

정책자료 2009-9

비정규 교육훈련서비스 국제표준화 지원 사업

정지선 이 성

머 리 말

교육·훈련 서비스(Learning Services for Non-formal Education and Training)를 제공하는 기관은 무수히 많으며 제공되는 프로그램과 서비스의 질도 무척 다양하다. 학습서비스를 국제적으로 인증하는 표준을 마련하는 작업이 최근 몇 년 동안 진행되어 왔다. 한국은 ISO/TC 232의 26개 회원국의 하나로 국제표준화 한국 측 대표기관인 기술표준원과 간사기관인 한국직업능력개발원이 국제표준 작성 작업에 참여해 왔다.

국제적 표준안이 통과되어 채택되면 ISO/TC232(비정규 교육훈련 분야) 인증을 받게 되는 교육훈련 서비스 기관은 교육훈련의 기본적인 틀을 갖춘 것으로 인정되어 국내의 활동에 유리하게 된다. 국내 교육훈련 기관들의 해외 진출은 물론 외국 기관들의 국내 유입을 용이하게 하며 국내의 전반적인 교육훈련 서비스의 질적 향상을 기대할 수 있다.

이 사업은 한국직업능력개발원이 직업교육훈련과 평생학습 분야의 정부출연 연구기관으로서 비정규 교육훈련 학습서비스의 국제표준의 완성과 국내 홍보 확산을 위하여 수행해 왔다. 이 프로젝트는 국내 교육훈련 학습기관들이 학습 서비스 수준을 향상시키고 국제경쟁력을 강화하는 데에 지침서가 될 것이다. 또한, 향후 국제표준화 작업을 수행하는 데에 정부와 민간에 참고자료로 활용될 수 있다.

이 사업은 한국직업능력개발원 2009년 기본사업 2009-9번으로 진행되었으며, 정지선 박사가 사업책임자로서 기술표준원과 협력하여 간사기관으로서의 업무를 성실히 수행하였고 경기도 교육정책보좌관으로 파견된 이 성 박사가 공동연구진으로 수행하였다. 연구진의 노고를 치하하는 바이다.

끝으로 본 사업보고서에 수록된 내용은 연구진의 의견이며 본원의 공식견해
가 아님을 밝혀 둔다.

2010년 1월

한국직업능력개발원
원 장 권 대 봉

목 차

제1장 사업의 목적과 추진내용

제1절 사업의 배경 및 목적 · 1

제2절 사업의 내용과 방법 · 2

제2장 ISO의 인증시스템과 ISO/TC 232의 개관

제1절 국제표준화 활동 · 5

1. 국제표준화 활동의 배경 · 5

2. 우리나라의 참여 활동 · 6

제2절 국제표준화기구(ISO) 현황 · 9

1. ISO의 조직 및 현황 · 9

2. 국제표준 제정절차 · 12

3. ISO의 기타 표준 · 18

4. ISO의 전략과 최신 동향 · 21

5. 품질관리경영시스템 ISO 9000 · 25

제3장 비정규 교육훈련서비스 국제표준화 과정 · 27

제1절 교육훈련서비스에 대한 국제표준화 · 27

1. 서비스분야 국제표준화 현황 · 27

2. ISO/TC 232(비정규 교육훈련 서비스) 국제표준화 추진배경 · 28

제2절 ISO/DIS 29990의 구성과 주요 내용 · 38

1. ISO/TC 232와 DIS 13146 작업 추진과정 · 38
2. 교육훈련 국제 표준화 작업과 추진과정 · 39

제3절 ISO/TC 232 비정규 교육훈련 학습 서비스 사업 계획 · 43

1. ISO/TC 232에 언급된 중요 분야 및 시장 규모 · 43
2. ISO/TC 232 사업 전략 및 참여국 현황 · 44

제4절 한국 측의 ISO/TC 232 국제표준화 활동 · 56

1. 기술표준원이 직능원을 간사기관으로 지정 · 56
2. 전문위원회 구성과 의견 수렴 · 56
3. ISO/TC 232 Working Group 회의와 총회 참석 · 58
4. 국내 유관기관과의 의견 수렴을 위한 전문가협의회 · 59

제4장 향후 추진과제

제1절 추진방향의 개선 · 61

제2절 ISO/TC 232 도입방안 · 63

1. 인증대행기관 · 63
2. 정부의 역할 · 64
3. 홍보/확산 방안 · 64

제3절 기대효과 및 활용방안 · 66

<부록 1> ISO/TC 232 - DIS 29990 내용 · 71

<부록 2> 학습 서비스에 대한 표준 개발: 무엇이 중요한가? · 93

- Richard Rossner

<부록 3> 미국 표준에서의 학습 서비스와 이슈 · 99

- Michael P. Leimbach

- <부록 4> 학습 서비스 공급자에 대한 오스트레일리아의 품질 교육
Framework과 역량 · 107
- Marie Dayton
- <부록 5> Language Training 국제표준 제안서(중국) · 115

