ، انتقال فراگیری به صورت مناسب ارزشیابی شده ، پایش شده ، ارزیابی شده و **مدون** شده است.

۳-۲-۳ طرح ریزی برنامه آموزشی

LSP **باید** :

a) یک برنامه آموزشی و امکانات ارزیابی را که بازتابنده و مناسب با اهداف اصلی و نتایج مشخص شده ی فراگیری باشند ، توسعه داده و **مدون** نماید .

b) شیوه های فراگیری را انتخاب نماید ، از جمله فراگیری غیر ارادی (مستقل) (Autonomous) که :

۱- به اهداف اصلی و الزامات برنامه آموزشی پاسخ دهد.

۲- برای فراگیران مناسب باشد.

۳- نیازهای گوناگون فردی فراگیران را در نظر بگیرد ، و

۴- در صورت مقتضی از توانمندی گروه به منظور فراهم کردن منابع و پشتیبانی برای فراگیری جمعی و فردی حداکثر استفاده را بنماید.

(c) نقش و مسئولیتهای ذینفعان را از جمله خود LSP در زمان ارائه خدمات فراگیری و زمانیکه انتقال فراگیری را پایش و اندازه گیری می کند ، به روشنی مشخص نماید.

۳-۳ ارائه خدمات فراگیری

۳-۳-۱ اطلاعات و راهنمایی

همزمان با آغاز ، یا قبل از ارائه خدمت فراگیری . LSP **باید** به فراگیران و حامیان موارد زیر را اطلاع دهد و ، در صورت مقتضی ، استنباط (درک) آنها را در موارد زیر بازبینی نماید:

(a) قصد (مقاصد) ، قالب و محتوای خدمات فراگیری که ارائه می شود ، از جمله ابزارها و معیارهای مورد استفاده برای ارزیابی ، و ماهیت نشان (گواهینامه) یا گزارشی که راجع به اتمام فراگیری منتشر می شود .

(b) مسئولیتهای و تعهدات فراگیر،

(c) مسئولیتهای و تعهدات LSP در قبال فراگیر،

(d) روشهای اجرایی که در مواقع عدم رضایتمندی هر کدام از ذینفعان ، یا اختلاف نظر بین ذینفعان و LSP ، مورد استفاده قرار می گیرد.

(e) پشتیبانی برای فراگیری ، مانند دسترسی به کتابخانه ، آخرین اخبار (hotline)، خدمات مشورتی ، دسترسی به کامپیوتر ، مشاوره و مانند آن،

(f) شیوه ها و برنامه زمان بندی برای ارزیابی،

(g) هر پیش نیاز ضروری ، فنی یا از جهات دیگر مانند مهارتهای مورد نیاز ، صلاحیت ها و تجربیات حرفه ای .

همزمان با آغاز ، یا قبل از ارائه خدمت فراگیری . LSP **باید** برای مواردی که در مورد تامین مالی خدمات ، آنها مسئول هستند ، مانند شهریه حق التدریس ، شهریه آزمون و خرید مواد درسی فراگیری ، به آنها اطلاع دهد .

۳-۳-۲ اطمینان از قابلیت استفاده و قابلیت دسترسی منابع فراگیری

LSP **باید** اطمینان یابد که :

a) تمامی منابعی که در برنامه آموزشی تعیین شده ، موجود است.

b) تمامی تسهیل کنندگان مسئول ارائه خدمات فراگیری ، این منابع موجود فراگیری را در اختیار دارند و برای استفاده از آنها آموزش دیده اند.

c) تمامی منابعی که در برنامه آموزشی تعیین شده است ، می توانند در دسترس فراگیران قرار گیرند .

۳-۳-۳ محیط فراگیری

در مواردی که LSP مسئول فراهم کردن یا انتخاب محیط فراگیری می باشد ، LSP **باید** اطمینان یابد که این (محیط) برای فراگیری مساعد است . اگر LSP هیچ کنترلی بر روی محیط فراگیری ندارد ، LSP **باید** حداقل نیازمندیها را برای آن مشخص نماید .

یادآوری ۱

محیط فراگیری شامل تسهیلات ، تجهیزات ، مواد درسی فراگیری و مانند آن می باشد .

یادآوری ۲

هم چنین بند ۴-۸ تخصیص منابع در زمان در نظر گرفتن محیط فراگیری ملاحظه نمائید ، زیرا دو جنبه ی آن به شدت مرتبط می باشد .

