

**Servicii de educație formală și nonformală. Cerințe de bază
pentru furnizorii de educație**

*Услуги по обучению для неформального образования и подготовки.
Основные требования к поставщикам услуг*

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

*Prezentul standard este identic cu standardul internațional
ISO 29990:2010*

Standardul internațional ISO 29990:2010 a fost adoptat ca standard
moldovenesc SM ISO 29990:2016 la data de 05.07.2016 prin metoda
filei de confirmare

RO

ism

INSTITUTUL DE STANDARDIZARE DIN MOLDOVA (ISM)

Republica Moldova, mun. Chișinău, str. E. Coca, 28
Tel.: 22 905 303, fax: 22 905 333
www.standard.md

© ISM, 2018

Reproducerea și utilizarea integrală sau parțială a prezentului standard în orice publicații și prin
orice procedeu este interzisă fără acordul scris al ISM.

**INSTITUTUL DE
STANDARDIZARE DIN MOLDOVA
STANDARD MOLDOVENESC
EXEMPLAR AUTENTIC**

©ISM 2019, Client Rotari Elena, com. nr. 727 din 20.09.2019

Preambul național

Prezentul standard reprezintă traducerea versiunii engleze, în limba moldovenească, publicată la data de 04.04.2017, a standardului internațional ISO 29990:2010, care a fost adoptat inițial, prin metoda filei de confirmare, la data de 05.07.2016.

Pentru a menține actualitatea acestora, toate standardele sunt periodic supuse examinării, în urma căreia ele pot fi revizuite, modificate sau anulate.

Utilizatorii standardelor trebuie să se asigure că utilizează un standard actualizat, care include toate amendamentele publicate.

Informațiile referitoare la standardele moldovenești, aprobarea, modificarea sau anularea lor sunt publicate în Buletinul de Standardizare (publicație oficială periodică a organismului național de standardizare) și pe pagina web www.standard.md.

Cuprins

	pagina
Preambul	1
Introducere	2
1 Domeniu de aplicare	3
2 Termeni și definiții	3
3 Servicii de instruire	3
3.1 Determinarea necesităților de instruire	3
3.2 Proiectarea serviciilor de instruire	3
3.3 Furnizori de servicii de instruire	3
3.4 Monitorizarea furnizării serviciilor de instruire	3
3.5 Evaluarea realizată de către furnizorii de servicii de instruire	3
4 Managementul furnizorului serviciilor de instruire	3
4.1 Cerințe generale de management	3
4.2 Strategia și managementul afacerilor	3
4.3 Analiza sistemului de management	3
4.4 Acțiuni preventive și corective	3
4.5 Managementul riscului și managementul financiar	3
4.6 Managementul resurselor umane	3
4.7 Managementul comunicării (interne/externe)	3
4.8 Alocarea resurselor	3
4.9 Audit intern	3
4.10 Feedback din partea părților interesate	3
Anexa A (informativă) Conținutul planului de afaceri	1
Anexa B (informativă) Informații pentru analiza sistemului de management	1
Anexa C (informativă) Acțiuni preventive și corective	12
Anexa D (informativă) Exemple de competențe de bază pentru furnizorii de servicii de instruire	13
Anexa E (informativă) Corespondența dintre ISO 29990:2010 și ISO 9000:2008	14
Bibliografie	18

©ISM 2019, Client Rotari Elena, com. nr. 727 din 20.09.2019

**Servicii de educație formală și nonformală.
Cerințe de bază pentru furnizorii de servicii**

Preambul

ISO (Organizația Internațională de Standardizare) este o federație mondială de organisme naționale de standardizare (organisme membre ISO). Activitatea de elaborare a standardelor internaționale se realizează prin intermediul comitetelor tehnice ISO. Fiecare organism membru interesat de un anumit domeniu, pentru care a fost stabilit un comitet tehnic, are dreptul de a fi reprezentat în acest comitet. Organizațiile internaționale, guvernamentale și nonguvernamentale, în colaborare cu ISO, participă, de asemenea, la activitatea de elaborare a standardelor. ISO colaborează îndeaproape cu Comisia Electrotehnică Internațională (CEI) cu privire la toate aspectele ce vizează standardizarea electrotehnică.

Standardele internaționale sunt elaborate în conformitate cu normele prevăzute în Directivele ISO/IEC, partea a-2-a.

Sarcina principală a comitetelor tehnice constă în elaborarea standardelor internaționale. Proiectele de standarde internaționale adoptate de către comitetele tehnice sunt transmise organismelor membre pentru vot. Publicarea în calitate de standard internațional necesită aprobarea de către cel puțin 75% din organismele membre cu drept de vot.

Se atrage atenție asupra posibilității că anumite elemente din prezentul document pot fi supuse drepturilor de brevet. ISO nu trebuie să-și asume responsabilitatea pentru identificarea oricăror astfel de drepturi de brevet.

Standardul internațional ISO 29990 a fost elaborat de către Comitetul tehnic ISO/TC 232 *Servicii de instruire pentru educație și pregătire nonformală*.

Introducere

Obiectivul prezentului standard internațional este de a oferi un model generic pentru practica profesională de calitate și performanță, precum și o referință comună atât pentru furnizorii de servicii, cât și pentru clienții acestora în proiectarea, dezvoltarea și furnizarea de educație formală, nonformală și formare continuă. Prezentul standard internațional utilizează termenul „servicii de instruire” mai degrabă decât „formare”, cu scopul de a încuraja concentrarea asupra persoanei instruite și asupra rezultatelor procesului, și de a evidenția gama completă de opțiuni disponibile pentru furnizorii de servicii.

