



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

Institute of Standards and Industrial Research of Iran



استاندارد ملی ایران

۱۳۵۴۰

چاپ اول

**ISIRI**

**13540**

**1st. Edition**

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

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

ICS:03.180

## به نام خدا

### آشنایی با مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان مؤسسه\* صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف کنندگان، صادرکنندگان و وارد کنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال می شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذیصلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شود که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که مؤسسه استاندارد تشکیل می دهد به تصویب رسیده باشد.

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد (ISO)<sup>۱</sup> کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۲</sup> و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی (OIML)<sup>۳</sup> است و به عنوان تنها رابط<sup>۴</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۵</sup> در کشور فعالیت می کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی های خاص کشور، از آخرین پیشرفتهای علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره گیری می شود.

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و / یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. مؤسسه می تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سا زمانها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، مؤسسه استاندارد این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطا و بر عملکرد آنها نظارت می کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این مؤسسه است.

\* مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

- 1- International Organization for Standardization
- 2 - International Electro technical Commission
- 3- International Organization for Legal Metrology (Organization International de Metrology Legal)
- 4 - Contact point
- 5 - Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد  
" خدمات یادگیری برای تحصیلات غیر رسمی و آموزش - الزامات پایه برای تأمین کنندگان  
خدمات "

**رئیس:**

پورشمس، مهرداد  
(لیسانس مهندسی شیمی)

**سمت و / یا نمایندگی**

کارشناس استاندارد

**دبیر:**

سالک‌زمانی، سریه  
(فوق لیسانس مدیریت آموزشی)

آموزش و پرورش استان آذربایجان شرقی

**اعضاء:** (اسامی به ترتیب حروف الفباء)

ابراهیمی، نازلی  
(فوق لیسانس مدیریت اجرایی)

شرکت آگاهان

استیری، اصغر  
(لیسانس مهندسی صنایع و فوق لیسانس MBA)

شرکت مهندسی الکا صنعت سامانه

امیدزاد، حسن  
(فوق لیسانس مهندسی صنایع - مدیریت سیستم و بهره‌وری)

شرکت طراحی ساخت و فناوری سبز

حاجی کریم زاده، حسین  
(لیسانس مدیریت آموزشی)

اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان  
آذربایجان شرقی

درفشی، رکسانا  
(لیسانس زبان انگلیسی)

دفتر امور آموزش و ترویج استاندارد موسسه  
استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

رسولی، حسنعلی  
(لیسانس مهندسی مکانیک)

شرکت آگاهان

ریاضی‌نیا، قاسم  
(فوق لیسانس مدیریت دولتی)

معاونت برنامه‌ریزی استانداری آذربایجان  
شرقی

رضوی، محمدباقر  
(لیسانس حقوق)

اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان  
آذربایجان شرقی

بانک صادرات

سالک زمانی، الهام  
(فوق لیسانس علوم اقتصادی)

کارشناس

سالک زمانی، لیلا  
(فوق لیسانس زبان فرانسه)

اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان  
آذربایجان شرقی

سالک زمانی، مریم  
(فوق لیسانس علوم تغذیه)

مرکز ملی تائید صلاحیت ایران موسسه  
استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

طهماسبی افشار، منیژه  
(لیسانس علوم تغذیه)

دفتر امور آموزش و ترویج استاندارد موسسه  
استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

محمدی بینا، لیلا  
(فوق لیسانس مدیریت آموزشی)

اداره استاندارد و تحقیقات صنعتی مراغه

معین، فروزان  
(فوق لیسانس روابط بین الملل)

آموزش و پرورش استان آذربایجان شرقی

منشی زاده کامکار، فریده  
(فوق لیسانس مدیریت آموزشی)

کارشناس

مهدی پور، نسرین  
(لیسانس روان شناسی)

## فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ب	آشنایی با مؤسسه استاندارد
ج	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
و	پیش‌گفتار
ز	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ اصطلاحات و تعاریف
۴	۳ خدمات یادگیری
۴	۳-۱ تعیین نیازهای یادگیری
۵	۳-۲ طراحی خدمات یادگیری
۶	۳-۳ تدارک خدمات یادگیری
۷	۳-۴ پایش عرضه خدمات یادگیری
۷	۳-۵ ارزشیابی انجام شده توسط تأمین‌کنندگان خدمات یادگیری
۹	۴ مدیریت تأمین‌کننده خدمات یادگیری
۹	۴-۱ الزامات عمومی مدیریت
۹	۴-۲ راهبرد و مدیریت کسب و کار
۱۰	۴-۳ بازنگری مدیریت
۱۰	۴-۴ اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی
۱۰	۴-۵ مدیریت مالی و مدیریت ریسک
۱۰	۴-۶ مدیریت منابع انسانی
۱۱	۴-۷ مدیریت ارتباطات (درونی / بیرونی)
۱۱	۴-۸ تخصیص منابع
۱۲	۴-۹ ممیزی‌های داخلی
۱۲	۴-۱۰ بازخورد از طرف‌های ذی‌نفع
۱۳	پیوست الف (اطلاعاتی) مندرجات طرح کسب و کار
۱۵	پیوست ب (اطلاعاتی) اطلاعاتی برای بازنگری‌های سیستم مدیریت
۱۶	پیوست پ (اطلاعاتی) اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی
۱۷	پیوست ت (اطلاعاتی) مثال‌هایی از شایستگی‌های بنیادی تأمین‌کنندگان خدمات یادگیری
۹۰۰۱:	پیوست ث (اطلاعاتی) مطابقت استاندارد ملی ایران شماره... با استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱:
۱۹	سال ۸۸ (تجدید نظر دوم)

## پیش‌گفتار

استاندارد "خدمات یادگیری برای تحصیلات غیر رسمی و آموزش - الزامات پایه برای تأمین‌کنندگان خدمات" که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های فنی مربوط توسط موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران تهیه و تدوین و در سی و هشتمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۸۹/۱۱/۳۰ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع 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)<sup>۱</sup> و مشتریان آنها در زمینه طراحی<sup>۲</sup>، تکوین<sup>۳</sup> و عرضه<sup>۴</sup> تحصیلات غیر رسمی<sup>۵</sup>، آموزش<sup>۶</sup> و پرورش (توسعه) ارائه می‌کند. در این استاندارد از اصطلاح "خدمات یادگیری" بیش‌تر استفاده شده است تا از اصطلاح "آموزش"، تا مشوق تمرکز بر فراگیر<sup>۷</sup> و ماحصل فرایند یادگیری و هم‌چنین تأکید بر گستره کاملی از گزینه‌های در دسترس، برای عرضه خدمات یادگیری باشد.

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

در این استاندارد، مطابقت‌هایی با استانداردهای سیستم مدیریت منتشر 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<sup>۱۱</sup> به عمل آمده است.

- 
- 1-Learning Service Providers
  - 2-Design
  - 3-Deveopment
  - 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 می کند، 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<sup>۱</sup>، یادگیری مادام‌العمری<sup>۲</sup> و آموزش سازمانی<sup>۳</sup> (برون‌سپاری شده<sup>۴</sup> یا درون‌سازمانی<sup>۵</sup>).

## ۲ اصطلاحات و تعاریف

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

**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<sup>۶</sup>

نهاد<sup>۷</sup> 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<sup>۸</sup>، طراحان آموزشی<sup>۹</sup>، ارزشیاب‌ها<sup>۱۰</sup>، مدیران پروژه‌ها یا مشاوران شغلی.

۲-۲

گواهی‌نامه<sup>۱۱</sup>

عنوان<sup>۱۲</sup> داده شده به فراگیر توسط "تأمین کننده خدمات یادگیری"، به منظور دلالت بر سطح عملکرد<sup>۱۳</sup> یا موفقیت یا تکمیل یک برنامه آموزشی.