۳-۴ پایش ارائه خدمات فراگیری

LSP **باید** اطمینان یابد بازخورد مربوط به شیوه ها و منابع مورد استفاده، به علاوه اثربخشی آنها در دستیابی به نتایج توافق شده ی فراگیری ، از فراگیران خواسته شده است .

یادآوری

برای بازخورد از سایر ذینفعان بند ۴-۱۰ را ملاحظه نمائید .

۳-۵ ارزیابی انجام شده توسط ارائه دهندگان خدمت فراگیری

۳-۵-۱ اهداف و دامنه کاربرد ارزیابی

LSP **باید** :

a) اهداف عمومی و خاص ارزیابی و دامنه کاربرد مفروض ارزیابی را توصیف نماید .

(b) اطمینان یابد که کلیه شیوه های ارزیابی و امکانات بکار گرفته شده توسط LSP ، از جمله برنامه زمان بندی و منطق (بنیاد و پایه) آنها ، ثبت شده است.

(c) اطمینان یابد که به منظور برآورده کردن اهداف عینی در نظر گرفته شده ، روشهای اجرایی ارزیابی طرح شده ، انتخاب شده و اجرا شده است ، و آنها می توانند به گونه ای که برای ذینفعان مختلف ایجاد ارزش نمایند ، اجرا شوند.

(d) اطمینان یابد که ارزیابی به صورت قانونی و اخلاقی انجام شده است.

(e) اطمینان یابد که اطلاعات جمع آوری شده برای ارزیابی های LSP :

۱- برای آنکه قادر سازد سوالات ارزیابی بطور کامل پاسخ داده شود و نیازهای فراگیران را به طور دقیق تامین کند ، تنظیم شده و به قدر کفایت مفصل (جامع) می باشد .

۲- به صورت سیستماتیک و به طور دقیق تجزیه و تحلیل شده است.

۳- معتبر ، قابل اعتماد و با معنی می باشد.

LSP باید برای کاهش جانبداری در ارزیابی ها ، گامهای معقول بردارد .

۳-۵-۲ ارزیابی فراگیری

این زیر بند ، با در نظر گرفتن سنجیدن و تجزیه و تحلیل میزانی که افراد فراگیر ، نتایج فراگیری خدمت ارائه شده را ، به دست می آورند ، یا بدست آورده اند ، الزامات LSP را ، بیان می کند. LSP باید اطمینان یابد :

(a) دسترسی به نتایج ارزیابی LSP از فراگیر ، تنها به کسانی با اجازه قانونی برقرار شده برای بررسی اطلاعات ، داده می شود و اینکه این نتایج در قالبی که قابلیت انتقال ارزیابی را تسهیل می کند . هستند .

(b) افراد فراگیر دارای مشکل ، و آنهاییکه برای دستیابی به نتایج توافق شده فراگیری ، به مساعدت نیاز دارند ، می توانند به کارشناس هایی در رشته مرتبط مراجعه نمایند .

۳-۵-۳ ارزیابی خدمت فراگیری

این زیر بند، الزامات LSP را با در نظر گرفتن سنجیدن اثربخشی و کیفیت خدمت فراگیری خود ، بیان می کند.

LSP **باید** اطمینان یابد :

a) ذینفعان درگیر در ، یا تحت تاثیر قرار گرفته بوسیله ، ارزیابی ، شناسایی شده اند.

b) افرادی که ارزیابی را انجام می دهند با کفایت و منصف می باشند .

c) گزارشهای ارزیابی ، (موارد) خدمت فراگیری ، اهداف عینی خدمت فراگیری ، یافته ها ، و هم چنین دیدگاه ها ، روش های اجرایی و منطق استفاده شده برای تفسیر یافته ها ، را به وضوح و روشنی توصیف می کنند،

d) موقعیتی (شرایطی) که در آن خدمت فراگیری ارائه شده (به عنوان مثال محیط فراگیری) ، برای امکان شناسایی تاثیرات احتمالی بر روی خدمت فراگیری ، با جزئیات کافی ، بررسی شده است .

۴- مدیریت ارائه دهندگان خدمت فراگیری

۴-۱ الزامات کلی مدیریت

تعهد به این استاندارد بین المللی **باید** در بالاترین سطح رهبری درون LSP نشان داده شود .

LSP **باید** یک سیستم مدیریت را ایجاد و مدون نماید و اطمینان یابد که آن درک شده ، اجرا شده ، برقرار نگهداشته شده و بازنگری شده است . LSP **باید** یکی از اعضا تیم مدیریت خود را برای مسئولیت سیستم مدیریت برگزیند .