Prezentul standard internațional se axează asupra competenței furnizorilor serviciilor de instruire. Acesta intenționează să ofere asistență organizațiilor și persoanelor fizice la selectarea unui furnizor de servicii de instruire, care să satisfacă necesitățile și așteptările organizației în vederea dezvoltării capacităților și competențelor și poate fi utilizat pentru acreditarea furnizorilor serviciilor de instruire.

Prezentul standard internațional are anumite tangențe cu un șir de standarde ale sistemului de management, publicate de către ISO, în special ISO 9001. Ca exemplu, în anexa E este prezentată o comparație dintre conținutul prezentului standard internațional și ISO 9001:2008.

1 Domeniu de aplicare

Prezentul standard internațional specifică cerințele de bază pentru furnizorii de servicii de instruire non-formală și formală.

NOTA 1 – În cazurile în care furnizorul de servicii de instruire face parte din organizația care livrează produse (bunuri și servicii) suplimentar serviciilor de instruire, prezentul standard internațional se aplică doar unității care oferă servicii de instruire.

NOTA 2 – Exemple de învățare pe tot parcursul vieții pot include educație formală, nonformală și informală.^{N1)}

2 Termeni și definiții

Pentru scopurile prezentului standard se aplică termenii și definițiile care urmează.

2.1 asociat: (servicii de instruire) entitate sau persoană care nu este angajată de către furnizorul de servicii de instruire, dar care lucrează sub patronajul acestuia, pentru a furniza servicii de instruire.

NOTĂ – Un asociat nu face parte din angajații furnizorului de servicii de instruire.

EXEMPLU

Organizații sau furnizori independenți, precum ar fi instructorii, proiectanții cursului de instruire, evaluatorii, managerii de proiect sau consultanții pentru orientarea profesională.

2.2 distincție: (servicii de instruire) desemnare dată de către un furnizor de servicii de instruire unui beneficiar, cu scopul de a indica nivelul de performanță sau de realizare, sau finalizarea programului de instruire.

2.3 plan de afaceri: Plan de acțiuni conceput pentru a îndeplini scopurile afacerii.

2.4 competență: (servicii de instruire) cunoaștere, percepere, abilitate sau atitudine care este observabilă sau măsurabilă, sau atât observabilă, cât și măsurabilă și care se aplică și se controlează într-o anumită situație de lucru și în cadrul dezvoltării profesionale sau personale, sau în dezvoltarea atât personală, cât și profesională.

2.5 dezvoltare profesională continuă: Sporirea intenționată a cunoștințelor profesionale sau a competențelor profesionale.

2.6 curriculum: (servicii de instruire) proiect de învățământ pregătit de către furnizorul de servicii de instruire, care descrie scopurile, conținutul, rezultatele învățării, aplicarea metodologiei didactice și învățare, procesele de evaluare etc. privind serviciile de instruire.

2.7 evaluarea instruirii: Abordare normativă la analizarea procesului de instruire sau a rezultatelor învățării măsurate în raport cu obiectivele instruirii.

2.8 facilitator: (servicii de instruire) persoană care lucrează cu beneficiarii, pentru a le oferi suport în cadrul învățării.

NOTĂ – Un facilitator poate fi, de asemenea, un profesor, un formator, un instructor (meditator), un repetitor sau un mentor.

2.9 parte interesată: (servicii de instruire) persoană fizică, grup sau organizație care manifestă un interes direct sau indirect cu privire la serviciul de instruire, inclusiv la managementul și rezultatele acestuia ori la procesele implicate, sau la ambele.

^{N1)} **Notă națională:** Conform Codului Educației art. 123. alin. (5), educația formală, nonformală și informală este parte a învățării pe tot parcursul vieții

2.10 proces-cheie: (servicii de instruire) proces esențial pentru serviciul de instruire și managementul acestuia.

2.11 beneficiar: Persoană implicată în cursul de învățare.

2.12 instruire: Obținerea cunoștințelor, comportamentului, aptitudinilor, valorilor, preferințelor sau percepțiilor.

2.13 servicii de instruire: Procese sau un șir de activități concepute pentru a permite instruirea.

2.14 furnizori de servicii de instruire (FSI): Organizație de orice dimensiuni, care furnizează servicii de instruire în domeniul educației nonformale și a formării profesionale, inclusiv toți asociații implicați în furnizarea serviciului de instruire.

2.15 educație nonformală: (servicii educaționale) activități educaționale stabilite, oficial recunoscute în afara sistemului formal de instruire elementar, secundar și învățământ superior.

EXEMPLU

formare profesională, învățare pe tot parcursul vieții și învățare în cadrul companiei (fie externalizată, fie in-house).

2.16 politica referitoare la calitate: Intenții și control general al unei organizații privind calitatea, după cum este exprimat în mod oficial de către managementul de la cel mai înalt nivel.

NOTA 1 – În general, politica referitoare la calitate este în concordanță cu politica generală a organizației și asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor calității.

NOTA 2 – Principiile managementului calității prezentate în ISO 9000:2005 pot constitui o bază pentru stabilirea politicii de calitate.

[ISO 9000:2005, definiția 3.2.4]

2.17 sponsor: (servicii de instruire) organizație sau persoană fizică care asigură suport financiar sau de alt gen pentru formabil, sau care are un interes personal în ceea ce privește rezultatul instruirii.

