



中华人民共和国国家标准

GB/T 26996—2011/ISO 29990:2010

非正规教育与培训的学习服务 学习服务提供者基本要求

Learning services for non-formal education and training—
Basic requirements for service providers

(ISO 29990:2010, IDT)

2011-09-29 发布

2011-11-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
非正规教育与培训的学习服务
学习服务提供者基本要求
GB/T 26996—2011/ISO 29990:2010

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址:www.gb168.cn

服务热线:010-68522006

2011年11月第一版

*

书号:155066·1-43805

版权专有 侵权必究

目 次

| | |
|-----------------------------------|-----|
| 前言 | III |
| 引言 | IV |
| 1 范围 | 1 |
| 2 术语和定义 | 1 |
| 3 学习服务 | 2 |
| 3.1 学习需求的确定 | 2 |
| 3.1.1 概述 | 2 |
| 3.1.2 利益相关方的需求 | 2 |
| 3.1.3 学习内容和学习过程 | 3 |
| 3.2 学习服务的设计 | 3 |
| 3.2.1 界定目标和范围 | 3 |
| 3.2.2 界定学习迁移的支持和监测 | 3 |
| 3.2.3 教学方案 | 3 |
| 3.3 学习服务的提供 | 3 |
| 3.3.1 信息和引导 | 3 |
| 3.3.2 确保学习资源的提供和使用 | 4 |
| 3.3.3 学习环境 | 4 |
| 3.4 学习服务交付的监测 | 4 |
| 3.5 学习服务提供者实施的评价 | 4 |
| 3.5.1 评价目标和范围 | 4 |
| 3.5.2 评价学习 | 4 |
| 3.5.3 评价学习服务 | 5 |
| 4 学习服务提供者的管理 | 5 |
| 4.1 管理的基本要求 | 5 |
| 4.2 战略和业务管理 | 5 |
| 4.3 管理评审 | 5 |
| 4.4 预防和纠正措施 | 5 |
| 4.5 财务管理和风险管理 | 5 |
| 4.6 人力资源管理 | 5 |
| 4.6.1 工作人员和合作者的能力 | 5 |
| 4.6.2 学习服务提供者能力、绩效管理及职业发展评价 | 6 |
| 4.7 沟通管理(内部/外部) | 6 |
| 4.8 资源分配 | 6 |
| 4.9 内部审核 | 6 |
| 4.10 利益相关方的反馈 | 6 |
| 附录 A (资料性附录) 业务策划的内容 | 7 |
| 附录 B (资料性附录) 管理体系评审信息 | 8 |

GB/T 26996—2011/ISO 29990:2010

| | |
|--|----|
| 附录 C (资料性附录) 预防和纠正措施 | 9 |
| 附录 D (资料性附录) 学习服务提供者核心能力示例 | 10 |
| 附录 E (资料性附录) GB/T 26996—2011 与 GB/T 19001—2008 之间的对照 | 11 |
| 参考文献 | 14 |
| 表 E.1 GB/T 26996—2011 与 GB/T 19001—2008 之间的对照 | 11 |
| 表 E.2 GB/T 19001—2008 与 GB/T 26996—2011 之间的对照 | 12 |

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准使用翻译法等同采用 ISO 29990:2010《非正规教育与培训的学习服务 学习服务提供者基本要求》。

本标准由全国教育服务标准化技术委员会(SAC/TC 443)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院。

本标准主要起草人:王世川、柳成洋、祝燕、曹俐莉、李涵、曾毅。

引 言

本标准旨在为实施和评价有质量的学习服务提供一个通用模式,为服务提供者及其客户提供关于非正规教育、培训和行业发展的设计、开发和交付的普遍参考。本标准使用术语“学习服务”而非术语“培训”,意在鼓励对学员及服务结果的关注,对学习服务交付方式多样性的重视。

本标准重点对学习服务提供者的能力作了规定。这些规定可以帮助组织和学员选择能够满足自身需要和期望的学习服务提供者,也可用来作为学习服务提供者服务能力的依据。

本标准有些规定与 GB/T 19001 相一致。本标准与 GB/T 19001 之间的对照见附录 E。

非正规教育与培训的学习服务

学习服务提供者基本要求

1 范围

本标准给出了非正规教育与培训的学习服务提供者基本要求。

注：如果学习服务提供者隶属于某一组织，该组织还提供学习服务之外的其他产品（商品和服务），在此种情况下，本标准仅适用于其中提供学习服务的部门。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

合作者 associate

〈学习服务〉非学习服务提供者雇佣的，但在其支持下提供学习服务的实体或个人。

示例：培训机构、教师、教学设计者、评价者、项目经理或职业顾问。

2.2

业务策划 business plan

用于实现学习服务目标的行动计划。

2.3

证书 award; certificate

〈学习服务〉学习服务提供者根据学员通过学习所达到或取得的能力水平，或完成的学习课程而提供的证明性文件。

2.4

能力 competency

〈学习服务〉在具体工作环境下，以及职业和/或个人发展中需要应用及掌握的可观测的和/或可测量的知识、理解力、技能或态度。

2.5

持续职业发展 continuous professional development; CPD

有意识地不断提升专业知识或职业能力的过程。

2.6

教学计划 curriculum

〈学习服务〉学习服务提供者制定的与学习服务相关的学习计划，包含目的、内容、学习结果、教学方法、学习方法和评价程序等。

2.7

学习评价 evaluation of learning

根据学习目标分析学习活动或测量学习结果的规范性过程。

2.8

教学人员 facilitator

〈学习服务〉直接指导学员学习的工作人员。

注：经常使用的称呼还包括教师、培训师、家庭教师、助教、导师等。