بکارگیری و انطباق LSP با ، الزامات این استاندارد بین المللی ، **باید مستند** شده باشد . این مستندات **باید** در دسترس کلیه کارکنان مرتبط قرار گیرد . به منظور اطمینان از شفافیت ، درستی ، ارتباط ، گردش و امنیت مستندسازی **باید** روش های اجرایی ایجاد شود .

برای حفظ (نگهداشت) سوابق برای یک دوره زمانی مطابق با الزامات قانونی و قراردادی (به عنوان مثال استاندارد ISO 15489 را ملاحظه کنید) ، LSP **باید** روش های اجرایی ایجاد نماید . دسترسی به این سوابق **باید** مطابق با ترتیبات محرمانگی ایجاد شده توسط LSP باشد .

۴-۲ مدیریت استراتژی و کسب و کار

در اجرای این استاندارد بین المللی ، LSP **باید** یک طرح تجاری (کسب و کار) برطبق مراحل طرح ریزی کسب و کار پذیرفته شده عمومی ، تنظیم و **مدون** نماید . طرح تجاری **باید** شامل استراتژی و اهداف عینی تجاری ، به علاوه توضیحی در مورد ساختارهای مدیریت ، فرایندهای کلیدی و خط مشی کیفیت LSP باشد .

پیوست A طرح کلی از محتوای معمول یک طرح تجاری را ارائه می کند.

۴-۳ بازنگری مدیریت

LSP **باید** روشهای اجرایی را ، برای بازنگری سیستم مدیریت خود در فواصل زمانی برنامه ریزی شده، ایجاد نماید ، تا از تداوم مناسب بودن ، کفایت و اثربخشی آن ، و از جمله خط مشی ها و اهداف عینی بیان شده ی وابسته به اجرای این استاندارد بین المللی ، اطمینان یابد . این بازنگری ها **باید** در فواصل زمانی متناسب با شرایط انجام شود .

پیوست B طرح کلی را ، از نوع اطلاعاتی که عموماً در ورودی بازنگری مدیریت گنجانده می شود ، ارائه می کند.

۴-۴ اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی

LSP **باید** روشهای اجرایی را ، برای شناسایی و مدیریت عدم انطباقهای در سیستم مدیریت به عنوان مثال چرخه برنامه ریزی - اجرا - بررسی - اقدام (PDCA) ، ایجاد نماید . در جائیکه ضروری باشد ، LSP **باید** همچنین برای حذف علل عدم انطباق و جلوگیری از تکرار آنها اقداماتی را اتخاذ نماید. اقدامات پیشگیرانه **باید** برای حذف علل عدم انطباقهای بالقوه کافی باشد. اقدامات اصلاحی **باید** متناسب با اثر مشکلات مورد مواجهه باشد .

پیوست C طرح کلی را ، از نوع اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی که عموماً اتخاذ می شوند ، ارائه می کند.

۴-۵ مدیریت مالی و مدیریت ریسک

LSP **باید** ، به منظور اطمینان یافتن از تداوم کسب و کار خود، موارد زیر را به صورت مناسب و به جا داشته باشد و **باید** آنها را مدون نماید :

a) یک سیستم مدیریت مالی مناسب ،

b) یک سیستم برای شناسایی، ارزشیابی و مدیریت ریسک.

۴-۶ مدیریت منابع انسانی

۴-۶-۱ شایستگی های کارکنان و شرکاء LSP

LSP باید اطمینان یابد که هر یک از کارکنان و شرکاء، شایستگی های اصلی مورد نیاز را، برای اجرای فرایندهای ارائه شده در الزام ۳ و این الزام، درون شرح شغلشان، دارا می باشند، و اینکه این شایستگی ها برقرار نگهداشته می شود.

توصیه می شود که LSP، شرح شغلهایی را فراهم نماید، که به شایستگی های اصلی مورد نیاز ارجاع دهد، همانهایی که **باید** در فواصل زمانی مناسب، مورد بازنگری قرار گیرد.

یادآوری

پیوست D، اطلاعات بیشتری را برای توضیح بعضی از شایستگی های اصلی ارجاع شده در این استاندارد بین المللی، فراهم می نماید.