NOTĂ – Întreprinderi, agenții guvernamentale, rude etc.

2.18 aplicarea competențelor: Aplicarea a ceea ce a fost învățat pe durata serviciilor de instruire în alte situații.

3 Servicii de instruire

3.1 Determinarea necesităților de instruire

3.1.1 Generalități

Înainte de a oferi servicii de instruire și în scopul orientării acestora în mod eficient, furnizorul de servicii de instruire (FSI) trebuie să se asigure că se desfășoară o analiză a necesităților de instruire.

NOTĂ – În caz de necesitate, FSI va trebui să ia în considerare cadrul național pentru standardele de calificare sau progres în domeniu sau în sector.

3.1.2 Necesitățile părților interesate

Înainte de a furniza serviciile de instruire, FSI trebuie să se asigure de faptul că:

a) în ceea ce privește analiza calificării, se obțin informații cu privire la formarea anterioară a beneficiarului, inclusiv calificările și scrisorile de recomandare acordate acestuia și faptul că această informație este obținută și utilizată cu consimțământ legitim;

- b) sunt determinate scopurile specifice, aspirațiile, obiectivele și cerințele părților interesate la solicitarea și inițierea serviciilor de instruire;
- c) în cazul în care este relevant și fezabil, beneficiarilor li se oferă suportul necesar la evaluarea propriilor necesități și obiective de instruire;
- d) sunt identificate orice necesități cu referire la limbă, cultură, educație sau altă necesitate specială care se referă la dizabilități [de exemplu, a se vedea Ghidul cu privire la accesibilitatea conținutului web (WCAG)];
- e) părțile interesate relevante sunt consultate pentru a determina modul în care aptitudinile, competențele și conștientizarea dezvoltată ca rezultat al serviciului de instruire vor fi transmise în sarcinile și responsabilitățile beneficiarilor, indicatori considerați de către sponsori ca fiind de succes;
- f) se ajunge la un acord înregistrat cu sponsorul cu privire la serviciul de instruire care urmează a fi furnizat.

3.1.3 Conținutul și procesul de instruire

FSI trebuie să se asigure de faptul că:

- a) conținutul instruirii și procesul de instruire iau în considerare necesitățile oricărei părți interesate;
- b) sunt utilizate informații și mijloace disponibile pentru a analiza în mod eficient problemele generate de procesul și conținutul specific de instruire (de exemplu, abilități necesare, cerințe specifice pentru formabil);
- c) aplicarea tehnologiei de învățare și materialele care urmează a fi utilizate sunt corespunzătoare, precise în ceea ce privește conținutul și suficiente pentru îndeplinirea obiectivelor stabilite;
- d) conținutul și procesul de instruire iau în considerare rezultatele învățării.

3.2 Proiectarea serviciilor de instruire

3.2.1 Specificarea scopului și obiectivelor serviciilor de instruire

FSI trebuie să asigure faptul că scopul, obiectivele specifice și rezultatele planificate ale serviciilor de instruire selectate pentru a satisface necesitățile părților interesate, precum și aplicarea tehnologiei de învățare care urmează a fi utilizate, sunt specificate și comunicate în mod clar părților interesate relevante.

3.2.2 Specificarea mijloacelor de suport și monitorizare a transferului de competențe

FSI trebuie să ia în considerare părțile interesate la determinarea și planificarea modurilor în care instruirea va fi facilitată și asistată, astfel încât să se asigure de faptul că transferul de competențe este evaluat, monitorizat, apreciat și documentat în mod corespunzător.

3.2.3 Planificarea curriculumului

FSI trebuie:

- a) să elaboreze și să documenteze curriculumul și modalitățile de evaluare care reflectă și sunt corespunzătoare obiectivelor și rezultatelor specifice ale instruirii;
- b) să selecteze metode de instruire, inclusiv instruirea autonomă, care
 - 1) răspund obiectivelor și cerințelor curriculumului;
 - 2) sunt corespunzătoare pentru beneficiari;
 - 3) iau în considerare necesitățile variate ale beneficiarilor în parte; și
 - 4) profită, după caz, de potențialul grupului de a furniza resurse și suport pentru instruirea colectivă și individuală;
- c) să specifice în mod clar rolul și responsabilitățile părților interesate, inclusiv al FSI însuși, la furnizorii de servicii de instruire și la monitorizarea și evaluarea transferului de competențe.

3.3 Furnizori de servicii de instruire

3.3.1 Informare și orientare

La inițierea sau înainte de furnizarea serviciului de instruire, FSI trebuie să anunțe beneficiarii și sponsorii, și în caz de necesitate, să verifice perceperea acestora cu privire la:

- a) scopul(urile), formatul și conținutul serviciilor de instruire care au fost furnizate, inclusiv instrumentele și criteriile care urmează a fi utilizate pentru evaluare și categoria distincției sau raportul care urmează a fi emis după finalizare;
- b) angajamentele și responsabilitățile formabilului;
- c) angajamentele și responsabilitățile FSI față de beneficiar;
- d) procedurile care urmează a fi utilizate în caz de insatisfacție a oricărei părți interesate sau dezacord dintre oricare parte interesată și FSI;
- e) suport pentru instruire, precum ar fi accesul la bibliotecă, asistență telefonică (linia fierbinte), servicii de consultanță, acces la computer, mentorat, etc.;
- f) metode și plan pentru evaluare;
- g) orice premise, tehnice sau de altă natură, precum ar fi abilități necesare, calificări și experiență profesională.

