



مرکز مشاوره و اطلاع رسانی

سیستم کاران

ISO 29993:2017

خدمات یادگیری خارج از نظام رسمی آموزشی

الزامات خدمت

تهیه کننده :

مرکز مشاوره و اطلاع رسانی سیستم کاران

WWW.SYSTEMKARAN.ORG

((کپی برداری از این جزوه با ذکر منبع، مجاز می باشد))



فهرست

۱۰	۱-دامنه کاربرد
۱۰	۲-مراجع اصلی
۱۰	۳-اصطلاحات و تعاریف
۱۰	۳-۱- ارزیابی
۱۱	۳-۲- یادگیری ترکیبی
۱۱	۳-۳- صلاحیت
۱۱	۳-۴- برنامه آموزشی
۱۱	۳-۵- ارزشیابی
۱۱	۳-۶- تسهیل گر (آموزش دهنده)
۱۱	۳-۷- طرف ذی نفع
۱۲	۳-۸- فراگیر (یادگیری)
۱۲	۳-۹- یادگیری
۱۲	۳-۱۰- محیط یادگیری
۱۲	۳-۱۱- منابع یادگیری
۱۲	۳-۱۲- خدمت یادگیری
۱۲	۳-۱۳- ارائه دهنده خدمت یادگیری
۱۲	۳-۱۴- پایش
۱۲	۳-۱۵- حامی
۱۳	۴. اطلاعات کلی ارائه شده توسط LSP



- ۴-۱. فراگیران و طرف های ذی نفع باید پیش از ثبت نام به منظور اتخاذ تصمیمات آگاهانه اطلاعاتی را درباره خدمت یادگیری به دست آورند. ۱۳.....
- ۴-۲. اطلاعات ارائه شده توسط LSP باید قابل دسترسی روز آمد دقیق و روشن باشد. ۱۳.....
- ۵- تدوین (توسعه) طرح پیشنهادی ۱۳.....
- ۵-۱- در صورت تهیه، یک طرح پیشنهادی، فراگیران یا حامیان را قادر به تصمیم گیری آگانه درباره استفاده از خدمت یادگیری می نماید. ۱۳.....
- ۵-۲- پیش از تدوین طرح پیشنهادی، LSP باید گامهای مقتضی را برای شناخت درخواست یادگیری، زمینه آن و همه عوامل پشتیبانی، طی کند. ۱۳.....
- ۶- اطلاعات ارائه شده پیش از کسب خدمت یادگیری ۱۴.....
- ۷- تحلیل نیازها ۱۵.....
- ۷-۱- شناخت نیازهای فراگیران عامل کلیدی در خدمت یادگیری است زیرا موجب حصول اطمینان از برآورده شدن این نیازها از طریق اهداف، برنامه، محتوی و روشهای ارزیابی میشود. ۱۵.....
- ۷-۲- پیش از ارائه خدمت یادگیری، باید نیازهای یادگیری به منظور جهت دهی موثر خدمت یادگیری، در دامنه تعیین شده این خدمت توسط کارکنان واجد صلاحیت تحلیل شود. ۱۵.....
- ۷-۳- پی آمدهای مورد نظر خدمات یادگیری باید: ۱۵.....
- ۷-۴- تحلیل نیازها باید مواد زیر را مشخص کند: ۱۵.....
- ۷-۵- در زمینه آموزش مرتبط با کار، باید با طرفهای ذینفع درباره انتظارات آنها در رابطه با نحوه کاربرد صلاحیت های کسب شده در محیط کاری و شاخص های موفقیت احتمالی که در نظر دارند، مشاوره شود. ۱۵.....
- ۷-۶- نتایج تحلیل نیازها باید قبل از طراحی و ارائه خدمت یادگیری اعلام شود و به توافق طرفهای ذینفع



۱۶..... برسد.

۱۶..... ۷-۷- تسهیل گرها باید بطور کامل اط نتایج تحلیل نیازها آگاه شوند.

۱۶..... ۷-۸- اطلاعات گردآوری شده درباره فراگیران باید فقط در جهت ارائه خدمت یادگیری استفاده شود.

۱۶..... اطلاعات تنها باید با موافقت فراگیران اعلام شود.

۱۶..... ۸- طراحی خدمت یادگیری

۱۶..... ۸-۱- پس از تحلیل نیازها، طراحی خدمت یادگیری، توسعه برنامه آموزشی، مواد یادگیری و مقاصد

۱۶..... ارزیابی و ارزشیابی را در برمیگیرد.

۱۶..... ۸-۲- طراحی و تدوین برنامه آموزشی باید توسط تسهیل گرهای مجرب یا آموزش دیده در طراحی و

۱۶..... تدوین برنامه آموزشی برای خدمت یادگیری انجام شود.

۱۶..... ۸-۳- موارد زیر باید در طراحی خدمت یادگیری در نظر گرفته شود:

۱۷..... ۸-۴- مواد یادگیری باید:

۱۷..... ۸-۵- برنامه آموزشی، منابع یادگیری، مقاصد ارزیابی و ارزشیابی باید به فراگیران یا طرفهای ذینفع و

۱۷..... تسهیل گران اعلام شود.

۱۷..... ۸-۶- باید به وضوح نقشها و مسئولیتهای LSP، فراگیران و طرفهای ذینفع مرتبط با ارائه خدمت یادگیری و

۱۷..... پایش و ارزیابی یادگیری مشخص شود.