۴-۶-۲ ارزیابی شایستگی های LSP، مدیریت عملکرد، و توسعه حرفه ای

این زیر بند با در نظر گرفتن سنجیدن میزان درجه ای از شایستگی های مورد نیاز برای اجرای موثر فعالیتها که کارکنان یا شرکاء LSP دارا هستند با میزانی که به آنها سپرده شده، و مدیریت عملکرد کارکنان و شرکاء، الزاماتی را بیان می کند.

LSP **باید** اطمینان یابد:

a) شایستگی های هر کدام از اعضای از کارکنان یا شرکاء ارائه دهنده خدمات فراگیری تحت حمایتش، در ارتباط با شرح شغلشان، ارزشیابی شده یا بازنگری شده است. و اینکه ارزشیابی ها یا بازنگری ها **مستند** شده اند.

b) سیستمها برای مدیریت، برآورد و فراهم آوری بازخورد بر روی شایستگی و عملکرد کارکنان، توسعه یافته و اجرا شده اند.

یادآوری

این می تواند با روشهای گوناگون انجام شود، از جمله رصد منظم تدریس و جلسات آموزشی، و بازخورد به مدرسین در این مشاهدات.

c) از کارکنان و شرکاء در مورد انگیزش و رضایت شغلی آنها، بازخورد بدست آمده است.

d) کارکنان و شرکاء توسعه حرفه ای مستمر را متعهد شده اند، و تاثیر آن ارزیابی شده و **مستند** شده است.

e) روشهای اجرایی ارزیابی که انتخاب شده یا توسعه یافته و اجرا شده اند ، اطلاعات معتبر و قابل اعتمادی درباره شایستگی های تیم ارائه دهنده خدمات فراگیری ، فراهم می کند.

f) تمامی جنبه های این فرایندها ، باقوانین و اصول اولیه بی طرفی و حقوق انسانی مطابقت داشته، و منظمأ بازنگری شده اند .

۷-۴ مدیریت ارتباطات (داخلی / خارجی)

LSP **باید** در جاییکه امکان پذیر باشد ، برای آگاه کردن و تبادل نظر با کارکنان و شرکاء بر روی مواردی که ممکن است تاثیر مستقیمی بر روی آنها داشته باشد، روش های اجرایی را اجرا نماید ، و **باید** ارتباط دو سویه را تسهیل کند .

توصیه می شود که LSP ، فرصتهایی را برای ارتباطات در میان کارکنان و شرکاء فراهم نماید .

۸-۴ تخصیص منابع

LSP **باید** اطمینان یابد که کارکنان و شرکاء و منابع فراگیری مورد لزوم ، انتخاب شده و به صف شده اند ، نیازهای خاص در نظر گرفته شده ، و منابع فراگیری برقرار نگهداشته شده اند .

یادآوری

بند ۳-۳-۲ و ۳-۳-۳ را ملاحظه نمائید .

مثال

پرسنل ، مواد درسی فراگیری ، تجهیزات ، از جمله زیرساختهای تکنولوژی اطلاعات [برای نیازهای ویژه ، مثل راهنمای قابلیت دسترسی محتوای وب (WCAG)] ، محیطهای کار و فراگیری ، تجهیزات برای خدمات فراگیری ارائه شده خارج از ملک LSP ، کاتالوگهای تکنولوژی های تحصیلی و نیازهای ویژه ، خدمات مشاوره ای شغلی .

۹-۴ ممیزی های داخلی

LSP **باید** به منظور تصدیق انطباق با این استاندارد بین المللی و اینکه سیستم مدیریت به صورت موثر اجرا شده و برقرار نگهداشته شده است ، روش های اجرایی برای ممیزی های داخلی ایجاد نماید .

یک برنامه ممیزی **باید** با در نظر گرفتن وضعیت و اهمیت فرایندها و حوزه هایی که لازم است ممیزی شوند ، همچنین نتایج ممیزی های قبلی، طرح ریزی شود . این برنامه ممیزی **باید** تمامی فرایندها را ، حداکثر در یک محدوده زمانی ۳۶ ماهه پوشش دهد .

LSP **باید** اطمینان یابد که :

a) ممیزی های داخلی توسط افراد با صلاحیت شایسته با دانش ممیزی کردن و الزامات این استاندارد بین المللی ، اجرا می شود.

b) ممیزان کار خودشان را ممیزی نمی کنند.

c) کارکنان مسئول برای هر محدوده ی ممیزی شده از نتیجه ممیزی آگاه شده اند .

d) فرصتهای بهبود شناسایی شده اند ، و

e) اقدامات منتج از ممیزی های داخلی به طریقی به موقع و مناسب اتخاذ شده است.