- 
- 1-Vocational 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-Designation
  - 13-Performance



۳-۲

### طرح کسب و کار<sup>۱</sup>

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

۴-۲

### شایستگی

دانش<sup>۲</sup>، درک<sup>۳</sup>، مهارت یا نگرش<sup>۴</sup> قابل مشاهده یا قابل اندازه‌گیری، یا هر دو، می‌باشد که در یک موقعیت کاری معین و در توسعه حرفه‌ای<sup>۵</sup> یا توسعه فردی<sup>۶</sup>، 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<sup>۷</sup>

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

۷-۲

### ارزشیابی یادگیری

رویکرد هنجاربنیاد<sup>۱۰</sup> برای تحلیل فرایند یادگیری، یا پیامدهای یادگیری که نسبت به اهداف یادگیری اندازه‌گیری می‌شوند.

۸-۲

### تسهیل‌کننده<sup>۱۱</sup>

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

یادآوری - تسهیل‌کننده اغلب به معلم، آموزش‌دهنده<sup>۱۲</sup>، مربی یا استاد اطلاق می‌شود.

- 
- 1-Business plan
  - 2-knowledge
  - 3-Understanding
  - 4-Attitude
  - 5-Professional developmnt
  - 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

اكتساب دانش، رفتار<sup>۱</sup>، مهارت‌ها، ارزش‌ها<sup>۲</sup>، اولویت‌ها<sup>۳</sup> یا درک.

۱۳-۲

### خدمات یادگیری

فرایندها یا توالی فعالیت‌های طراحی شده برای توانمندسازی یادگیری.

۱۴-۲

### تأمین کننده خدمات یادگیری

LSP

سازمانی با هر اندازه یا شخصی که خدمات یادگیری را، در زمینه تحصیلات غیر رسمی و آموزش، تأمین می کند و همه وابسته‌های دخیل برای تدارک<sup>۴</sup> خدمات یادگیری را، در بر می گیرد.

۱۵-۲

### تحصیلات غیر رسمی

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

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

---

1-Behaviour  
2-Values  
3-Preference  
4-Provision

**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]

**حمایت‌کننده<sup>۱</sup>**

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

مثال: حمایت‌کننده مشتمل بر شرکت‌ها<sup>۲</sup>، اداره‌های دولتی<sup>۳</sup>، وابستگان و غیره است.

**انتقال یادگیری<sup>۴</sup>**

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<sup>۵</sup> خدمات یادگیری و به منظور جهت دادن مؤثر به آن‌ها، نسبت به این که تحلیل<sup>۶</sup> نیازهای یادگیری انجام می‌شود، اطمینان حاصل کند.

**یادآوری** - "تأمین‌کننده خدمات یادگیری" برحسب اقتضا، نیازمند لحاظ کردن چارچوب‌های ملی برای استانداردهای صلاحیت<sup>۷</sup> یا پیشرفت در آن حوزه<sup>۸</sup> 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<sup>۱</sup> فراگیران از جمله احراز صلاحیت‌ها و مدارک اعطا شده به آن‌ها، اخذ می‌شود. اخذ این اطلاعات و همچنین استفاده از آن‌ها با موافقت قانونی<sup>۲</sup> صورت می‌پذیرد؛

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

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

ت - نیازهای مربوط به زبان، فرهنگ، سواد<sup>۵</sup> یا هر نیاز خاص دیگری در ارتباط با ناتوانی<sup>۶</sup> شناسایی می‌شود [ برای مثال به راهنمایی‌های قابلیت دسترسی به محتویات وب (WCAG)<sup>۷</sup> 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 فراگیران توسعه خواهد یافت، در وظایف و مسئولیت‌های مرتبط با کار آن‌ها (فراگیران) تعیین و نیز آن چه حمایت‌کننده به عنوان شاخص‌های موفقیت<sup>۸</sup> 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

"تأمین‌کننده 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<sup>۹</sup> و الزامات خاص برای فراگیر) استفاده می‌شود؛

پ - روش‌ها و مواد<sup>۱۰</sup> یادگیری که قرار است مورد استفاده قرار گیرند، مناسب و از نظر محتوا صحیح هستند و برای برآورده کردن اهداف بیان شده، کفایت می‌کنند؛