La inițierea sau înainte de furnizarea serviciului de instruire, FSI trebuie să notifice pe acei care finanțează serviciul, referitor la taxele pentru care aceștia poartă răspundere, precum ar fi taxele de școlarizare, taxele de examinare și achiziționarea materialelor pentru instruire.

3.3.2 Asigurarea disponibilității și accesibilității resurselor pentru instruire

FSI trebuie să asigure ca:

- a) toate resursele definite în curriculum să fie disponibile;
- b) toți facilitatorii responsabili de furnizarea serviciilor de instruire să aibă aceste resurse pentru instruire disponibile și să fie instruiți în vederea utilizării acestora;
- c) toate resursele definite în curriculum să poată fi accesate de către beneficiari.

3.3.3 Mediul de învățare

În cazurile în care FSI este responsabil de asigurarea sau selectarea mediului de instruire, FSI trebuie să asigure faptul că acesta este unul favorabil pentru instruire. Dacă FSI nu deține controlul asupra mediului de instruire, atunci trebuie să specifice cerințe minime pentru acesta.

NOTA 1 – Mediul de instruire include facilitățile, echipamentul, materialele pentru instruire etc.

NOTA 2 – A se vedea, de asemenea, 4.8 privind alocarea resurselor, când se ia în considerare mediul de instruire, deoarece aceste două aspecte sunt strâns legate între ele.

3.4 Monitorizarea furnizării serviciilor de instruire

FSI trebuie să asigure solicitarea feedback-ului de la beneficiari privind metodele și resursele utilizate, precum și eficacitatea acestora în vederea obținerii rezultatelor convenite.

NOTĂ – Pentru feedback-ul din partea altor părți interesate, a se vedea 4.10.

3.5 Evaluarea realizată de către furnizorii de servicii de instruire

3.5.1 Scopul și obiectivele evaluării

FSI trebuie să:

- a) descrie obiectivele generale și specifice ale evaluării și scopul asumat al evaluării;
- b) asigure faptul că toate metodele de evaluare și mijloacele utilizate de către FSI, inclusiv planul și analiza rațională a acestuia sunt înregistrate;
- c) asigure faptul că procedurile de evaluare sunt planificate, selectate și realizate cu scopul de a îndeplini obiectivele vizate, și că acestea pot fi implementate astfel, încât să ofere valoare pentru diferite părți interesate;
- d) asigure faptul că evaluarea să fie desfășurată în mod etic și legal;
- e) asigure faptul că informația adunată pentru evaluările FSI este:
 - 1) concentrată și destul de comprehensivă pentru a permite oferirea unui răspuns complet la întrebările ce vizează evaluarea și abordarea corespunzătoare a necesităților beneficiarilor;
 - 2) analizată în mod sistematic și corect;

- 3) valabilă, fiabilă și semnificativă.

FSI trebuie să ia măsuri rezonabile pentru a reduce erorile sistematice la evaluări.

3.5.2 Evaluarea instruirii

Această subclauză abordează cerințele FSI privind analiza și aprecierea măsurii în care beneficiarii obțin sau au obținut rezultate în urma învățării furnizate de serviciul de instruire.

FSI trebuie să asigure faptul că:

- a) accesul la rezultatele evaluării de către FSI a formabilului este oferit doar acelor, care au permisiune legală de a vizualiza informația, și că aceste rezultate sunt într-un format care facilitează transportabilitatea rezultatelor evaluării;
- b) beneficiarii cu dificultăți și acei care necesită o asistență specifică la instruire, în vederea obținerii rezultatelor corespunzătoare, pot fi asistați de către experții din domeniul relevant.

3.5.3 Evaluarea serviciului de instruire

Această subclauză abordează cerințele FSI privind măsurarea eficienței și calității serviciului de instruire în sine.

FSI trebuie să asigure faptul că:

- a) sunt identificate părțile interesate implicate în sau afectate de evaluare;
- b) persoanele care desfășoară evaluarea sunt competente și obiective;
- c) rapoartele de evaluare sunt transparente și descriu în mod clar serviciul de instruire, obiectivele acestuia, constatările, precum și perspectivele, procedurile și argumentările utilizate pentru a interpreta concluziile;
- d) contextul (de exemplu, mediul de instruire) în care este furnizat serviciul de instruire este examinat în detalii, pentru a permite identificarea influențelor asupra serviciului de instruire.

4 Managementul furnizorului serviciilor de instruire

4.1 Cerințe generale de management

Un angajament față de prezentul standard internațional trebuie demonstrat la cel mai înalt nivel de conducere din cadrul FSI.

FSI va stabili și documenta un sistem de management și se va asigura de faptul că acesta este înțeles, implementat, menținut și revizuit. FSI va desemna un membru în echipa de management, care va fi responsabil de sistemul de management.

Aplicarea cerințelor FSI și conformitatea acestora cu prezentul standard va fi documentată. Aceste documente trebuie să fie accesibile pentru toți angajați vizați. Se vor stabili proceduri, pentru a asigura transparența, exactitatea, relevanța, transmiterea și securitatea documentației.

FSI va stabili proceduri pentru păstrarea înregistrărilor pentru o perioadă corespunzătoare obligațiilor legale și contractuale (a se vedea ISO 15489). Accesul la aceste înregistrări trebuie să fie în concordanță cu angajamentele de confidențialitate stabilite de către FSI.