〈표목차〉

- <표 2-1> 한국의 표준 관련 주요 국제기구 가입현황 · 7
- <표 2-2> ISO/IEC 일반현황 · 8
- <표 2-3> 2007년 ISO 표준 제정 현황 · 12
- <표 2-4> ISO의 표준 개발절차 기한 변경 · 17

- <표 3-1> 기술활동의 새로운 분야 제안 · 31
- <표 3-2> ISO/TMB Res. 85/2006 · 31
- <표 3-3> ISO/TC 232의 회원국 현황 · 33

[그림목차]

- [그림 2-1] ISO의 조직현황 · 10
- [그림 2-2] ISO 표준 제정현황 · 11
- [그림 2-3] ISO/IEC의 표준 개발 절차 · 16
- [그림 2-4] 국제표준화 활동의 내용 · 18

- [그림 3-1] 유럽 신용시스템의 학습 순환 · 55

제1장 사업의 목적과 추진내용

제1절 사업의 배경 및 목적

한국은 WTO(World Trade Organization) 가입국으로서 필수적으로 ISO(International Organization of Standardization) 표준 13146을 도입하고 있다. 현재 국제표준화기구인 ISO에서는 세계적으로 시장 규모가 커지고 있는 사교육과 기업교육으로 대표되는 비정규 교육훈련(Non-formal Education and Training), 즉 정규 학교교육을 제외한 모든 교육훈련, 서비스가 국가 간에도 원활히 제공될 수 있도록 표준화된 인증체제를 준비 중이다.

국가표준기본법 제20조에 “정부는 산업표준, 정보 통신표준, 환경기준, 보건 및 안전기준 등이 국제 표준과 조화를 이루도록 노력하여야 한다.”고 규정하고 있다. 또한, 정부는 국가표준을 제정할 때에는 국제표준이 있는 경우 가급적 이를 반영하여야 하며, 새로운 표준을 제정하였을 때에는 제정한 내용을 세계무역기구(WTO)에 통보하여야 한다. 동법 제26조(국제표준의 협력증진)에는 정부는 국내 표준 관련 기관과 국제표준기구 또는 다른 국가표준기관과 협력체계를 유지하거나 강화하고 학술 및 기술교류의 증진을 위하여 노력하여야 한다고 명시하였다.

실제적으로 비정규 교육·훈련 서비스(Learning Services for Non-formal

Education and Training)를 제공하는 기관의 종류와 수가 무수히 다양한 것과 비례하여 제공되는 서비스의 질도 무척 다양하다. 교육훈련 서비스를 국제적으로 인증하는 기준을 마련하는 작업이 진행 중이다. 국제적 기준안이 통과되어 채택된 국제적인 기준에 부합한 ISO/TC232(비정규 교육훈련 분야) 인증을 받게 되는 교육훈련 서비스 기관은 교육훈련의 기본적인 틀을 갖춘 것으로 인정되어 국내외 활동에 유리하게 된다. 교육훈련 기관들이 해외 진출은 물론 외국 기관들의 국내 유입을 용이하게 하며 국내의 전반적인 교육훈련 서비스의 질적 향상을 기대할 수 있다.

비정규 교육훈련서비스 분야 ISO 인증을 위한 국제표준화 작업은 국제 회원국들 간에 논의와 검토를 거쳐 위원회 초안 CD(Committee Draft)를 준비하여 여러 차례의 검토를 거쳤으며 이제 최종안(FCD)이 마련되었다. 조만간 회원국 간에 합의를 거쳐 승인되어 IS로 탄생하게 된다. ISO/TC232 인증이 본격적으로 시행되면 자국의 교육훈련시장을 보호하고 해외 시장을 개척하는 데에도 이 인증이 활용될 것이다.

이 사업은 ISO/TC 232 비정규 교육훈련 학습서비스 국제표준화 과정에서 회원국으로서 한국이 참여하여 작업 초안으로부터 시작하여 수정보완 단계를 거쳐 국제 표준을 완성하는 단계에 이르기까지의 활동을 원활히 하고, 학습서비스의 국제표준 과정을 소개하여 향후 학습서비스 관련 국제표준화 작업의 효율성과 효과성을 제고하고자 하는 것이다.

제2절 사업의 내용과 방법

지식경제부 기술표준원이 국제표준화기구(ISO)의 비정규 교육·훈련 서비스분야 기술위원회의 표준화 작업의 국가 대표기관의 역할을 담당해오고 있다. 기술표준원은 2009년 초 교육훈련 정책연구기관인 직능원을 ISO/TC 232 국

제표준화 작업을 위한 간사기관으로 지정하였다. 직능원은 간사기관으로서 비정규 교육훈련의 국제표준화 작업 문서 검토, 전문위원회 의견 수렴을 위한 회의 개최, 의견 종합 정리, 국제표준 정보 수집, 국제표준화 기준 작성 및 검토를 위한 국제회의 참가 등을 통하여 교육훈련의 국제표준화 작업을 수행해왔다.