۱۷..... ۸-۷- برنامه آموزشی، مواد یادگیری و ارزیابی باید حداقل سالیانه مورد بازنگری قرار گیرند.

۱۷..... ۸-۸- نتایج کلیه ارزشیابی های خدمات یادگیری مشابه قبلی، ارائه شده توسط LSP باید به حساب آورده

۱۷..... شود.

۱۷..... ۸-۹- منابع و حقوق معنوی منابع یادگیری مورد استفاده یا تدوین شده توسط LSP باید ذکر یا تصدیق

۱۷..... شود.



۹- اطلاعاتی درباره خدمت یادگیری برای فراگیران ثبت نام شده یا حامیان آنها ۱۷

۱۰- ارائه خدمت ۱۸

۱۰-۱- کارکنان دخیل در ارائه خدمات یادگیری ۱۸

۱۰-۱-۱- خدمت باید توسط تسهیل گران واجد شرایط و آموزش دیده در ارائه خدمت یادگیری مورد

بحث، ارائه شود و درباره بکارگیری روشها و مواد، آموزش دیده باشند. ۱۸

۱۰-۱-۲- سایر کارکنان دخیل در ارائه خدمت یادگیری، باید واجد شرایط و صلاحیت مورد نیاز برای

موفقیت در وظایفشان باشد. ۱۸

۱۰-۱-۳- در صورت نیاز به جایگزینی، باید تمهیدات لازم به منظور حصول اطمینان از دسترسی به تسهیل

گران واجد شرایط اتخاذ شود بطوری که آن تسهیل گران در تهیه و ارائه خدمت یادگیری، راهنمایی شده

باشند. ۱۸

۱۰-۲- مواد یادگیری ۱۸

۱۰-۲-۱- مواد یادگیری باید بقدر کافی برای فراگیران در دسترس باشد، فراگیران یا حامیان برای خرید آن

مواد مورد نیاز راهنمایی شوند. ۱۸

۱۰-۲-۲- تسهیل گران و فراگیران باید درباره قوانین مرتبط با فتوکپی و استفاده از مطالب الکترونیکی و

چاپی مطلع شوند. ۱۸

۱۰-۳- محیط یادگیری ۱۸

۱۰-۳-۱- در مواردی که LSP مسئولیت ارائه یا انتخاب محیط یادگیری را دارد، باید اطمینان حاصل شود که

محیط مذکور برای یادگیری مساعد است. اگر محیط یادگیری تحت نظارت LSP نباشد، باید حداقل الزامات

برای آن تعیین شود. ۱۸

۱۰-۳-۲- محیط یادگیری باید ارگونومیک بوده و بخوبی نگهداری شود. همچنین باید: ۱۹



۱۰-۳-۳- باید امکانات و تجهیزات لازم ایمنی در محل نصب و نگهداری شود و خطرات احتمالی ایمنی در

محیط یادگیری باید به حداقل برسد. باید روشهای مقابله با موارد اضطراری و مسائل امنیتی به تسهیل گرها،

سابر کارکنان و فراگیران ارائه شود. ۱۹.....

۱۱- تسهیل گرها (آموزش دهنده ها) ۱۹.....

۱۱-۱- تسهیل گرها باید: ۱۹.....

۱۱-۲- کلیه تسهیل گرها باید از صلاحیت های ضروری در حوزه های موضوعی یا مهارتی مرتبط برخوردار

باشند تا بتوانند از عهده تدریس و وظایف واگذار شده برآیند. ۲۰.....

۱۱-۳- تسهیل گرها باید در توسعه حرفه ای مشارکت کنند. ۲۰.....

۱۱-۴- طرح های توسعه حرفه ای باید ایجاد شوند. در این طرح باید دست کم وظایف و مسئولیت های

واگذار شده، نتایج ارزشیابی خدمت یادگیری و دیدگاه های شخصی تسهیل گر هت درباره نیازهای توسعه

حرفه ای به حساب آورده شود. ۲۰.....

۱۲- ارزیابی یادگیری ۲۰.....

۱۲-۱- در طراحی یا انتخاب ارزیابی باید به جنبه های زیر توجه شود: ۲۰.....

۱۲-۲- پیش از، یا ابتدای دوره باید سطح صلاحیت فراگیران در موضوع یادگیری ارزیابی شود. ۲۱.....

۱۲-۳- پیشرفت فراگیران باید در طول دوره و پایان آن ارزیابی شود. ۲۱.....

۱۲-۴- فراگیران یا حامیان آنها، برحسب درخواست، باید گواهی پایان دوره دست کم شامل (اما محدود

نیست به) اطلاعات زیر را دریافت کنند: ۲۱.....

۱۲-۵- دسترسی به نتایج ارزیابی فقط باید برای افرادی با مسئولیت تفویض شده یا دارای اختیارات قانونی

ایجاد شود تا اطلاعات را با توجه به اصول بی طرفی، شفافیت و محرمانگی رویت کنند. ۲۱.....

۱۳- پایش ارزشیابی خدمت یادگیری ۲۱.....