۴-۱۰ بازخورد از ذینفعان

LSP **باید** برای جمع آوری بازخوردها از ذینفعان خدمات فراگیری ارائه شده ، سیستمهایی را به صورت مناسب و بجا داشته باشد و **باید** (آنها را) مورد استفاده قرار دهد ، و برای تجزیه و تحلیل کردن ، پاسخ دادن به (آنها) و ، درجای مقتضی ، بر روی آن اقدام کند.

LSP **باید** برای رسیدگی کردن به شکایات و تقاضاها سیستمی را به صورت مناسب و بجا داشته باشد و **باید** به ذینفعان خود ، آنرا بشناساند.

پیوست A

(اطلاعاتی)

محتوای طرح تجاری

یک طرح تجاری معمولاً زمینه های زیر را پوشش می دهد:

- (a) چشم انداز و مأموریت: LSP چشم انداز و مأموریت خود را مدون می کند ، از جمله اینکه چگونه از ارزشهای فراگیری و رفتار منصفانه با ذینفعان آن ، پشتیبانی می کند.
- (b) توسعه و ارزیابی منظم استراتژی: LSP استراتژی خود و دوره تجدید نظر آنرا را تعیین می کند و اجرای بازنگری های دوره ای آنها را نشان می دهد .
- (c) خط مشی کیفیت : LSP خط مشی کیفیت و کنترل کیفیت خود را مدون می کند .
- (d) اهداف عینی تجاری و کیفیت : LSP :
- ۱- اهداف عینی تجاری خود را مدون می کند .
 - ۲- اجرای واقعی پروژه های بهبود درون سازمان ، از جمله چارچوبهای زمانی را ثبت می کند .
 - ۳- اهداف عینی قابل اندازه گیری و قابل تصدیق برای پروژه های بهبود درون سازمان را مشخص می کند و آنها را با خط مشی کیفیت خود مرتبط می کند .
- (e) تجزیه و تحلیل بازار : LSP تقاضا برای خدمات فراگیری را به صورت دوره ای بازنگری و مستند می کند .
- (f) ساختار سازمانی و عملیاتی ، از جمله بخشهای کسب و کار (تجارت) و همکاری ها : LSP ساختار سازمانی خود را مدون می کند . مطمئن می شود که این ساختار به تمامی افراد کارکنان و شرکا در میان گذاشته شده است .
- (g) شناسایی و طراحی فرایندهای کلیدی : LSP شواهدی از طراحی فرایندهای کلیدی از جمله تجزیه و تحلیل نیازها ، طراحی ، ارائه و ارزیابی را فراهم می کند .
- (h) شراکتها : LSP چگونگی یکپارچه کردن (تلفیق کردن) شرکا در کار خودشان را برنامه ریزی و مدون می کند .

پیوست B

(اطلاعاتی)

اطلاعات برای بازنگری های سیستم مدیریت

توصیه می شود اطلاعات مورد نیاز برای بازنگری های سیستم مدیریت شامل (موارد زیر) باشد :

- a) نتایج ممیزی های داخلی و خارجی.
- b) بازخورد از ذینفعان در رابطه با انطباق با این استاندارد بین المللی،
- c) وضعیت اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه ،
- d) پی گیری اقدامات از بازنگری های مدیریت قبلی،
- e) اجابت (تحقق) اهداف عینی ،
- f) تغییراتی که می تواند بر سیستم مدیریت اثر داشته باشد،
- g) تقاضا ها و شکایات ، هم چنین رسیدگی به آنها،
- h) شناسایی و رفع عدم انطباق ها در سیستم مدیریت،
- i) نتایج ارزیابی خدمات فراگیری

توصیه می شود ، بازنگری مدیریت به تصمیمات و اقداماتی در باره (موارد زیر) هدایت کند :

- بهبود اثربخشی سیستم مدیریت و فرایندهای آن،
- بهبود انطباق با این استاندارد بین المللی،
- منابع مورد نیاز برای ارائه اثربخش خدمات فراگیری.