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

### ۲-۳ طراحی خدمات یادگیری

#### ۱-۲-۳ مشخصه‌های<sup>۱۱</sup> اهداف خدمات یادگیری و دامنه کاربرد آن‌ها

"تأمین‌کننده 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<sup>۱</sup> 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<sup>۲</sup>

"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)<sup>۳</sup> را انتخاب کند که:

الف - پاسخ‌گوی اهداف و الزامات برنامه درسی باشد؛

ب - برای فراگیران مناسب باشد؛

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

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

۳-۳-۲-۳ نقش و مسئولیت‌های طرف‌های ذی‌نفع از جمله خود "تأمین کننده خدمات یادگیری" را به روشنی، در مواقع 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 فراگیران و حمایت‌کنندگان آن‌ها اطلاع‌رسانی کند و در صورت لزوم، درک آن‌ها را نسبت به موارد زیر بررسی کند:

الف - منظور(ها)<sup>۵</sup>، قالب<sup>۶</sup> 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 فراگیران؛

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

ت - روش‌های اجرایی مورد استفاده در صورت عدم رضایت طرف‌های ذی‌نفع یا عدم توافق بین طرف ذی‌نفع و تأمین کننده 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<sup>۱</sup>، خدمات مشاوره‌ای، دسترسی به کامپیوتر، استفاده از مدرس<sup>۲</sup> 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.

### ۳-۳-۲ حصول اطمینان از موجود بودن و دسترس پذیری 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 - فراگیران 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<sup>۳</sup>، تجهیزات<sup>۴</sup>، 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.

### ۳-۴ پایش عرضه خدمات یادگیری

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

### ۳-۵ ارزشیابی انجام شده توسط "تأمین‌کنندگان خدمات یادگیری"

#### ۳-۵-۱ اهداف ارزشیابی و دامنه کاربرد آن

"تأمین کننده خدمات یادگیری" باید:

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

---

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

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

۳-۵-۱-۳ 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؛

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

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

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

ب - به طور نظام‌مند و به درستی تحلیل می‌شود؛

پ - معتبر<sup>۳</sup>، قابل اطمینان<sup>۴</sup> و معنی‌دار<sup>۵</sup> است.

"تأمین‌کننده خدمات یادگیری" باید گام‌های منطقی را برای کاهش اریبی (سوگیری)<sup>۶</sup> در ارزشیابی بردارد.

### ۳-۵-۲ ارزشیابی یادگیری

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

"تأمین‌کننده خدمات یادگیری" باید اطمینان حاصل کند که:

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

ب - آن دسته از فراگیرانی 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 "تأمین‌کننده خدمات یادگیری" را در زمینه اندازه‌گیری اثربخشی و کیفیت خود خدمات یادگیری، مورد توجه قرار می‌دهد.

"تأمین‌کننده 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 بی طرف هستند؛

پ - گزارش‌های ارزشیابی شفاف بوده و خدمات یادگیری، اهداف خدمات یادگیری، یافته‌ها و هم چنین دورنماها، روش‌های اجرایی و منطق به کار رفته برای تفسیر یافته‌ها را به روشنی توصیف می‌کند.

ت - زمینه‌ای<sup>۱</sup> (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 "تأمین‌کننده خدمات یادگیری"

##### ۱-۴ الزامات عمومی مدیریت

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

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

۳-۱-۴ به کارگیری الزامات این استاندارد توسط "تأمین‌کننده 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 "تأمین‌کننده 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 محرمانگی<sup>۲</sup> اتخاذ شده توسط "تأمین‌کننده خدمات یادگیری" سازگار باشد.

##### ۲-۴ راهبرد و مدیریت کسب و کار

"تأمین‌کننده خدمات یادگیری" برای اجرای این استاندارد باید طرح کسب و کاری<sup>۳</sup> 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 "تأمین‌کننده 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 متناسب 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) <sup>۱</sup> 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، متناسب 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

##### ۱-۶-۴ 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.

##### ۲-۶-۴ ارزشیابی شایستگی‌های " تأمین کننده خدمات یادگیری "، مدیریت عملکرد و توسعه حرفه‌ای

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<sup>۱</sup> 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 حرفه‌ای 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<sup>۲</sup> مربوط و اصول اساسی بی‌طرفی<sup>۳</sup> و حقوق بشر<sup>۴</sup> سازگار هستند و به طور مرتب بازنگری می‌شوند.