- ۱۳-۱- پایش و ارزشیابی منظم باید به منظور تعیین برآورده شدن اهداف خدمت یادگیری انجام شود. ۲۱
- ۱۳-۲- در طراحی فرایندهای پایش و ارزشیابی باید به جنبه های زیر توجه شود: ۲۱.....
- ۱۳-۳- ارزشیابی خدمت باید شامل موارد زیر باشد (اما محدود به آن نمیشود)..... ۲۲
- ۱۳-۴- روشهای اجرایی برای پایش و ارزشیابی باید شامل موارد زیر باشد:..... ۲۲
- ۱۳-۵- پایش و ارزشیابی باید توسط افراد واجد شرایط انجام شود. ۲۲.....
- ۱۳-۶- مجموعه داده و گزارشهای حاصل از پایش و ارزشیابی باید روشن و شفاف باشند. در گزارشها باید یافته ها و اصول موجود در راستای اهداف خدمت یادگیری به وضوح توصیف شود. ۲۲.....
- ۱۳-۷- به شکایات و ادعاها باید در چارچوب زمانی توافق شده برای ارائه جبران خسارت یا توضیحات رسیدگی شود. ۲۲.....
- ۱۳-۸- نتایج پایش و ارزشیابی باید در اجرای بهبودها و تغییرات در خدمت یادگیری از قبیل برنامه آموزشی، طرح، روشهای تدریس و توسعه حرفه ای به حساب آورده شود. ۲۲.....
- ۱۴- صورتحساب..... ۲۳
- ۱۴-۱- صورتحساب ها برای خدمت یادگیری باید واضح و در برگیرنده جزئیات مورد نیاز باشد تا از طریق آن فراگیران (یا در صورت امکان، حامیان آنها) به دقت بدانند که چه مبلغی بابت دریافت چه خدمتی پرداخت شده است. ۲۳.....
- ۱۴-۲- LSP باید در صورت درخواست فراگیر یا حامی، رسید پرداخت ارائه کند. ۲۳.....



پیشگفتار

ISO (سازمان بین المللی استانداردسازی) یک اتحادیه جهانی متشکل از مراجع ملی استاندارد (اعضای ISO) میباشد. کار آماده سازی استانداردهای بین المللی از طریق کمیته های فنی ISO انجام میشود. هر عضوی برحسب علاقه به موضوعی که یک کمیته فنی برای آن تشکیل شده است حق دارد در آن کمیته حضور داشته باشد.

سازمانهای بین المللی، دولتی و غیر دولتی نیز در ارتباط با ISO در این کار مشارکت می نمایند. ISO در خصوص تمامی موضوعات استانداردسازی مربوط به الکتروتکنیک با کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC) همکاری نزدیکی دارد.

روشهای مورد استفاده برای توسعه این سند و آنهایی که برای نگهداری بیشتر در نظر گرفته شده اند، در دستورالعمل ISO/IEC بخش اول شرح داده شده است. بالاخص، باید معیارهای گوناگون مورد نیاز برای انواع مختلف اسناد ایزو، ذکر شود. این سند مطابق با قوانین ویرایش مندرج در ISO/IEC بخش دوم است. (www.iso.org/directives ملاحظه شود).

باید به این موضوع دقت نمود که ممکن است بخشی از اجزای این سند، تحت حقوق امتیاز ثبت شده باشند. ISO مسئولیت شناسایی هر یک یا تمامی چنین حقوق امتیاز ثبت شده را نمیپذیرد. جزئیات هرگونه حق امتیاز ثبت در خلال توسعه سند در مقدمه و یا در لیست اعلامیه های حق ثبت دریافت شده ISO تعیین شده است. (www.iso.org/patents ملاحظه شود). هر تجارتی که در این سند به آن اشاره شده است، جهت راحتی کاربران ارائه شده و تایید آن نیست.

برای توضیح ماهیت داوطلبانه استانداردها، معنی اصطلاحات خاص ISO و اصطلاحات مرتبط با ارزیابی انطباق، و نیز اطلاعات مربوط به پایبندی ایزو به قانون تجارت جهانی (WTO) در موانع فنی تجارت (TBT)، (www.iso.org/forward.html ملاحظه شود).

این سند توسط کمیته فنی ISO/TC 232 خدمات یادگیری خارج از نظام رسمی آموزشی تهیه شده است. همچنین ISO/TC 232 مستندات زیر را توسعه داده است:

ISO 29990: 2010 خدمات یادگیری برای آموزش و تعلیم غیر رسمی - الزامات پایه برای سرویس دهنده ها.

ISO 29991: 2014 خدمات آموزش زبان خارج از آموزش رسمی - الزامات.



مقدمه

هدف این سند ارائه چارچوب مرجع عمومی برای خدمت یادگیری با کیفیت، خارج از نظام رسمی آموزشی از طریق تعیین عناصر مختلف است.

ساختار این سند نمایانگر توالی متداول از تجربیات یادگیرندگان و حامیان در یک خدمت یادگیری اولیه، شامل تبلیغات، اطلاعات ارائه شده قبل از کسب خدمت، تحلیل نیازها، طراحی، ارزیابی و ارزشیابی است.

به هر حال، نحوه ارائه خدمات یادگیری در طرح ریزی و ارائه ممکن است بسته به زمینه آن متفاوت باشد. ارائه دهنده خدمات یادگیری LSP میتواند یک سیستم مدیریت طراحی شده ای را برای حصول اطمینان از ارائه منسجم خدمت و انبساط با این سند پیاده سازی کند.