4.2 Strategia și managementul afacerilor

La implementarea prezentului standard internațional, FSI trebuie să elaboreze și să documenteze un plan de afaceri în conformitate cu practicile de planificare a afacerii acceptate în mod general. Planul de afaceri va include obiective strategice și de afaceri, precum și o descriere a structurilor de management, a proceselor-cheie și a politicii de calitate a FSI.

Anexa A prezintă conținutul obișnuit al unui plan de afaceri.

4.3 Analiza sistemului de management

FSI va stabili proceduri pentru analiza sistemului său de management la intervale planificate, cu scopul de a asigura caracterul corespunzător, adecvat și eficient continuu, inclusiv politicile și obiectivele stabilite privind îndeplinirea cerințelor prezentului standard internațional. Aceste revizuiuri trebuie să fie realizate la intervale corespunzătoare contextului.

Anexa B prezintă tipul de informații, care sunt incluse în mod general în introducerea analizei managementului.

4.4 Acțiuni preventive și corective

FSI va stabili proceduri pentru identificarea și gestionarea neconformităților în sistemul de management, de exemplu, planul (PDCA) planifică-realizează-verifică-acționează. De asemenea, FSI, în caz de necesitate, va lua măsuri pentru a elimina cauzele ce provoacă neconformități, cu scopul de a preveni repetarea acestora. Acțiunile preventive vor fi suficiente, pentru a elimina cauzele eventualelor neconformități. Acțiunile corective vor fi corespunzătoare cu impactul problemelor întâmpinate.

Anexa C prezintă tipul de acțiuni preventive și corective preluate în mod general.

4.5 Managementul riscului și managementul financiar

În scopul asigurării continuității afacerii, FSI va documenta și va dispune de următoarele:

- a) un sistem de management financiar corespunzător;
- b) un sistem pentru identificarea, evaluarea și gestionarea riscului.

4.6 Managementul resurselor umane

4.6.1 Competențele asociațiilor și angajaților FSI

FSI se va asigura de faptul că orice asociați sau angajați au competențe de bază necesare, pentru a realiza procesele prezentate în clauza 3 și că aceasta, împreună cu competențele, este evidențiată în fișa postului.

FSI ar trebui să întocmească fișa postului care se referă la competențele de bază necesare, ce trebuie să fie revizuite la intervale corespunzătoare.

NOTĂ – Anexa D oferă informații ulterioare, pentru a ilustra unele competențe de bază, la care se face referință în prezentul standard internațional.

4.6.2 Evaluarea competențelor FSI, managementul performanței și dezvoltarea profesională

Această subclauză se referă la cerințele privind măsurarea gradului în care membrii angajați sau asociații FSI dispun de competențele necesare pentru realizarea eficientă a activităților aflate în gestiune și gestionarea performanței angajaților și a asociaților.

FSI trebuie să se asigure de faptul că:

- a) competențele fiecărui angajat sau asociat care furnizează servicii de instruire sub patronajul FSI, sunt evaluate și revizuite în raport cu fișa postului și că evaluările sau revizuirile sunt documentate;
- b) sistemele sunt dezvoltate și implementate pentru gestionarea, evaluarea și oferirea feedback-ului privind competența și performanța angajaților;

NOTĂ – Acest fapt poate fi realizat prin diferite mijloace, inclusiv observarea periodică a activităților de predare-învățare și feedback-ul pentru instructori cu privire la aceste observații.

- c) de la angajați și asociați se obține feedback cu privire la motivație și satisfacția în muncă a acestora;
- d) angajații și asociații se află într-o dezvoltare profesională continuă, iar impactul acesteia este evaluat și documentat;
- e) procedurile de evaluare care sunt alese sau elaborate și implementate oferă informații sigure și valabile despre competențele echipei care furnizează servicii de instruire;

f) toate aspectele ce vizează aceste procese sunt în conformitate cu legislația în domeniu și cu principiile de bază privind echitatea și drepturile omului, fiind supuse revizuirii în mod regulat.

4.7 Managementul comunicării (interne/externe)

În caz de necesitate, FSI trebuie să implementeze procedurile, pentru a informa și a se consulta cu angajații și asociații cu privire la aspectele care îi pot influența direct, și trebuie să faciliteze două căi de comunicare. FSI ar trebui să ofere oportunități privind comunicarea dintre angajați și asociați.

4.8 Alocarea resurselor

FSI se va asigura că au fost selectați angajații și asociații și au fost utilizate resursele pentru instruire, luând în considerare orice necesități specifice și că resursele pentru instruire sunt menținute.

NOTĂ – A se vedea, de asemenea, 3.3.2 și 3.3.3.

EXEMPLU

Personalul angajat; materiale de instruire; echipament, inclusiv infrastructura tehnologiei informației [pentru necesități speciale, de exemplu, a se vedea ghidul pentru accesibilitatea conținutului web (WCAG)]; medii de lucru și instruire; echipament pentru serviciile de instruire furnizate în afara sediului FSI; broșuri privind tehnologiile educaționale și nevoile speciale; servicii de orientare profesională.

4.9 Audit intern

FSI va stabili proceduri pentru auditul intern, cu scopul de a verifica conformitatea cu prezentul standard internațional și implementarea și menținerea eficientă a sistemului de management.

