

---

---

非正式学习服务  
education—服务要求

服务变形，提供于框架内，正式教学——服务要求





I©SO 2017, 瑞士出版

版权所有。除非另有说明，未经事先书面许可，不得以任何形式或手段复制或使本出版物的任何部分，包括电子或机械方式，如复印，或发布到互联网或内联网。可向ISO或ISO成员国的成员机构申请许可，地址如下。

ISO版权办公室  
Ch. de Blandonnet 8 ● 邮编 401  
CH-1214 vernier, 日内瓦, 瑞士  
Tel. +41 22 749 01 11 Fax  
+41 22 749 09 47  
copyright@iso.org  
www.iso.org

内容	页
前言.....	iv
介绍.....	v
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 LsP提供的基本信息.....	3
5 提案拟定.....	3
6 在获取学习服务之前提供的信息.....	3
7 需求分析.....	4
8 学习服务的设计.....	5
9 注册学员或其赞助商的学习服务信息.....	6
10 项服务交付.....	6
10.1 从事提供学习服务的工作人员.....	6
10.2 学习材料.....	6
10.3 学习环境.....	6
11 促进者.....	7
12 学习评估.....	8
13 学习服务的监测和评价.....	8
14 发票.....	9
参考书目.....	10

## 弗雷德<sup>00</sup>

ISO（国际标准化组织）是全球各国标准机构(ISO成员机构)的联合体。国际标准的准备工作通常由ISO技术委员会执行。每个对已成立技术委员会的主题感兴趣的成员机构都有权在该委员会中派代表。与ISO联络的政府和非政府国际组织也参与其中。ISO与国际电工委员会（IEC）在所有electrotechnicalstandardization事务上密切合作。

用于编制本文件以及进一步维护该文件的程序在ISO/IEC指令第1部分中有所描述。特别是，不同类型的ISO文件所需的不同审批标准应予以注意。本文件是根据ISO/IEC指令第2部分（见[www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)）的编辑规则起草的。

请注意，本文件中的一些要素可能受专利权保护。ISO不对识别任何或所有此类专利权负责。在文件开发过程中识别出的任何专利权详情将包含在引言部分和/或ISO收到的专利声明列表中（参见[www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)）。

本档中使用的任何商品名称都是为了方便用户而提供的信息，不构成认可。

有关标准的自愿性质、与符合性评估相关的ISO特定术语和表达方式的含义以及ISO遵守世界贸易组织（WTO）技术性贸易壁垒（TBT）原则的信息

本文件由技术委员会ISO/TC 232 “非正规教育之外的学习服务”编写。

ISO/TC232还编制了以下文件：

- ISO 29990: 2010 1) 非正规教育和培训学习服务-服务提供者的基本要求
- ISO 29991: 2014 “非正规教育形式的语言学习服务要求”

---

1)本文件阐述了ISO 29990: 2010中所包含的学习服务提供者的服务要求。ISO 29990: 2010中所包含的教育组织的管理体系要素将在未来的ISO 21001中阐述。

## 导入器00

本文件旨在通过规定其各种要素和交付方式，为非正规教育之外的质量学习服务提供一个通用的参考框架。

本文件的结构反映了学习者和赞助商在典型的学习服务中的非典型经验序列，包括广告、获取服务前提供的信息、需求分析、设计、评估和评价。

但是，学习服务的计划和交付方式会根据具体情况而有所不同。学习服务提供者（LSP）可以实施一个管理系统，以确保服务的一致交付和符合本文件的要求。



---

# 非正规教育之外的学习服务-服务要求

## 1范围

本文件规定了非正规教育之外的学习服务的要求，包括所有类型的终身学习（例如职业培训和企业内部培训），无论是外包还是内部提供。这些服务包括由学习服务提供商（LSP）提供的、面向学习者本人的任何学习服务，以及代表学习者获取服务的赞助商。这类服务的关键特征在于学习目标的明确界定和服务的评估，以及与学习者的互动。学习可以是面对面的、通过技术中介的，或是两者的结合。

如果学习服务提供商是提供产品（即商品和服务）以及学习服务的组织的一部分，则本文件仅适用于学习服务。

本文件不是针对学校、学院和大学，它们提供学习服务是正规教育系统的一部分，但它们可以将其用作反思和自我评价的工具。

## 2规范性引用文件

本文件无规范性引用文件。

## 3术语和定义

本文件中，以下术语和定义适用。

[ISO和IEC维护用于标准化的术语数据库，地址如下：—ISO在线浏览平台：可在http://www.iso.org/obp上找到](http://www.iso.org/obp)

[-IEC Electropedia：可在http://www.electropedia.org/上找到](http://www.electropedia.org/)