هرگونه بازخورد یا سوالی درباره این سند باید به کاربران بدنه استانداردهای ملی هدایت شود. لیست کاملی از این بدنه را می توان در www.iso.org/members.html یافت.

با توجه به اهمیت مواردی که در بالا عنوان گردید، متن فارسی استاندارد ایزو ISO ۲۹۹۹۳ (۲۹۹۹۳) توسط کمیته فنی مرکز سیستم کاران به شماره تماس ۰۲۱-۷۹۱۶۵ تهیه و تدوین گردیده است. جهت دانلود نسخه اصلی استاندارد ایزو ISO ۲۹۹۹۳ به انتهای مقاله مراجعه نمایید.

اخذ فوری و ارزان گواهینامه ISO 29993 را از طریق سیستم کاران تجربه نمایید. جهت ثبت سفارش دریافت گواهینامه ایزو 29993 با شماره تلفن ۰۲۱-۷۹۱۶۵ تماس حاصل نمایید. همچنین از خدمات رایگان این مرکز نیز استفاده نمایید.



۱- دامنه کاربرد

این سند الزاماتی را برای یادگیری خارج از نظام رسمی آموزشی بیان می کند. الزاماتی از جمله یادگیری های مادام العمر (نظیر آموزش حرفه ای و آموزش سازمانی چه به صورت برون سپاری شده چه درون سازمانی) تعیین می کند. این شامل یادگیری ارائه شده از طریق ارائه دهنده خدمت یادگیری (LSP) است. مخاطبان آن فراگیران و حامیان میباشند و خدمت را به نمایندگی از فراگیران تقاضا می کنند. از ویژگی های کلیدی این نوع خدمت تعیین اهداف یادگیری و ارزشیابی خدمت و تعامل با فراگیران است. یادگیری می تواند حضوری تهسیل شده با کمک فناوری یا به صورت ترکیبی از هر دو باشد.

هر گاه ارائه خدمت یادگیری (LSP) بخشی از سازمانی باشد که در کنار عرضه محصولات (کالاها یا خدمات) خدمت یادگیری را نیز عرضه میکند. این استاندارد فقط برای ارائه این خدمت یادگیری کاربرد دارد. این سند برای مدارس و دانشگاهها و مراکز آموزشی دانشگاهی ارائه کننده خدمت یادگیری به عنوان بخشی از نظام رسمی آموزشی کاربرد ندارد. ولی می تواند به عنوان ابزاری برای خود ارزشیابی و بازخورد سودمند باشد.

۲- مراجع اصلی

هیچ مرجع اصلی در این سند ذکر نشده است.

۳- اصطلاحات و تعاریف

برای مقاصد این سند اصطلاحات و تعاریف زیر به کار برده شده است.

ISO و IEC بانک اطلاعاتی از واژگان برای استاندارد کردن آنها در آدرس های زیر قرار داده اند:

- ISO Online browsing platform: available at <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: available at <https://www.electropedia.org/>

۳-۱- ارزیابی

گردآوری داده ها به منظور تعیین پی آمد های یادگیری (۳-۹) یک یادگیری فردی (۳-۸) یا گروهی از فراگیران است.



۳-۲- یادگیری ترکیبی

ترکیب حالت های مختلف یادگیری (۳-۹)

یادآوری (۱) حالت های یادگیری شامل یادگیری رو در رو یادگیری با استفاده از فناوری اطلاعات و سایر روش ها است. |منبع ISO 29993:2014: بند ۲-۴ تغییر یافت.

۳-۳- صلاحیت

توانایی به کارگیری دانش مهارت ها برای دستیابی به نتایج مورد نظر.

۳-۴- برنامه آموزشی

طرح آموزشی تهیه شده توسط ارائه دهنده خدمت یادگیری (۳-۱۳) که به توصیف اهداف محتوی منابع یادگیری (۳-۱۱) و پیامد های یادگیری (۳-۹) میپردازد.

۳-۵- ارزشیابی

گردآوری نظام مند اطلاعات شامل نتایج ارزیابی (۳-۱) و پایش (۳-۱۴) به منظور تصمیم گیری در خصوص اصلاحات احتمالی در خدمت یادگیری (۳-۱۲)

۳-۶- تسهیل گر (آموزش دهنده)

شخصی به منظور کمک به یادگیرندگان (۳-۸) در فرآیند یادگیری (۳-۹) به آنها کمک میکند. یادآوری ۱: تسهیل گر (۳-۶) اغلب به یک معلم آموزش دهنده مربی استاد یا مدرس اطلاق میشود. |منبع ISO 29990:2010: بند ۲-۸

۳-۷- طرف ذی نفع

شخص گروه یا سازمان با نفع مستقیم یا غیر مستقیم در خدمت یادگیری (۳-۱۲) شامل مدیریت آن و پی آمدهای آن یا فرآیندهای دخیل یا هر دو. |منبع ISO 29990:2010: بند ۲-۹



۳-۸- فراگیر (یادگیری)

به شخص متقاضی یادگیری (۳-۹) اطلاق می شود. | منبع ISO 29990:2010: بند ۲-۱۱ |

۳-۹- یادگیری

کسب دانش رفتار مهارت ارزش ها الویت ها یا شناخت. | منبع ISO 29990:2010: بند ۲-۱۲ |

۳-۱۰- محیط یادگیری

کلاس درس اتاق های چند رسانه ای و دیگر فضاهای فیزیکی یا مجازی مورد استفاده برای یادگیری (۳-۹)

۳-۱۱- منابع یادگیری

مواد محیط منابع انسانی اطلاعات یا سایر دارایی های که میتواند توسط ارائه دهنده خدمت یادگیری (LSP) (۳-۱۳) به منظور تسهیل یادگیری (۳-۹) اثر بخشی به کار گرفته شود.