پیوست C

(اطلاعاتی)

اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی

اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی شامل (موارد زیر) می باشند :

- a) شناسایی عدم انطباقها در سیستم مدیریت،
- b) تعیین علل عدم انطباق ها ،
- c) پیشگیری از ، یا اصلاح عدم انطباق ها ، یا پیشگیری از ، و اصلاح عدم انطباق ها ،
- d) ارزیابی نیاز به اقدامات جهت حصول اطمینان از اینکه عدم انطباق ها مجدداً رخ ندهند ،
- e) تعیین و انجام به موقع اقدامات مورد نیاز ،
- f) ثبت (سوابق) نتایج اقدامات انجام گرفته ،
- g) بازنگری اثربخشی اقدامات اصلاحی انجام گرفته ،

پیوست D

(اطلاعاتی)

نمونه هایی از شایستگی های اصلی برای ارائه دهندگان خدمت فراگیری

شایستگی ها حول سه سرفصل اصلی سازمان یافته است که به صورت شایستگی های اولیه مطابق زیر فهرست شده اند :

– شایستگی های وابسته به ارائه خدمات فراگیری،

- که شامل (موارد زیر) می باشد :
- بکارگیری تئوری فراگیری ،
- بکارگیری متدولوژی فراگیری،
- انتخاب و استفاده از مواد درسی پشتیبان کننده فراگیری ،
- پرداختن به نیازهای خاص و تنوع (تفاوتها) ،
- ارزیابی کردن فراگیری ،
- کارشناس یک رشته تحصیلی بودن ،
- توسعه برنامه آموزشی ،
- شناسایی نیازهای فراگیری ،
- بکارگیری تکنولوژی فراگیری ،

– شایستگی های فردی ،

که با کیفیت فردی افرادی که به عنوان تسهیل کننده هستند در ارتباط است ، و شامل (موارد زیر) می باشد :

- گوش دادن و برقراری ارتباط به نحو موثر ،
- ساختن پرزنتیشن ها ،
- انگیزش افراد ،
- تسهیل کردن (کمک کردن) ،
- توسعه حرفه ای مستمر ،
- استفاده از تکنولوژی اطلاعات به نحوی موثر ،
- حساسیت برای موارد برابری و تفاوت (تنوع) ،
- پی روی از اصول رفتاری یا بیانیه ارزش ها ،
- شایستگی های بین فرهنگی ،
- هدایت کردن ، مشورت دادن ، مشاوره دادن

– شایستگی های تجاری ،

که با توانایی تسهیل کننده برای اتصال فراگیری با اهداف عینی تجاری متقاضیان ، مرتبط می باشد و شامل (موارد

زیر) می باشد :

- نوآوری و استفاده از تکنولوژی نوظهور ،
- بینش بازرگانی (برنامه ریزی ، بودجه ریزی) ،
- مدیریت ذینفعان ،

- تدوین و تنظیم خط مشی فراگیری ،
- ایجاد شبکه ارتباطی با ذینفعان ، به معنی برقراری اتصالها و بوجود آوردن رابطه ها ،
- مدیریت عملکرد تجاری ،
- درک ماهیت همیشه در حال تغییر کار ، به معنی (تغییر در) سطوح اجتماعی ، تکنولوژی ، صنعتی ، سیاسی و فرهنگی ،
- استفاده از تکنولوژی برای مدیریت ارتباطات ،
- کار بر روی توسعه و اثربخشی سازمانی ،
- سرپرستی فراگیری .

پیوست E

(اطلاعاتی)

همخوانی بین استاندارد ISO 29990:2010 و ISO 9001:2008

هدف از این پیوست فراهم کردن ارجاع متقابل بین این استاندارد بین المللی و ISO 9001:2008 می باشد .

در جدول E1 و E2 :

- واژه " (فقط عنوان)" به اینکه هم خوانی در سرفصل وجود دارد ، اما نه در محتوا ،
- درجائیکه عنوان در داخل براکت با واژه " کلیات " دنبال می شود ، یک هم خوانی با توصیف کلی ، به جای نکات ویژه بکار می رود .