### 3.1

#### 看法

收集数据以确定个人学习者（3.9）或学习者群体（3.8）的学习成果

### 3.2

#### 混合式学习

不同学习模式的组合（3.9）

注1：学习模式包括面对面学习）IT支持的学习）等。[来源：ISO29991：2014,2.4, 修改]

### 3.3

#### 能力

应用知识和技能以达到预期结果的能力

### 3.4

#### 全部课程

---

学习服务提供者 (3.13) 编制的学习计划, 其中描述了目标)、内容)、学习资源 (3.11) 和学习 (3.9) 成果

I©SO2017-版权所有

1



### 3.5

#### 评估

系统地收集信息，包括评估（3.1）和监测（3.14）的结果，以便就可能对学习服务（3.12）进行调整作出决定

### 3.6

#### 促进者

与学习者一起工作的人（3.8）帮助他们学习（3.9）

注1：Afacilitator（3.6）也常被称为教师、培训师、教练、导师或指导者。[来源：ISO29990：2010,2.8]

### 3.7

#### 感兴趣的党派

个人、团体或组织，对学习服务（3.12）有直接或间接的利益，包括其管理、结果或所涉及的流程，或两者兼有

[来源：iso29990：2010,2.9]

### 3.8

#### 学习器

从事学习的人员（3.9）[来源：

ISO29990：2010,2.11]

### 3.9

#### 学习

获取知识、行为、技能、价值观、偏好或理解[来源：ISO29990：2010,2.12]

### 3.10

#### 学习环境

教室、多媒体室和其他用于学习的实体或虚拟空间（3.9）

### 3.11

#### 学习资源

学习服务提供者（3.13）为有效促进学习（3.9）而可利用的材料、环境、人力资源、信息或其他资产

### 3.12

#### 学习服务

旨在促进学习的一系列活动（3.9）[来源：ISO29990：

2010,2.13，修订版]

### 3.13

#### 学习服务提供商LSP

在正规教育之外提供学习服务的组织或个人（3.12），包括参与提供学习服务的任何合伙人

[来源：ISO29990：2001,2.14，修订版]

### 3.14

#### 监视

持续检查学习服务（3.12）实施期间取得的进展，以跟踪是否符合计划并作出必要的决定来提高绩效

### 3.15

#### 发起者

代表学习者（3.8）获取学习服务（3.12）的组织或个人，为他们提供经济或其他支持，或对学习结果有既得利益关系（3.9）

条目注释1：申办者包括公司、政府机构和个人。[来源：ISO29990：2010,2.17,

修改]

## 4 LSP提供的基本信息

4.1在注册之前，学员和有关方面需要了解学习服务的情况，以便作出明智的决定。

LSP提供的信息应是可访问的、最新的、准确的和清晰的。该信息应至少包括以下要素：

- a) 名称、总部地址、联系方式以及提供学习服务的地点；
- b) 主要管理人员；
- c) LSP提供的主要学习服务的描述；
- d) 负责学习服务的辅导员的资格或经验，或两者兼有；
- e) 教学方法；
- f) 学习环境和学习资源的描述；
- g) 提供的任何证书、奖项、资格和认证。

## 5 方案拟定

5.1提供时，建议使学习者或赞助人能够就获取学习服务做出知情决定。

5.2在制定提案之前，LSP应采取适当措施了解学习要求、其背景和任何后勤因素。该提案至少应包括以下内容：

- a) 拟议学习服务的目标和目标；
- b) LSP满足客户需求的能力（例如，客户参考、技术特征、促进者概况、类似方案示例）；
- c) LSP在提供学习服务时将采用的教学和评估方法；
- d) 价格、条款和条件。

## 6.在获取学习服务之前提供的信息

在同意收购学习服务之前，相关方应获得以下信息，如适用：

- a) 学习服务的标题和目标；

b)任何先决条件，技术或其他方面的，如要求的胜任水平；

ISO 2017-版权所有

- c) 日期、地点、持续时间和时间表；
- d) 建议的教学时数，以及这些教学时数如何分配给不同的学习模式（例如面对面学习、混合式学习、IT支持的学习）；
- e) 教学方法和评估手段；
- f) 所需软件许可证和技术设备；
- g) 学费、考试费、学习材料（例如书籍、软件、练习册）的购买费用、任何其他费用以及付款条款和条件；
- h) 取消、撤回和退款政策；
- i) 用于获取学习者（以及适用情况下，其赞助人）对满意度的反馈，以及处理他们的请求、建议和投诉的程序；
- j) 分配给学习服务的促进者的概况，如他们的教学资格、教学经验和背景。

