

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