جدول E1 – همخوانی بین ISO 29990:2010 با ISO 9001:2008

ISO 29990:2010		ISO 9001:2008	
دامنه کاربرد	۱	۱ ۱-۱ ۲-۱	دامنه کاربرد کلیات کاربرد
اصطلاحات و تعاریف	۲	۳	اصطلاحات و تعاریف
خدمات فراگیری	۳	۷	پدید آوری محصول (فقط عنوان)
تعیین نیازهای فراگیری	۱-۳	۲-۷	فرایندهای مرتبط با مشتری (فقط عنوان)
کلیات	۱-۱-۳	۱-۲-۷	تعیین الزامات وابسته به محصول
نیازهای ذینفعان	۲-۱-۳		
فرایند و محتوا فراگیری	۳-۱-۳		
طراحی خدمات فراگیری	۲-۳		
مشخصات اهداف اصلی و دامنه کاربرد خدمات فراگیری	۱-۲-۳	۱-۷	(طرح ریزی پدید آوری محصول) کلیات
مشخصات امکانات پشتیبانی و پایش انتقال فراگیری	۲-۲-۳		
طرح ریزی برنامه آموزشی	۳-۲-۳		
ارائه خدمات فراگیری	۳-۳	۵-۷	تولید و ارائه خدمات (فقط عنوان)
اطلاعات و راهنمایی	۱-۳-۳		
اطمینان از قابلیت استفاده و قابلیت دسترسی منابع فراگیری	۲-۳-۳	۳-۶	(زیر ساخت) کلیات
محیط فراگیری	۳-۳-۳	۴-۶	محیط کار
پایش ارائه خدمات فراگیری	۴-۳	۸	اندازه گیری، تحلیل و بهبود (فقط عنوان)

ارزیابی انجام شده توسط ارائه دهندگان خدمت فراگیری	۵-۳	۱-۸	کلیات
اهداف و دامنه کاربرد ارزیابی	۱-۵-۳		
ارزیابی فراگیری	۲-۵-۳	۴-۲-۸	پایش و اندازه گیری محصولات
ارزیابی خدمت فراگیری	۳-۵-۳	۳-۲-۸	پایش و اندازه گیری فرایند
مدیریت ارائه دهندگان خدمت فراگیری	۴	۴	سیستم مدیریت کیفیت (فقط عنوان)
الزامات کلی مدیریت	۱-۴	۱-۴	الزامات عمومی
		۲-۴	الزامات مربوط به مستندات
		۱-۵	تعهد مدیریت
		۲-۵-۵	نماینده مدیریت (فقط عنوان)
مدیریت استراتژی و کسب و کار	۲-۴	۱-۵، ۱-۵، ۳-۵، ۴-۵، ۵-۵،	(تعهد مدیریت ، خط مشی کیفیت ، طرح ریزی ، مسئولیت ، اختیار و ارتباطات) کلیات
بازنگری مدیریت	۳-۴	۶-۵	بازنگری مدیریت
اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی	۴-۴	۲-۵-۸ ۳-۵-۸	(اقدام اصلاحی ، اقدام پیشگیرانه) کلیات
مدیریت مالی و مدیریت ریسک	۵-۴		
مدیریت منابع انسانی	۶-۴	۲-۶	منابع انسانی (فقط عنوان)
شایستگی های کارکنان و شرکا LSP	۱-۶-۴	۱-۲-۶	(کلیات) کلیات
ارزیابی شایستگی های LSP ، مدیریت عملکرد، و توسعه حرفه ای	۲-۶-۴		
مدیریت ارتباطات (داخلی . خارجی)	۷-۴	۳-۵-۵	(ارتباطات داخلی) کلیات

تخصیص منابع	۸-۴	۳-۶	(زیر ساخت) کلیات
ممیزی های داخلی	۹-۴	۲-۲-۸	ممیزی داخلی
بازخورد از ذینفعان	۱۰-۴	۱-۲-۸	(رضایت مشتری) کلیات
محتوای طرح تجاری	پیوست A	۲-۴	الزامات مربوط به مستندات (فقط عنوان)
اطلاعات برای بازنگری های سیستم مدیریت	پیوست B	۶-۵	بازنگری مدیریت
اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی	پیوست C	۲-۵-۸ ۳-۵-۸	(اقدام اصلاحی ، اقدام پیشگیرانه) کلیات
نمونه هایی از شایستگی های اصلی برای ارائه دهندگان خدمت فراگیری	پیوست D		

