

# ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.180 Říjen 2012

**Vzdělávací služby pro neformální vzdělávání a výcvik - Základní požadavky na poskytovatele služeb**

**ČSN  
ISO 29990**  
76 3201

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

Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles – Exigences de base pour les prestataires de services

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 29990:2010. Překlad byl zajištěn Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 29990:2010. It was translated by the Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

Národní předmluva

Souvisící ČSN

ČSN EN ISO 9000:2006 (01 0300) Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník

ČSN EN ISO 9001:2009 (01 0321) Systémy managementu kvality – Požadavky

Vypracování normy

Zpracovatel: Fakulta podnikohospodářská Vysoké školy ekonomické v Praze, IČ 61384399, Ing. Ondřej Hykš

Pracovník Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Ing. Soňa Húsková

**MEZINÁRODNÍ NORMA**

Vzdělávací služby pro neformální vzdělávání a výcvik – ISO 29990  
Základní požadavky na poskytovatele služeb První vydání 2010-09-01

ICS 03.180

Strana	Page
Předmluva 5	3
Úvod 6	6
<b>1</b> Předmět normy 7	<b>1</b> Scope 7
<b>2</b> Termíny a definice 7	<b>2</b> Terms and definitions 7
<b>3</b> Vzdělávací služby 9	<b>3</b> Learning services 9
<b>3.1</b> Určení potřeb vzdělávání 9	<b>3.1</b> Determining learning needs 9
<b>3.2</b> Návrh vzdělávací služby 10	<b>3.2</b> Design of the learning services 10
<b>3.3</b> Poskytování vzdělávacích služeb 11	<b>3.3</b> Provision of learning services 11
<b>3.4</b> Monitorování realizace vzdělávacích služeb 12	<b>3.4</b> Monitoring the delivery of the learning services 12
<b>3.5</b> Hodnocení prováděné poskytovateli vzdělávacích služeb 12	<b>3.5</b> Evaluation carried out by learning service providers 12
<b>4</b> Management poskytovatele vzdělávacích služeb 14	<b>4</b> Management of the learning service provider 14
<b>4.1</b> Obecné požadavky na management 14	<b>4.1</b> General management requirements 14
<b>4.2</b> Strategie a management činností organizace 14	<b>4.2</b> Strategy and business management 14
<b>4.3</b> Přezkoumání systému managementu 14	<b>4.3</b> Management review 14
<b>4.4</b> Preventivní a nápravná opatření 14	<b>4.4</b> Preventive actions and corrective actions 14
<b>4.5</b> Finanční management a management rizik 15	<b>4.5</b> Financial management and risk management 15
<b>4.6</b> Management lidských zdrojů 15	<b>4.6</b> Human resources management 15
<b>4.7</b> Management komunikace (interní/externí) 16	<b>4.7</b> Communication management (internal/external) 16
<b>4.8</b> Přidělování zdrojů 16	<b>4.8</b> Allocation of resources 16
<b>4.9</b> Interní audity 16	<b>4.9</b> Internal audits 16
<b>4.10</b> Zpětná vazba od zainteresovaných stran 16	<b>4.10</b> Feedback from interested parties 16
<b>Příloha A</b> (informativní) Obsah plánu činností organizace 17	<b>Annex A</b> (informative) Business plan content 17
<b>Příloha B</b> (informativní) Informace pro přezkoumání systému managementu 18	<b>Annex B</b> (informative) Information for management system reviews 18

**Příloha C** (informativní) Preventivní a nápravná opatření 19

**Příloha D** (informativní) Příklady klíčových kompetencí pro poskytovatele vzdělávacích služeb 20

**Příloha E** (informativní) Vazby mezi ISO 29999:2010 a ISO 9001:2008 22

Bibliografie 31

Odmítnutí odpovědnosti za manipulaci s PDF souborem

Tento soubor PDF může obsahovat vložené typy písma. V souladu s licenční politikou Adobe lze tento soubor tisknout nebo prohlížet, ale nesmí být editován, pokud nejsou typy písma, které jsou vloženy, používány na základě licence a instalovány v počítači, na němž se editace provádí. Při stažení tohoto souboru přejímají jeho uživatelé odpovědnost za to, že nebude porušena licenční politika Adobe. Ústřední sekretariát ISO nepřijímá za její porušení žádnou odpovědnost.

Adobe je obchodní značka „Adobe Systems Incorporated“.

Podrobnosti o softwarových produktech použitých k vytvoření tohoto souboru PDF lze najít ve Všeobecných informacích, které se vztahují k souboru; parametry, na jejichž základě byl PDF soubor vytvořen, byly optimalizovány pro tisk. Soubor byl zpracován s maximální péčí tak, aby ho členská organizace ISO mohly používat. V málo pravděpodobném případě, že vznikne problém, který se týká souboru, informujte o tom Ústřední sekretariát ISO na níže uvedené adrese.



**DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM**

© ISO 2010

Veškerá práva vyhrazena. Pokud není specifikováno jinak, nesmí být žádná část této publikace reprodukována nebo používána v jakémkoliv formě nebo jakýmkoliv způsobem, elektronickým nebo mechanickým, včetně fotokopíí a mikrofilmů, bez písemného svolení buď od organizace ISO na níže uvedené adrese, nebo od členské organizace ISO v zemi žadatele.

ISO copyright office

Case postale 56 · CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 11

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)

Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Published in Switzerland

## Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětová federace národních normalizačních orgánů (členů ISO). Mezinárodní normy obvykle vypracovávají technické komise ISO. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.

Návrhy mezinárodních norem jsou vypracovávány v souladu s pravidly danými směrnici ISO/IEC, část 2.

Hlavním úkolem technických komisí je vypracování mezinárodních norem. Návrhy mezinárodních norem přijaté technickými komisemi se rozesílají členům ISO k hlasování. Vydání mezinárodní normy vyžaduje souhlas alespoň 75 % hlasujících členů.

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. ISO nelze činit odpovědnou za identifikaci jakéhokoliv nebo všech patentových práv.

ISO 29990 vypracovala technická komise ISO/TC 232 *Vzdělávací služby pro neformální vzdělávání a výcvik.*

## Úvod

Účelem této mezinárodní normy je poskytnout obecný model pro kvalitní profesní postupy a výkonnost poskytovatelů vzdělávacích služeb (LSP). Má sloužit také jako referenční materiál pro poskytovatele vzdělávacích služeb a jejich klienty při navrhování, vytváření a realizaci neformálního vzdělávání, výcviku a rozvoje. Tato mezinárodní norma používá místo termínu „výcvik“ termín „vzdělávací služby“, aby bylo zdůrazněno zaměření na vzdělávací proces a výsledky procesu a využití všech možností realizace vzdělávacích služeb.

Tato mezinárodní norma se zaměřuje na kompetence LSP. Má organizacím a jednotlivcům pomáhat při výběru LSP odpovídajícího potřebám a očekáváním organizace, která se týká rozvoje kompetencí a způsobilosti. Může být využita k certifikaci LSP.

Tato mezinárodní norma v některých ohledech odpovídá mnoha normám systémů managementu, které byly publikovány ISO, zejména pak normě ISO 9001. V příloze E je uvedeno srovnání obsahu této mezinárodní normy s obsahem ISO 9001:2008.

## 1 Předmět normy

Tato mezinárodní norma specifikuje základní požadavky na poskytovatele vzdělávacích služeb v rámci neformálního vzdělávání a výcviku.

**POZNÁMKA 1** Pokud je poskytovatel vzdělávacích služeb součástí organizace poskytující navíc ke vzdělávacím službám produkty (zboží a služby), týká se tato mezinárodní norma pouze organizační jednotky poskytující vzdělávací služby.

**POZNÁMKA 2** Příklady neformálního vzdělávání a výcviku zahrnují odborný výcvik, celoživotní vzdělávání a vnitropodnikové (interní) vzdělávání (zajišťované prostřednictvím externích služeb nebo realizované prostřednictvím interních zdrojů).

## Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

International Standards are drafted in accordance with the rules given in the ISO/IEC Directives, Part 2.

The main task of technical committees is to prepare International Standards. Draft International Standards adopted by the technical committees are circulated to the member bodies for voting. Publication as an International Standard requires approval by at least 75 % of the member bodies casting a vote.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

ISO 29990 was prepared by Technical Committee ISO/TC 232, *Learning services for non-formal education and training.*

## Introduction

The objective of this International Standard is to provide a generic model for quality professional practice and performance, and a common reference for learning service providers (LSPs) and their clients in the design, development and delivery of non-formal education, training and development. This International Standard uses the term “learning services” rather than “training” in order to encourage a focus on the learner and the results of the process, and to emphasize the full range of options available for delivering learning services.

This International Standard focuses on the competency of LSPs. It is intended to assist organizations and individuals to select an LSP who will meet the organization's needs and expectations for competency and capability development and can be used to certify LSPs.

This International Standard shares some similarities with many of the management system standards published by ISO, particularly ISO 9001. As an example, a comparison of the content of this International Standard with that of ISO 9001:2008 is given in Annex E.

## 1 Scope

This International Standard specifies basic requirements for providers of learning services in non-formal education and training.

**NOTE 1** In cases where the learning service provider is part of an organization that delivers products (goods and services) in addition to learning services, this International Standard only applies to the unit providing the learning services.

**NOTE 2** Examples of non-formal education and training could include vocational training, life-long learning and in-company training (either outsourced or in-house).

**Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.**