۳-۱۲- خدمت یادگیری

توالی فعالیت های طراحی شده برای توانمند سازی یادگیری (۳-۹). | منبع ISO 29990: 2010: بند ۲-۱۳

۲-۱۳- تغییر یافت.

۳-۱۳- ارائه دهنده خدمت یادگیری

سازمان ها یا فردی که خدمات یادگیری (۳-۱۲) را خارج از نظام رسمی آموزشی ارائه می کند و همه همکاران دخیل برای ارائه خدمت یادگیری رادر بر می گیرد. | منبع ISO 29990:2010: بند ۲-۱۴
تغییر یافت. |

۳-۱۴- پایش

بررسی مستمر پیشرفت حاصل شده طی اجرای خدمت یادگیری (۳-۱۲) به منظور ردگیری انطباق با طرح و اتخاذ تصمیمات ضروری برای بهبود عملکرد.

۳-۱۵- حامی

سازمان یا شخصی که خدمت یادگیری (۳-۱۲) را به نمایندگی از فراگیران (۳-۸) درخواست میکند و



حمایت مالی یا دیگر حمایت ها را از آنها به عمل می آورد یا دارای منافع مقرر در پی آمد یادگیری (۳-۹) است.

یادآوری (۱) حامیان شامل شرکت ها ادارات دولتی و اشخاص هستند. | منبع ISO 29990:2010 بند: ۱۷-۲ تغییر یافت. |

۴. اطلاعات کلی ارائه شده توسط LSP

۴-۱. فراگیران و طرف های ذی نفع باید پیش از ثبت نام به منظور اتخاذ تصمیمات آگاهانه اطلاعاتی را درباره خدمت یادگیری به دست آورند.

۴-۲. اطلاعات ارائه شده توسط LSP باید قابل دسترسی روز آمد دقیق و روشن باشد.

این اطلاعات باید دست کم شامل موارد زیر باشد:

الف) نام - نشانی دفتر مرکزی - جزئیات تماس - موقعیت مکانی محل ارائه خدمت یادگیری

ب) کارکنان مدیریتی کلیدی،

ج) توصیف خدمات یادگیری اصلی پیشنهاد شده توسط LSP،

د) مدارک تحصیلی یا تجربه تسهیل گرهای مسئول در خدمت یادگیری یا هر دو،

ه) روش های آموزش،

و) توصیف محیط یادگیری و منابع یادگیری،

ز) گواهینامه ها، جوایز، تایید صلاحیتها و مجوزهای پیشنهاد شده.

۵- تدوین (توسعه) طرح پیشنهادی

۵-۱- در صورت تهیه، یک طرح پیشنهادی، فراگیران یا حامیان را قادر به تصمیم گیری آگاهانه درباره استفاده از خدمت یادگیری می نماید.

۵-۲- پیش از تدوین طرح پیشنهادی، LSP باید گامهای مقتضی را برای شناخت درخواست یادگیری، زمینه آن و همه عوامل پشتیبانی، طی کند.

این طرح پیشنهادی باید دست کم موارد زیر را در بر گیرد:



الف) اهداف کلان و خرد خدمت یادگیری پیشنهاد شده،

ب) توانمندی LSP در پرداختن به نیازهای مشتریان (برای مثال مراجع مشتریان، ویژگی های فنی، پروفایل تسهیل گرها و نمونه ای از برنامه های مشابه،

ج) روشهای تدریس و ارزیابیمورد استفاده LSP در ارائه خدمت یادگیری،

د) قیمت، شرایط و ضوابط.

۶- اطلاعات ارائه شده پیش از کسب خدمت یادگیری

اطلاعات زیر در صورت امکان، پیش از توافق برای کسب خدمات یادگیری، برای طرفهای ذینفع باید فراهم شود:

الف) عنوان و اهداف کلان خدمات یادگیری،

ب) تمامی پیش نیازهای فنی و غیره از قبیل سطح صلاحیت مورد نیاز،

ج) تاریخ ها، محل، مدت زمان و جدول زمانی،

د) تعداد ساعات پیشنهادی آموزش و چگونگی توزیع آنها بین حالت های یادگیری مختلف (برای مثال یادگیری رو در رو، یادگیری ترکیبی و یادگیری با کمک فناوری اطلاعات)،

ه) روشهای تدریس و منظور اط ارزیابی مورد استفاده،

و) مجوزهای نرم افزار و تجهیزات فنی مورد نیاز،

ز) هزینه های شهریه، آزمون و خرید مواد آموزشی (برای مثال کتابها، نرم افزارها و کاربرگ ها) دیگر هزینه ها و شرایط و ضوابط پرداخت،

ح) رویه های لغو، انصراف و استرداد،

ط) روشهای اجرایی مورد استفاده برای دریافت بازخورد از میزان رضایت فراگیران (و در صورت امکان، از میزان رضایت حامیان آنها)، همچنین پرداختن به درخواستها، پیشنهادها و شکایات ایشان،

ی) پروفایل تعیین شده تسهیل گرها برای خدمت یادگیری، از قبیل مدارک تحصیلی تدریس، تجربه و سابقه قبلی.