جدول E2 – همخوانی بین ISO 9001:2008 با ISO 29990:2010

ISO 9001:2008		ISO 29990:2010	
کلیات	۱-۰		مقدمه
رویکرد فرایندی	۲-۰		
ارتباط با استاندارد ISO 9004	۳-۰		
سازگاری با سایر سیستم های مدیریت	۴-۰		
هدف و دامنه کاربرد	۱	۱	دامنه کاربرد
کلیات	۱-۱		
کاربرد	۲-۱		
مراجع الزامی	۲		
اصطلاحات و تعاریف	۳	۲	واژگان و تعاریف
سیستم مدیریت کیفیت (فقط عنوان)	۴	۴	مدیریت ارائه دهندگان خدمت فراگیری
		۱-۴	الزامات کلی مدیریت
		۲-۴	مدیریت استراتژی و کسب و کار
		۵-۴	مدیریت مالی و مدیریت ریسک
الزامات عمومی	۱-۴	۱-۴	الزامات کلی مدیریت
الزامات مربوط به مستندات (فقط عنوان)	۲-۴	پیوست A	محتوای طرح تجاری
مسئولیت مدیریت (فقط عنوان)	۵	۴	مدیریت ارائه دهندگان خدمت فراگیری
تعهد مدیریت	۱-۵	۱-۴	الزامات کلی مدیریت
ارتباطات در درون سازمان	۳-۵-۵	۷-۴	مدیریت ارتباطات (داخلی . خارجی)

بازنگری مدیریت	۳-۴	۶-۵	بازنگری مدیریت
اطلاعات برای بازنگری های سیستم مدیریت	پیوست B		
تخصیص منابع	۸-۴	۶	مدیریت منابع (فقط عنوان)
مدیریت منابع انسانی	۶-۴	۲-۶	منابع انسانی (فقط عنوان)
شایستگی های کارکنان و شرکا LSP	۱-۶-۴	۱-۲-۶	کلیات
تخصیص منابع	۸-۴	۳-۶	(زیرساخت) کلیات
محیط فراگیری	۳-۳-۳	۴-۶	محیط کار
خدمت فراگیری	۳	۷	پدید آوری محصول (فقط عنوان)
مشخصات اهداف اصلی و دامنه کاربرد خدمات فراگیری	۱-۲-۳	۱-۷	(طرح ریزی پدید آوری محصول) کلیات
تعیین کردن نیازهای فراگیری	۱-۳	۲-۷	فرایندهای مرتبط با مشتری (فقط عنوان)
کلیات	۱-۱-۳	۱-۲-۷	تعیین الزامات و/یا خواسته های مربوط به محصول
نیازهای ذینفعان	۲-۱-۳		
طراحی خدمات فراگیری	۲-۳	۳-۷	طراحی و تکوین (فقط عنوان)
		۴-۷	خرید (فقط عنوان)
ارائه خدمات فراگیری	۳-۳	۵-۷	تولید و ارائه خدمات (فقط عنوان)
ارزیابی انجام شده توسط ارائه دهندگان خدمت فراگیری	۵-۳	۱-۵-۷	کنترل تولید و ارائه خدمات
		۶-۷	کنترل تجهیزات پایش و اندازه گیری
پایش ارائه خدمات فراگیری	۴-۳	۸	اندازه گیری ، تحلیل و بهبود (فقط عنوان)
ارزیابی انجام شده توسط ارائه دهندگان خدمت فراگیری	۵-۳	۱-۸	کلیات
ارزیابی انجام شده توسط ارائه دهندگان خدمت فراگیری	۵-۳	۲-۸	پایش و اندازه گیری (فقط عنوان)

رضایت مشتری	۱-۲-۸	۱۰-۴	بازخورد از ذینفعان
ممیزی داخلی	۲-۲-۸	۹-۴	ممیزی های داخلی
پایش و اندازه گیری فرایندها	۳-۲-۸	۵-۳	ارزیابی انجام شده توسط ارائه دهندگان خدمت فراگیری
پایش و اندازه گیری محصول	۴-۲-۸	۵-۳	ارزیابی انجام شده توسط ارائه دهندگان خدمت فراگیری
کنترل محصول نامنطبق	۳-۸	۴-۴	اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی
تحلیل داده ها	۴-۸	۱-۵-۳	اهداف و دامنه کاربرد ارزیابی
(اقدام اصلاحی) کلیات	۲-۵-۸	۴-۴	اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی
		پیوست C	اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی
(اقدام پیشگیرانه) کلیات	۳-۵-۸	۴-۴	اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی
		پیوست C	اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی

کتابنامه

- ۱- ISO 9000:2005 ، سیستم های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان
- ۲- ISO 9001:2008 ، سیستم های مدیریت کیفیت - الزامات.
- ۳- ISO 15489 (تمام بخشها) ، مدیریت اطلاعات و مستندات - سوابق
- ۴- WAI راهنماهای قابلیت دسترسی : راهنماهای قابلیت دسترسی به محتوای وب (WCAG) ویرایش 2.0 (۲۰۰۵)
<http://www.w3c.org/tr/wcag20> .