Se va planifica un program de audit, care va lua în considerare importanța relativă a proceselor și domeniile ce urmează a fi auditate, precum și rezultatele proceselor de audit precedente. Acest program de audit cuprinde toate procesele pe o perioadă de cel mult 36 de luni.

FSI trebuie să asigure faptul că:

- a) procesele de audit intern sunt desfășurate de către persoane calificate care dețin cunoștințe în ceea ce privește auditarea și cerințele prezentului standard internațional;
- b) auditorii nu auditează propria activitate;
- c) angajații responsabili de fiecare domeniu auditat sunt informați cu privire la rezultatele auditului;
- d) sunt identificate orice oportunități privind perfecționarea;
- e) orice acțiuni care rezultă din auditul intern sunt preluate la timp și în mod corespunzător.

4.10 Feedback din partea părților interesate

FSI trebuie să dispună și să utilizeze sisteme pentru obținerea feedback-ului din partea părților interesate privind furnizorii de servicii de instruire, și pentru analizarea, răspunderea și, în caz de necesitate, realizarea acestuia.

FSI trebuie să dispună de un sistem pentru tratarea reclamațiilor și a contestațiilor, făcându-l cunoscut părților interesate vizate.

Anexa A
(informativă)

Conținutul planului de afaceri

Un plan de afaceri cuprinde, de obicei, următoarele domenii:

- a) viziunea și misiunea: FSI documentează viziunea și misiunea, inclusiv modul în care acesta susține valoarea instruirii și tratarea echitabilă a părților interesate;
- b) elaborarea și evaluarea periodică a strategiei: FSI specifică strategia și perioada de revizuire și demonstrează că aceste revizuri sunt efectuate;
- c) politica referitoare la calitate: FSI documentează calitatea și politica de control al calității;
- d) obiectivele de afaceri și de calitate: FSI
 - 1) documentează obiectivele privind afacerea;
 - 2) înregistrează implementarea curentă a proiectelor de îmbunătățire în cadrul organizației, inclusiv termenele;
 - 3) specifică obiectivele măsurabile și verificabile pentru proiectele de îmbunătățire în cadrul organizației și corelarea acestora cu politica referitoare la calitate;
- e) analiza de piață: FSI revizuieste și documentează periodic cerința serviciilor de instruire;
- f) structura operațională și organizatorică, inclusiv domeniile de afaceri și cooperările: FSI va documenta structura organizatorică și va asigura faptul că această structură este comunicată tuturor membrilor angajați și asociaților;
- g) identificarea și proiectarea proceselor-cheie: FSI oferă dovezi privind proiectarea proceselor-cheie, inclusiv analiza, proiectarea, transmiterea și evaluarea necesităților;
- h) asociații: FSI planifică și documentează modul integrării asociaților în activitatea lor.

Anexa B
(informativă)

Informații pentru analiza sistemului de management

Informațiile necesare pentru analiza sistemului de management ar trebui să includă:

- a) rezultatele auditului intern și extern;
- b) feedback-ul din partea părților interesate referitoare la conformitatea cu prezentul standard internațional;
- c) statutul acțiunilor preventive și corective;
- d) acțiuni întreprinse/efectuate în urma revizuirilor anterioare;
- e) realizarea obiectivelor;
- f) orice schimbări care ar putea afecta sistemul de management;
- g) orice reclamații și contestații, precum și gestionarea acestora;
- h) identificarea și soluționarea oricăror neconformități în sistemul de management;
- i) rezultatele evaluării serviciilor de instruire;

Analiza managementului ar trebui să ducă la decizii și acțiuni cu privire la:

- sporirea eficienței sistemului de management și a proceselor acestuia;
 - sporirea conformității cu prezentul standard internațional;
 - resursele necesare pentru furnizarea eficientă a serviciilor de instruire.
- < <<<<<<

Anexa C
(informativă)

Acțiuni preventive și corective

Acțiunile preventive și corective includ:

- a) identificarea neconformităților în sistemul de management;
- b) determinarea cauzelor neconformităților;
- c) prevenirea ori corectarea neconformităților, sau prevenirea și corectarea neconformităților;
- d) evaluarea necesității pentru acțiuni, cu scopul de a asigura faptul că neconformitățile nu vor reapare;
- e) determinarea și implementarea acțiunilor necesare în timp rezonabil;
- f) înregistrarea rezultatelor acțiunilor preluate;
- g) revizuirea eficienței acțiunilor corective preluate.

Anexa D
(informativă)

Exemple de competențe de bază pentru furnizorii de servicii de instruire

Competențele sunt structurate în jurul a trei categorii principale, care clasifică competențele de bază, după cum urmează:

- **competențe privind furnizorii de servicii de instruire**, care includ:
 - aplicarea metodologiei didactice;
 - aplicarea tehnologiei de învățare;
 - selectarea și utilizarea mijloacelor didactice;
 - abordarea necesităților speciale și a diversității;
 - evaluarea instruirii;
 - necesitatea de a fi expert în domeniu;
 - elaborarea curriculumului;
 - identificarea necesităților de instruire;
 - aplicarea tehnologiei de învățare.
- **competențe personale**, care se referă la calitățile personale ale individului în calitate de facilitator, și includ:
 - ascultarea și comunicarea eficientă;
 - realizarea prezentărilor;
 - motivarea persoanelor;
 - facilitarea;
 - tratarea conflictelor;
 - dezvoltarea profesională continuă;
 - utilizarea eficientă a tehnologiei informației;
 - sensibilitate la aspectele ce țin de egalitate și diversitate;
 - aderarea la un cod de conduită sau la un sistem de valori;
 - competențe interculturale;
 - ghidarea, consilierea și îndrumarea.
- **competențe în afaceri**, care se referă la capacitatea facilitatorului de a corela instruirea cu obiectivele de afaceri ale clienților, și includ:
 - inovare și utilizarea tehnologiei în curs de dezvoltare;
 - perspicacitate comercială (planificare, bugetare);
 - managementul părților interesate;
 - formularea și reglementarea politicii de instruire;
 - relaționarea cu părțile interesate, de exemplu, realizarea conexiunilor și construirea relațiilor;
 - managementul performanței în afaceri;
 - înțelegerea naturii în continuă schimbare a activității, de exemplu, la nivel social, tehnologic, industrial, politic și cultural;
 - utilizarea tehnologiei pentru a gestiona comunicările;
 - contribuția la eficacitatea și dezvoltarea organizațională;
 - administrarea instruirii.

Anexa E
(informativă)

Corespondența dintre ISO 29990:2010 și ISO 9001:2008

Scopul prezentei anexe este acela, de a oferi corespondențe între prezentul standard internațional și ISO 9001: 2008.

În tabelele E.1 și E.2:

- termenul „(doar titlul)” indică faptul că există corespondență între titluri, și nu între conținuturi;
- în cazul în care titlul este în paranteze, urmat de termenul „General”, se aplică o corespondență a descrierii generale, mai degrabă decât punctele specifice.

Tabelul E.1 – Corespondența dintre ISO 29990:2010 și ISO 9001:2008

ISO 29990:2010		ISO 9001:2008	
Domeniu de aplicare	1	1 1.1 1.2	Domeniu de aplicare Generalități Aplicare
Termeni și definiții	2	3	Termeni și definiții
Servicii de instruire	3	7	Realizarea produsului (doar titlul)
Determinarea necesităților de instruire	3.1	7.2	Procese pentru clienți (doar titlul)
Generalități	3.1.1	7.2.1	Determinarea cerințelor privind produsul
Necesitățile părților interesate	3.1.2		
Procesele și conținuturile instruirii	3.1.3		
Proiectarea serviciilor de instruire	3.2		
Specificarea scopului și obiectivelor serviciilor de instruire	3.2.1	7.1	(Planificarea realizării produsului) Generalități
Specificarea modalităților de asistare și monitorizarea aplicării în practică a teoriei	3.2.2		
Planificarea curriculumului	3.2.3		
Furnizorii de servicii de instruire	3.3	7.5	Producerea și furnizarea serviciului (doar titlul)
Informare și orientare	3.3.1		
Asigurarea accesibilității și valabilității resurselor pentru instruire	3.3.2	6.3	(Infrastructură) Generalități
Mediul de instruire	3.3.3	6.4	Mediul de lucru
Monitorizarea furnizării serviciilor de instruire	3.4	8	Măsurare, analiză și îmbunătățire (doar titlul)
Evaluarea efectuată de către furnizorul de servicii de instruire	3.5	8.1	Generalități
Scopul și obiectivele evaluării	3.5.1		
Evaluarea instruirii	3.5.2	8.2.4	Monitorizarea și măsurarea produselor
Evaluarea serviciului de instruire	3.5.3	8.2.3	Monitorizarea și măsurarea procesului
Managementul furnizorului de servicii de instruire	4	4	Sistemul de management al calității (doar titlul)
Cerințe generale de management	4.1	4.1 4.2 5.1 5.5.2	Cerințe generale Cerințe privind documentarea Angajamentul managementului Reprezentant al managementului (doar titlul)
Managementul strategiei și afacerilor	4.2	5.1, 5.3 5.4, 5.5	(Angajamentul managementului, Politica referitoare la calitate, Planificare, Responsabilitate, autoritate și comunicare) Generalități
Analiza managementului	4.3	5.6	Analiza managementului
Acțiuni preventive și corective	4.4	8.5.2 8.5.3	(Acțiune corectivă, Acțiune preventivă) Generalități
Managementul riscului și managementul financiar	4.5		
Managementul resurselor umane	4.6	6.2	Resurse umane (doar titlul)
Competențele angajaților și ale asociaților FSI	4.6.1	6.2.1	(Generalități) Generalități
Evaluarea competențelor FSI, managementul performanței și dezvoltarea profesională	4.6.2		
Managementul comunicării	4.7	5.5.3	(Comunicarea internă) Generalități
Alocarea resurselor	4.8	6.3	(Infrastructură) Generalități
Audit intern	4.9	8.2.2	Audit intern
Feedback din partea părților interesate	4.10	8.2.1	(Satisfacția clientului) Generalități
Conținutul planului de afaceri	Anexa A	4.2	Cerințe privind documentarea (doar titlul)
Informații pentru analiza sistemului de management	Anexa B	5.6	Analiza managementului
Acțiuni preventive și corective	Anexa C	8.5.2 8.5.3	(Acțiune corectivă, acțiune preventivă) Generalități
Exemple de competențe de bază pentru furnizorii de servicii de instruire	Anexa D		