## 7 需求分析

7.1 理解学习者的需求是学习服务的关键因素，因为目标、方案、内容和评估方法必须满足这些需求。

7.2 在提供学习服务之前，应由合格的工作人员分析学习需求，以便在学习服务规定的范围内有效地开展学习服务。

7.3 学习服务的预期成果应包括：

- a) 对学习者的（以及适用时，对赞助商）来说是详细的、可衡量的和易于理解的；
- b) 如有，应指广为人知的国家或国际规模。

7.4 需求分析应确定：

- a) 学员和赞助商的目标和要求；
- b) 所需的胜任力水平和首选的时间范围；
- c) 学员在完成课程后需要达到的期望能力水平的目的和背景（例如：社会、工作或学习领域）；
- d) 学习者当前的能力水平；

注1：可使用自我评估、内部或第三方测试等技术来实现这一目的。

- e) 学习者的其他背景和情况（如年龄、相关教育和培训经历、先前的学习、专业经验、语言、文化、识字水平、认知和身体能力）。

注2：ISO/TR 22411：2008提供了关于为满足老年人和残疾人的需要而提供的服务的指导方针。

7.5 在与工作有关的培训方面，应就如何预期将获得的能力应用于工作场所以及他们认为可能的成功指标与有关各方进行协商。

7.6在设计和交付学习服务之前，利益相关方应披露需求分析的结果并达成一致。

7.7应充分告知协调员需求分析的结果。

7.8关于学习者的收集信息仅用于提供学习服务。只有在学习者同意的情况下才披露信息。

## 8学习服务设计

8.1需求分析之后，学习服务的设计包括制定课程、学习材料和评估与评价手段。

注：学习服务设计的一种方法是教学系统设计（ISD）<sup>2)</sup>。

8.2课程设计和开发应由具有学习服务课程设计和开发经验或培训的指导者进行。

8.3在学习服务的设计中，应考虑以下内容：

- a) 需求分析的结果（见7.4）；
- b) 商定的目标（见7.6）；
- c) 课程的拟议强度和持续时间，以及学习模式（例如面对面学习、混合学习、信息技术支持的学习）；
- d) 预期的学习成果；
- e) 预期的评估方法（见12.1）；
- f) 促进者与学习者的比例；
- g) 优化学习转移的方法、资源和责任，如适用；
- h) 拟签发的竣工证书的类型和内容；
- i) 任何相关的合同要素；
- j) 监测和评价的预期程序（见13.2）。

8.4学习材料应：

- a) 与设计的课程和选定的学习模式一致；
- b) 真实性和up\_\_to\_\_日期反映所学主题的当前应用，课程之外；
- c) 选择时要考虑到社会和文化需求，以及学习者的背景。

8.5教学大纲、学习资源、评估和评价方法应向学员或有关方面以及教员公开。

8.6应明确说明LSP、学习者和与学习服务交付以及学习监控和评估有关的利益相关方的角色和职责。

---

2)有关ISD的信息可在以下网站获得：[www.instructionaldesign.org/](http://www.instructionaldesign.org/)。

8.7课程、学习和评估材料应至少每年审查一次。

8.8设计应考虑LSP之前提供的任何类似学习服务的评估结果。

8.9应当引用或承认LSP使用或开发的学习资源的来源和版权。

## 9.为注册学员或其赞助人提供的学习服务信息

在提供学习服务之前或同时，应以书面形式通知学员（或适用时，其赞助人）学习服务的详细信息、条款和条件，如第4条所述。附加信息可能包括以下内容：

- a) 各方的职责（例如学习者、LSP、促进者）；
- b) 学习评估过程和时间表；
- c) 指定的LSP、s联系人（们）；
- d) 投诉、建议和争议解决程序；
- e) 支持学习，如图书馆的访问、计算机辅助自学、帮助台、咨询服务、字典、参考书和指导。

## 10项服务交付

10.1.1服务应由具备相关资质并接受过培训的讲师提供，这些讲师应具备提供相关学习服务的能力，并且接受过使用相关方法和材料的培训。

10.1.2参与提供学习服务的其他工作人员应具备完成其任务所需的胜任能力和资格。

10.1.3如果需要提供服务，应作出安排以确保有合格的辅导员可用，并且指导这些辅导员准备和提供学习服务。

10.2.1学习材料应提供给数量不足的学习者。学习者或其赞助人应得到指导，以购买所需的材料。

10.2.2应告知促进者和学习者有关复印和使用印刷和数字材料的相关规定。

注：许多国家对版权和印刷及数字材料的复制和使用，或对LSP对这些材料受控使用的许可安排有严格的规定。这些规定可适用于LSP基于已出版作品开发的材料。

10.3.1如果LSP负责提供或选择学习环境，LSP应确保其有利于学习。如果LSP对学习环境没有控制权，则LSP应规定最低要求。

10.3.2学习环境应符合人体工程学，且维护良好。同时，还应：

- a)足以容纳参加小组学习的学员人数及其指导员；
- b)以有利于互动学习的方式进行，同时考虑到有关学习者的需求；
- c)照明良好，干净；
- d)必要时进行加热或冷却，并保持良好的通风；
- e)防护或绝缘，防止噪声干扰；
- f)配备与课程相关的学习辅助工具（如音频、视频、投影设备、信息技术设备、翻页板、闪卡、模型、木偶）。