#### ۷-۴ مدیریت ارتباطات (درونی/بیرونی)

"تأمین کننده خدمات یادگیری" برحسب 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<sup>۵</sup> 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 می‌گردند.

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

مثال - کارکنان؛ مواد یادگیری؛ تجهیزات از جمله زیرساختارهای 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، حداکثر، 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<sup>۱</sup> 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<sup>۱</sup> و ماموریت<sup>۲</sup>**

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

**الف - ۲ تکوین و ارزیابی مرتب راهبرد**

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

**الف - ۳ خط‌مشی کیفیت**

"تأمین کننده خدمات یادگیری" خط‌مشی کیفیت و خط‌مشی 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<sup>۵</sup> 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<sup>۶</sup>**

"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 ذی‌نفع در ارتباط با انطباق با این استاندارد؛
- ب-۱-۳ وضعیت اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی؛
- ب-۱-۴ اقدامات پیگیرانه<sup>۱</sup> 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 می گیرد:

- 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 زمان مند؛
- 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<sup>۱</sup>؛
  - ت - ۱ - ۲ به کار بردن روش‌شناسی یادگیری<sup>۲</sup>؛
  - ت - ۱ - ۳ انتخاب و استفاده از مواد پشتیبان برای یادگیری<sup>۳</sup>؛
  - ت - ۱ - ۴ پرداختن به نیازهای ویژه و تنوع<sup>۴</sup> 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<sup>۵</sup>؛
  - ت - ۲ - ۶ توسعه حرفه‌ای مداوم؛
  - ت - ۲ - ۷ استفاده مؤثر از فناوری اطلاعات؛
  - ت - ۲ - ۸ حساسیت به موضوعات برابری<sup>۶</sup> و تنوع؛
  - ت - ۲ - ۹ التزام به اصول رفتاری<sup>۷</sup> یا بیانیه ارزش‌ها<sup>۸</sup>؛
  - 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<sup>۱</sup> (برنامه‌ریزی، بودجه‌بندی)؛
- ت - ۳ - ۳ مدیریت طرف‌های ذی‌نفع؛
- ت - ۳ - ۴ تهیه و تنظیم خط‌مشی یادگیری؛
- ت - ۳ - ۵ شبکه‌سازی<sup>۲</sup> 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<sup>۳</sup>.

---

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 افزودن 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 محتوی؛

- 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 ملی ایران - ایزو ۹۰۰۱ : سال ۱۳۸۸ (تجدیدنظر دوم)		استاندارد ملی ایران شماره ... : سال ۱۳۸۹	
هدف و دامنه کاربرد	۱	۱	هدف و دامنه کاربرد
کلیات	۱ - ۱		
کاربرد	۲ - ۱		
اصطلاحات و تعاریف	۳	۲	اصطلاحات و تعاریف
پدیدآوری محصول (فقط عنوان)	۷	۳	خدمات یادگیری
فرایندهای مرتبط با مشتری (فقط عنوان)	۲ - ۷	۱ - ۳	تعیین نیازهای یادگیری
تعیین الزامات و/یا خواسته‌های مربوط به محصول	۱ - ۲ - ۷	۱ - ۱ - ۳	کلیات
		۲ - ۱ - ۳	نیازهای طرف‌های ذی‌نفع
		۳ - ۱ - ۳	محتوا و فرایند یادگیری
		۲ - ۳	طراحی خدمات یادگیری
(طرح‌ریزی پدیدآوری محصول) کلیات	۱ - ۷	۱ - ۲ - ۳	مشخصه‌های اهداف خدمات یادگیری و دامنه کاربرد آن‌ها
		۲ - ۲ - ۳	مشخصه‌های روش‌های حمایت و پایش انتقال یادگیری
		۳ - ۲ - ۳	طرح‌ریزی برنامه درسی
تولید و ارائه خدمات (فقط عنوان)	۵ - ۷	۳ - ۳	تدارک خدمات یادگیری
		۱ - ۳ - ۳	اطلاعات و جهت‌دهی
(زیرساخت) کلیات	۳ - ۶	۲ - ۳ - ۳	حصول اطمینان از موجود بودن و دسترس‌پذیری منابع یادگیری
محیط کار	۴ - ۶	۳ - ۳ - ۳	محیط یادگیری
اندازه‌گیری، تحلیل و بهبود (فقط عنوان)	۸	۴ - ۳	پایش عرضه خدمات یادگیری
کلیات	۱ - ۸	۵ - ۳	ارزشیابی انجام شده توسط تأمین‌کنندگان خدمات یادگیری
		۱ - ۵ - ۳	اهداف ارزشیابی و دامنه کاربرد آن
پایش و اندازه‌گیری محصول	۴ - ۲ - ۸	۲ - ۵ - ۳	ارزشیابی یادگیری
پایش و اندازه‌گیری فرایندها	۳ - ۲ - ۸	۳ - ۵ - ۳	ارزشیابی خدمات یادگیری
سیستم مدیریت کیفیت (فقط عنوان)	۴	۴	مدیریت تأمین‌کننده خدمات یادگیری