Tabelul E.2 – Corespondența dintre ISO 9001:2008 și ISO 29990:2010

ISO 9001:2008		ISO 29990:2010	
Introducere	0.1		Introducere
Generalități	0.2		
Abordarea procesului	0.3		
Corespondența cu ISO 9004	0.4		
Compatibilitatea cu alte sisteme de management			
Domeniu de aplicare	1	1	Domeniu de aplicare
Aplicare generală	1.1 1.2		
Referințe normative	2		
Termeni și definiții	3	2	Termeni și definiții
Sisteme de management al calității (doar titlul)	4	4 4.1 4.2	Managementul furnizorului de servicii de instruire Cerințe generale de management Managementul strategiei și afacerilor
		4.5	Management financiar și managementul riscului
Cerințe generale	4.1	4.1	Cerințe generale de management
Cerințe privind documentarea (doar titlul)	4.2	Anexa A	Conținutul planului de afaceri
Responsabilitatea managementului (doar titlul)	5	4	Managementul furnizorului de servicii de instruire
Angajamentul managementului	5.1	4.1	Cerințe generale de management
Comunicare internă	5.5.3	4.7	Managementul comunicării (interne/externe)
Analiza managementului	5.6	4.3 Anexa B	Analiza managementului Informații pentru analiza sistemului de management
Managementul resurselor (doar titlul)	6	4.8	Alocarea resurselor
Resurse umane (doar titlul)	6.2	4.6	Managementul resurselor umane
Generalități	6.2.1	4.6.1	Competențele angajaților și ale asociaților FSI
(Infrastructură) Generalități	6.3	4.8	Alocarea resurselor
Mediu de lucru	6.4	3.3.3	Mediul de instruire
Realizarea produsului (doar titlul)	7	3	Servicii de instruire
(Planificarea realizării produsului) Generalități	7.1	3.2.1	Specificarea scopului și obiectivelor serviciilor de instruire
Procese pentru clienți (doar titlul)	7.2	3.1	Determinarea necesităților de instruire
Determinarea cerințelor privind produsul	7.2.1	3.1.1 3.1.2	Generalități Necesitățile părților interesate
Proiectare și dezvoltare (doar titlul)	7.3	3.2	Proiectarea serviciilor de instruire
Achiziționarea (doar titlul)	7.4		
Producerea și furnizarea serviciului (doar titlul)	7.5	3.3	Prestarea serviciilor de traducere
Verificarea producerii și furnizării serviciului	7.5.1	3.5	Evaluarea efectuată de către furnizorul de servicii de instruire
Controlul și monitorizarea dispozitivelor de măsurare	7.6		
Măsurare, analiză și îmbunătățire (doar titlul)	8	3.4	Monitorizarea furnizării serviciilor de instruire
Generalități	8.1	3.5	Evaluarea efectuată de către furnizorul de servicii de instruire
Monitorizare și măsurare (doar titlul)	8.2	3.5	Evaluarea efectuată de către furnizorul de servicii de instruire
Satisfacția clienților	8.2.1	4.10	Feedback din partea părților interesate
Audit intern	8.2.2	4.9	Audit intern
Monitorizarea și măsurarea procesului	8.2.3	3.5	Evaluarea efectuată de către furnizorul de servicii de instruire

Tabelul E.2 (continuare)

ISO 9001:2008		ISO 29990:2010	
Monitorizarea și măsurarea produsului	8.2.4	3.5	Evaluarea efectuată de către furnizorul de servicii de instruire
Verificarea produsului neconform	8.3	4.4	Acțiuni preventive și corective
Analizarea datelor	8.4	3.5.1	Scopul și obiectivele evaluării
(Acțiune corectivă) Generalități	8.5.2	4.4 Anexa C	*Acțiuni preventive și corective Acțiuni preventive și corective
(Acțiune preventivă) Generalități	8.5.3	4.4 Anexa C	Acțiuni preventive și corective Acțiuni preventive și corective

Bibliografie

- [1] ISO 9000:2205 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular
- [2] ISO 9001:2008 Sisteme de management al calității. Cerințe
- [3] ISO 15489 (toate părțile) Informare și documentare. Managementul înregistrărilor
- [4] WAI Linii directoare privind accesibilitatea: Ghid de accesibilitate a conținutului web (WCAG) 2.0 (2005), <http://www.w3c.org/TR/WCAG20>

Sfârșitul versiunii moldovenești

ERATĂ

SM ISO 29990:2016/NC:2018

LA STANDARD MOLDOVENESC

ICS 03.180

Aprobată la 18.10.2018

Servicii de educație formală și nonformală. Cerințe de bază pentru furnizorii de educație

Услуги по обучению для неформального образования и подготовки. Основные требования к поставщикам услуг

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

RO

ism

INSTITUTUL DE STANDARDIZARE DIN MOLDOVA (ISM)

Republica Moldova, mun. Chișinău, str. E. Coca, 28
Tel.: 22 905 303, fax: 22 905 333
www.standard.md

© ISM, 2018

Reproducerea și utilizarea integrală sau parțială a prezentului standard în orice publicații și prin orice procedeu este interzisă fără acordul scris al ISM.

INSTITUTUL DE
STANDARDIZARE DIN MOLDOVA
STANDARD MOLDOVENESC
EXEMPLAR AUTENTIC

©ISM 2019, Client Rotari Elena, com. nr. 727 din 20.09.2019

SM ISO 29990:2016/NC:2018

Preambul național

La pagina III, Cuprins, Anexa E (informativă) referința „ISO 9000:2008” trebuie citită „ISO 9001:2008”.

©ISM 2019, Client Rotari Elena, com. nr. 727 din 20.09.2019