10.3.3应设置和维护必要的安全设施和设备，尽量减少学习环境中的潜在安全隐患。应急处理程序安全问题应告知协调员、其他工作人员和学员。

## 11个Facilitators

11.1调解人应为：

- a) 具有在LSP提供服务的国家内认可的教学资格/培训；或
- b)在有资质/受过培训的有经验的协调员监督下进行。

注：专业资格可由政府当局、行业创建的自我监管机构或认可的大学或学院等机构认可。如果没有此类认可机构，相关学科领域的课程提供国的LSP也可认为专业资格是可接受的。

11.2所有培训师应具备相关学科或技能领域必要的的能力，以承担分配给他们的教学和相关职责。

11.3促进者应参与专业发展。注：专业发展可包括：

\_\_学习和教学原则，健全的实践和最新的与课程相关的学习和教学方法研究；

\_\_教学能力，与课程相关的资源，包括教学和信息科技

\_\_熟练运用与学习服务相关的学习资源；\_\_在学科方面的实践经验；

\_\_课堂管理能力；\_\_所学科目的评估。

11.4应制定专业发展计划，这些计划应考虑（但不限于）分配的任务和职责、学习服务和促进者的评估结果以及他们自己对专业发展需求的看法。

## 12 评估学习

12.1 在设计或选择评估时，应考虑以下方面：

- a) 评估的预期用途；
- b) 可衡量的知识、技能和能力；
- c) 用来衡量的标准；
- d) 评估方法；
- e) 评分和报告；
- f) 参与或受评估影响的利益相关方。

12.2 在课程开始之前或课程开始时，应评估学习者在所学科目的能力水平。

注释 有关学习者能力水平的评估，请参见第7.4节d) 项。

12.3 应在课程期间和课程结束时评估学习者的进步。 有关评估示例，请参见7.4, d) 项。

12.4 学员或其担保人应按要求获得结业证书，该证书应包括（但不限于）以下信息：

- a) 学习服务的名称和目标；
- b) 教学时数；
- c) 成就水平。

12.5 只有在公平、透明和保密原则下，经授权或合法同意查看信息的人才能获得评估结果。

## 13、学习服务的维护与评估

13.1 应定期进行监测和评价，以确定学习服务是否达到目标。

13.2 在设计监测和评价过程时，应考虑以下方面：

- a) 范围；
- b) 目标；
- c) 监测和评价方法，包括理由、标准、工具和时间表；
- d) 参与或受监测和评价影响的利益相关方。

13.3 服务评估应包括（但不限于）以下内容：

- a) 满足学习需求；
- b) 学习和教学方法；
- c) 学习材料和其他资源是否充足；



d)学习服务的后勤和组织工作。

13.4监测和评价程序应包括：

a) 为质量保证目的定期观察教学和学习；

b)对评估结果进行审查，并将这些结果与学习服务的既定目标相一致）如需求分析中所述。为此）学习评估应允许编制）比较和分析评估结果；

注释 关于学习评估，见12.3和12.4。

c) 分析学习者和赞助者对学习服务的满意度，以及他们对提高学习服务质量的反馈和建议；

d)入学、出勤和流失率分析。

13.5这样的监测和评估应由合格人员进行。

13.6监测和评价产生的数据集和报告应清晰透明，报告应清楚地描述根据学习服务目标得出的结论和理由。

13.7任何投诉和索赔应在商定的时间范围内得到处理，以提供补救或解释。

13.8在实施学习服务的改进和变革时，应考虑监测和评价的结果（如课程）课程计划）教学方法以及专业发展。

## 14发票

14.1学习服务发票应清晰，并包含所有详细信息，以便学习者（或）适用情况下其赞助人）能够准确了解所开具的发票内容。

14.2如果要求，LSP应向学习者或赞助商提供付款证明。

## 参考书目

- [1] ISO 210013), 教育机构——教育oo机构管理体系o——使用指南要求ooooo
- [2] ISO/TR 22411: 2008, Ergnmics数据oo和指南, 用于应用ISO/IEC指南o71于产品和服务oo, 以满足残疾人士的需求oooooooo
- [3] ISO 29990: 2010, 学习服务法语教育和培训oo—服务o提供者基本o要求oo
- [4] ISO29991: 2014, 语言学习服务外部教育——要求ooo

---

3) 正在编制中。出版时的阶段: ISO/DIS21001: 2017。