۷- تحلیل نیازها

۷-۱- شناخت نیازهای فراگیران عامل کلیدی در خدمت یادگیری است زیرا موجب حصول اطمینان از برآورده شدن این نیازها از طریق اهداف، برنامه، محتوی و روشهای ارزیابی میشود.

۷-۲- پیش از ارائه خدمت یادگیری، باید نیازهای یادگیری به منظور جهت دهی موثر خدمت یادگیری، در دامنه تعیین شده این خدمت توسط کارکنان واجد صلاحیت تحلیل شود.

۷-۳- پی آمدهای مورد نظر خدمات یادگیری باید:

الف) دارای جزئیات، قابل سنجش و قابل درک برای فراگیران و در صورت امکان برای حامیان باشد،

ب) در صورت دسترس پذیر بودن، به مقیاس ملی یا بین المللی شناخته شده ای ارجاع داده شود.

۷-۴- تحلیل نیازها باید مواد زیر را مشخص کند:

الف) اهداف الزامات فراگیران و حامیان،

ب) سطح مطلوبی از صلاحیت و چارچوب زمانی ترجیحی،

ج) اهداف و شرایطی که در آن، یادگیرنده پس از اتمام دوره نیاز به سطح صلاحیت مورد نظر را دارد (برای

مثال اجتماعی، در حوزه کار یا تحصیل)،

د) سطح صلاحیت فعلی فراگیر.

نکته ۱: برای این منظور، میتوان از فنونی نظیر خود ارزیابی، آزمونهای داخلی یا آزمونهای شخص ثالث استفاده کرد.

ه) جنبه های دیگری نظیر زمینه و شرایط فراگیر (برای مثال سن، سابقه تحصیلی و آموزشی مرتبط،

تاریخچه آموزش، تجربه حرفه ای، زبان، فرهنگ، سطح سواد، توانایی های فیزیکی و شناختی).

نکته ۲: در گزارش فنی ISO/TR 22411: 2008 خطوط راهنما درباره خدمت لازم برای پرداختن به نیازهای

سالمندان و افراد ناتوان بیان شده است.

۷-۵- در زمینه آموزش مرتبط با کار، باید با طرفهای ذینفع درباره انتظارات آنها در رابطه با نحوه کاربرد

صلاحیت های کسب شده در محیط کاری و شاخص های موفقیت احتمالی که در نظر دارند، مشاوره شود.



۶-۷- نتایج تحلیل نیازها باید قبل از طراحی و ارائه خدمت یادگیری اعلام شود و به توافق طرفهای ذینفع برسد.

۷-۷- تسهیل گرها باید بطور کامل اط نتایج تحلیل نیازها آگاه شوند.

۸-۷- اطلاعات گردآوری شده درباره فراگیران باید فقط در جهت ارائه خدمت یادگیری استفاده شود. اطلاعات تنها باید با موافقت فراگیران اعلام شود.

۸- طراحی خدمت یادگیری

۸-۱- پس از تحلیل نیازها، طراحی خدمت یادگیری، توسعه برنامه آموزشی، مواد یادگیری و مقاصد ارزیابی و ارزشیابی را در برمیگیرد.

نکته: طراحی نظام آموزشی ISD رویکردی برای طراحی خدمت یادگیری است.

۸-۲- طراحی و تدوین برنامه آموزشی باید توسط تسهیل گرهای مجرب یا آموزش دیده در طراحی و تدوین برنامه آموزشی برای خدمت یادگیری انجام شود.

۸-۳- موارد زیر باید در طراحی خدمت یادگیری در نظر گرفته شود:

(الف) نتایج تحلیل نیازها (به بند ۷-۴ مراجعه کنید)

(ب) اهداف مورد توافق (به بند ۷-۶ مراجعه کنید)

(ج) فشردگی و مدت زمان پیشنهادی برای دوره آموزشی، حالت‌های یادگیری (برای مثال رو در رو، یادگیری ترکیبی، یادگیری با کمک فناوری اطلاعات)

(د) پی آمدهای مورد انتظار یادگیری

(ه) مقاصد مورد انتظار ارزیابی (به بند ۱۲-۱ مراجعه کنید)

(و) نسبت تسهیل گران به فراگیران

(ز) روشها، منابع، و مسئولیتها به منظور بهینه سازی انتقال یادگیری، در صورت امکان

(ح) نوع و محتوای گواهینامه پایان دوره ای که باید صادر شود

(ط) همه عناصر قراردادی مرتبط

(ی) روش مورد نظر پایش و ارزیابی (به بند ۱۳-۲ مراجعه کنید)



۸-۴- مواد یادگیری باید:

- الف) با برنامه آموزشی طراحی شده و حالت‌های یادگیری انتخاب شده همسو باشد
- ب) خارج از دوره آموزشی، معتبر، به روز و منعکس کننده کاربرفعلی موضوع یادگیری باشد.
- ج) با به حساب آوردن نیازهای اجتماعی و فرهنگی و نیز پیش زمینه فراگیران انتخاب شود.

۸-۵- برنامه آموزشی، منابع یادگیری، مقاصد ارزیابی و ارزشیابی باید به فراگیران یا طرفهای ذینفع و تسهیل گران اعلام شود.