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

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)	
مقدمه		۱ - ۰ ۲ - ۰ ۳ - ۰ ۴ - ۰	کلیات رویکرد فرایندی ارتباط با استاندارد ISO 9004 سازگاری با سایر سیستم‌های مدیریت
دامنه کاربرد	۱	۱ ۱ - ۱ ۲ - ۱	هدف و دامنه کاربرد کلیات کاربرد
		۲	مراجع الزامی
اصطلاحات و تعاریف	۲	۳	اصطلاحات و تعاریف
مدیریت تأمین‌کننده خدمات یادگیری الزامات عمومی مدیریت راهبرد و مدیریت کسب و کار	۴ ۱ - ۴ ۲ - ۴	۴	سیستم مدیریت کیفیت (فقط عنوان)
مدیریت مالی و مدیریت ریسک	۵ - ۴		
الزامات عمومی مدیریت	۱ - ۴	۱ - ۴	الزامات عمومی
مندرجات طرح کسب و کار	پیوست الف	۲ - ۴	الزامات مربوط به مستندات (فقط عنوان)
مدیریت تأمین‌کننده خدمات یادگیری	۴	۵	مسئولیت مدیریت (فقط عنوان)
الزامات عمومی مدیریت	۱ - ۴	۱ - ۵	تعهد مدیریت
مدیریت ارتباطات (درونی/بیرونی)	۷ - ۴	۳ - ۵ - ۵	ارتباطات در درون سازمان
بازنگری مدیریت اطلاعاتی برای بازنگری‌های سیستم مدیریت	۳ - ۴ پیوست ب	۶ - ۵	بازنگری مدیریت
تخصیص منابع	۸ - ۴	۶	مدیریت منابع (فقط عنوان)
مدیریت منابع انسانی	۶ - ۴	۲ - ۶	منابع انسانی (فقط عنوان)
شایستگی‌های کارکنان و وابسته‌های تأمین‌کننده خدمات یادگیری	۱ - ۶ - ۴	۱ - ۲ - ۶	کلیات
تخصیص منابع	۸ - ۴	۳ - ۶	(زیرساخت) کلیات
محیط یادگیری	۳ - ۳ - ۳	۴ - ۶	محیط کار
خدمات یادگیری	۳	۷	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	(طرح‌ریزی 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 نامنتطبق
اهداف ارزشیابی و دامنه کاربرد آن	۱ - ۵ - ۳	۴ - ۸	تحلیل داده‌ها
اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی	۴ - ۴	۲ - ۵ - ۸	(اقدام اصلاحی) کلیات
اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی	پیوست پ		
اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی	۴ - ۴	۳ - ۵ - ۸	(اقدام پیشگیرانه) کلیات
اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی	پیوست پ		

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 ۱ - 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>