۸-۶- باید به وضوح نقشها و مسئولیتهای LSP، فراگیران و طرفهای ذینفع مرتبط با ارائه خدمت یادگیری و پایش و ارزیابی یادگیری مشخص شود.

۸-۷- برنامه آموزشی، مواد یادگیری و ارزیابی باید حداقل سالیانه مورد بازنگری قرار گیرند.

۸-۸- نتایج کلیه ارزشیابی های خدمات یادگیری مشابه قبلی، ارائه شده توسط LSP باید به حساب آورده شود.

۸-۹- منابع و حقوق معنوی منابع یادگیری مورد استفاده یا تدوین شده توسط LSP باید ذکر یا تصدیق شود.

۹- اطلاعاتی درباره خدمت یادگیری برای فراگیران ثبت نام شده یا حامیان آنها

در ابتدا یا پیش از ارائه خدمت یادگیری، باید جزئیات، ضوابط و شرایط خدمت یادگیری مطابقت با بند ۴، بصورت مکتوب به اطلاع فراگیران (یا در صورت امکان به حامیان آنها) برسد.

اطلاعات بیشتر ممکن است شامل موارد زیر باشد:

الف) مسئولیتهای طرفین (برای مثال فراگیران، LSP ها و تسهیل گرها)

ب) فرایندها و زمانبندی برای ارزیابی یادگیری

ج) فرد (افراد) تعیین شده توسط LSP برای تماس

د) رویه هایی برای رسیدگی به شکایتها، پیشنهادها و حل و فصل اختلافات

ه) پشتیبانی از یادگیری، از نظر دسترسی به کتابخانه، یادگیری متکی به خود با کمک رایانه، میز خدمت، خدمات مشاوره ای، فرهنگ های لغت، کتابهای مرجع و مربی.



الزامات برای آن تعیین شود.

۱۰-۳-۲- محیط یادگیری باید ارگونومیک بوده و بخوبی نگهداری شود. همچنین باید:

الف) به اندازه کافی بزرگ باشد بطوری که ظرفیت پذیرش فراگیران ثبت نامی و همچنین تسهیل گرها را داشته باشد.

ب) چیدمان آن بصورتی باشد که با به حساب آوردن نیازهای فراگیران، یادگیری تعاملی را تسهیل نماید.

ج) روشن (به حد کافی) و تمیز باشد.

د) در صورت نیاز وسیله گرمایشی و سرمایشی داشته و بخوبی تهویه شود.

ه) در برابر سر و صدای مزاحم، محافظت و عایق شود.

و) به ابزارها و وسایل کمک آموزشی (برای مثال ابزارهای صوتی، تصویری، پروژکتور، تجهیزات فناوری اطلاعات، تابلو آموزشی، فلش کارت ها، مدلها، مولاژها) مرتبط با برنامه آموزشی مجهز باشد.

۱۰-۳-۳- باید امکانات و تجهیزات لازم ایمنی در محل نصب و نگهداری شود و خطرات احتمالی ایمنی در

محیط یادگیری باید به حداقل برسد. باید روشهای مقابله با موارد اضطراری و مسائل امنیتی به تسهیل گرها، سابر کارکنان و فراگیران ارائه شود.

۱۱- تسهیل گرها (آموزش دهنده ها)

۱۱-۱- تسهیل گرها باید:

الف) واجد شرایط / آموزش دیده در حوزه تدریس و مورد تایید در کشوری باشند که LSP خدماتش را در آن عرضه میکند. یا

ب) تحت نظارت تسهیل گرهای با تجربه و واجد شرایط / آموزش دیده باشند.

نکته: واجد شرایط حرفه ای بودن را میتوان به عنوان مثال بوسیله یک مجوز دولتی، یک بدنه خود تنظیم ایجاد شده صنعتی یا بوسیله اعتبار نامه دانشگاه یا موسسه آموزش عالی مورد تایید قرار گیرد. در نبود چنین بدنه های تایید، ممکن است شرایط حرفه ای، توسط LSP ها در کشور ارائه دهنده دوره در حوزه های موضوعی مرتبط، مورد تایید قرار گیرد.



۱۱-۲- کلیه تسهیل گرها باید از صلاحیت های ضروری در حوزه های موضوعی یا مهارتی مرتبط برخوردار باشند تا بتوانند از عهده تدریس و وظایف واگذار شده بر آیند.

کلیه تسهیل گرها باید از صلاحیت های ضروری در حوزه های موضوعی یا مهارتی مرتبط برخوردار باشند تا بتوانند از عهده تدریس و وظایف واگذار شده بر آیند.

۱۱-۳- تسهیل گرها باید در توسعه حرفه ای مشارکت کنند.
نکته: توسعه حرفه ای میتواند موارد زیر را در بر گیرد:

- اصول یادگیری و تدریس، با کاربرد قابل استناد و آخرین پژوهش ها در زمینه روشهای یادگیری و تدریس مرتبط با برنامه آموزشی.
- صلاحیت های تدریس، منابع مرتبط با برنامه آموزشی از جمله فناوری های آموزشی و اطلاعاتی.
- صلاحیت در بهره گیری از منابع یادگیری مرتبط با خدمت یادگیری.
- تجربه کاربردی در تخصص موضوعی
- صلاحیت اداره کلاس
- ارزیابی برای موضوع یاد گرفته شده.

۱۱-۴- طرح های توسعه حرفه ای باید ایجاد شوند. در این طرح باید دست کم وظایف و مسئولیت های واگذار شده، نتایج ارزشیابی خدمت یادگیری و دیدگاه های شخصی تسهیل گر هت درباره نیازهای توسعه حرفه ای به حساب آورده شود.

۲۱- ارزیابی یادگیری

۱۲-۱- در طراحی یا انتخاب ارزیابی باید به جنبه های زیر توجه شود:

(الف) استفاده مورد نظر از ارزیابی

(ب) دانش، مهارت ها و توانایی هایی که باید اندازه گیری شود

(ج) استانداردهای مبنای اندازه گیری

(د) روشهای ارزیابی



ه) امتیازدهی و گزارش دهی

و) طرفهای ذینفع دخیل در ارزیابی یا متاثر از آن

۱۲-۲- پیش از، یا ابتدای دوره باید سطح صلاحیت فراگیران در موضوع یادگیری ارزیابی شود.

نکته: برای ارزیابی سطح صلاحیت فراگیران به بند ۷-۴ زیر بند (د) مراجعه کنید.

۱۲-۳- پیشرفت فراگیران باید در طول دوره و پایان آن ارزیابی شود.

نکته: برای آگاهی از مثال های ارزیابی به بند ۴-۷ زیر بند (د) مراجعه کنید.

۱۲-۴- فراگیران یا حامیان آنها، برحسب درخواست، باید گواهی پایان دوره دست کم شامل (اما محدود

نیست به) اطلاعات زیر را دریافت کنند:

الف) عنوان و اهداف خدمت یادگیری

ب) تعداد ساعات آموزش

ج) سطح موفقیت

۱۲-۵- دسترسی به نتایج ارزیابی فقط باید برای افرادی با مسئولیت تفویض شده یا دارای اختیارات قانونی

ایجاد شود تا اطلاعات را با توجه به اصول بی طرفی، شفافیت و محرمانگی رویت کنند.

۳۱- پایش ارزشیابی خدمت یادگیری

۱۳-۱- پایش و ارزشیابی منظم باید به منظور تعیین برآورده شدن اهداف خدمت یادگیری انجام شود.

۱۳-۲- در طراحی فرایندهای پایش و ارزشیابی باید به جنبه های زیر توجه شود:

الف) دامنه

ب) اهداف

ج) هدف از پایش و ارزشیابی از جمله اصول، معیارها، ابزارها و زمانبندی

د) طرفهای ذینفع دخیل در پایش و ارزشیابی یا متاثر از آن.



۱۳-۳- ارزشیابی خدمت باید شامل موارد زیر باشد (اما محدود به آن نمیشود)

الف) برآورده شدن نیازهای یادگیری

ب) روشهای یادگیری و تدریس

ج) کفایت مواد یادگیری و سایر منابع

د) پشتیبانی و ساماندهی خدمت یادگیری

۱۳-۴- روشهای اجرایی برای پایش و ارزشیابی باید شامل موارد زیر باشد:

الف) مشاهده ادواری تدریس و یادگیری برای اهداف تضمین کیفیت

ب) بازنگری نتایج ارزیابی و همسویی این نتایج با اهداف مورد توافق خدمت یادگیری، بصورتی که در تحلیل نیازها آمده است. برای این هدف در ارزیابی یادگیری باید امکان گردآوری، مقایسه و تحلیل نتایج ارزیابی فراهم شود.

نکته: برای آگاهی از ارزیابی یادگیری به زیربندهای ۱۲-۳ و ۱۲-۴ مراجعه کنید.

ج) تحلیل سطح رضایت فراگیران و حامیان از خدمت یادگیری و همچنین بازخورد و پیشنهاد آنها برای بهبود کیفیت خدمت یادگیری

د) تحلیل ثبت نام، حضور و غیاب

۱۳-۵- پایش و ارزشیابی باید توسط افراد واجد شرایط انجام شود.

۱۳-۶- مجموعه داده و گزارشهای حاصل از پایش و ارزشیابی باید روشن و شفاف باشند. در گزارشها باید یافته ها و اصول موجود در راستای اهداف خدمت یادگیری به وضوح توصیف شود.

۱۳-۷- به شکایات و ادعاها باید در چارچوب زمانی توافق شده برای ارائه جبران خسارت یا توضیحات رسیدگی شود.

۱۳-۸- نتایج پایش و ارزشیابی باید در اجرای بهبودها و تغییرات در خدمت یادگیری از قبیل برنامه آموزشی، طرح، روشهای تدریس و توسعه حرفه ای به حساب آورده شود.



۴۱- صورت حساب

۱-۱۴- صورت حساب ها برای خدمت یادگیری باید واضح و در برگیرنده جزئیات مورد نیاز باشد تا از طریق آن فراگیران (یا در صورت امکان، حامیان آنها) به دقت بدانند که چه مبلغی بابت دریافت چه خدمتی پرداخت شده است.

۲-۱۴- LSP باید در صورت درخواست فراگیر یا حامی، رسید پرداخت ارائه کند.

مرکز مشاوره و اطلاع رسانی سیستم کاران
ثبت و صدور گواهینامه های بین المللی ISO
تلفن: ۰۲۱-۷۹۱۶۵