첫째, ISO/TC232에서 규정한 비정규 교육훈련 기관(non-formal education and training service)의 범위 및 개념을 분석하였다. TC232의 working group에서 작성하고 검토하는 CD(위원회 초안) 관련 문건들을 파악하고 CD 내용을 분석하였다.

둘째, 국내 전문위원회 구성 및 개최를 통한 표준화 기준에 대한 이해 당사자들의 의견 수렴 및 문서화 작업을 통한 국제표준 제정 절차에 반영하였다.

- 전문위원회는 기술표준원과 협의하여 국내 원격교육 및 매체 분야 전공 교수 및 연구원, 기업체 내 훈련기관, 직업교육훈련기관 관련자, 민간 교육훈련기관 담당자 등 이해관계자들로 구성되었고, ISO/TC 232 CD 검토 과정에 전문위원들의 의견을 수렴하였다.

셋째, ISO 기술위원회 비정규 교육훈련 서비스 분야에 26개 회원국(회장 국가 독일, 정회원국 18, 준회원국 8) 총회에 참석하여 TC232 표준화 작업 및 논의에 참여하여 FDIS(최종 국제표준안) 완성에 기여하였다.

- ISO/TC 232에서 비정규 교육훈련 서비스 분야 국제 표준화 문서 작성에 참여하여 작업 초안(working draft)을 검토하여 원안 검토 및 문서화 작업을 하였다.
- working group 회의에서 DIS에 대한 한국 측의 의견을 제시하고 회원국들 간의 의견을 교류하여 ISO/TC232 조항 초안의 보완사항을 작성에 참여하였다.
- 국제회의 회원국 총회 참석과 CD 초안 논의 결과를 검토하고 승인하는 등 절차를 추진하였다.
- 2009년 3월 일본 도쿄회의에서 CD 조항별 문구해석, 개념 정의 보완, 전체적 구조에 대한 검토와 보완 등의 작업을 추진하면서 각 회원국의

4 비정규 교육훈련서비스 국제표준화 지원 사업

의견 수렴 및 전반적인 논의를 하였다.

- 논의된 CD 수정안에 대한 회원국의 승인회의를 하였다.
- 2010년 1월 영국 런던회의에 참석하여 회원국들과의 논의를 통한 국제 표준안 발간을 위한 최종 검토와 완성 작업에 참여하였다.
- 비정규교육훈련 국제표준화의 하위 분야로 언어교육훈련에 대한 중국 측의 제안 사항에 대한 검토를 통해 ISO/TC 232 분과위원회(sub committee)를 설치하여 국제표준 초안 작업을 하고 추진하는 것으로 합의하였다.

넷째, ISO/TC232 비정규 교육훈련 서비스에 대한 국제 기준 확정 국내 교육훈련 서비스 발전에 미치는 효과 분석 및 국내 대응 방안을 모색하였다.

다섯째, 국제표준 준비단계에서 위원회 단계, 협의 단계, 승인 단계, 발간 단계의 국내 이해관계자들의 의견 수렴과 기술위원회 및 분과위원회 총괄 기능을 수행하였다.

- 비정규 교육훈련서비스 기관 현황을 분석하였다.
- 정부부처 담당자와의 면담을 통해 정책자료 및 관련 정보 수집과 분석을 하였다.
- 간담회 개최를 통해 주제 관련 분야 전문가들의 의견 수렴 및 추진방안을 논의하였다.
- 세미나 개최를 통해 ISO/TC232 조항 출판시 기대효과 분석 및 국제 진출 여건을 분석하였다.

여섯째, 선행연구, 관련 문헌, 정부의 통계자료 분석을 통한 국내 비정규 교육훈련기관 현황을 파악하였다.

- 국내 인증프로세스 및 인증체계를 도출하였다.
- 지식경제부, 교육과학기술부, 노동부 등 정부 관련 부처의 대응 방안을 모색하였다.
- 비정규 교육과정 관련 교육프로그램 제공기관들의 대응방안을 모색하였다.
- 국내 관련 기업에 대한 홍보방안을 수립하였다.

제 2 장 ISO의 인증시스템과 ISO/TC 232의 개관

제1절 국제표준화 활동

1. 국제표준화 활동의 배경

1990년대 이후 동서냉전의 종결은 사회주의 국가들을 대거 시장경제로 편입시켜 세계시장을 하나로 통합시켰으며, 이와 더불어 국제적인 다국적기업들은 국경을 넘어 최적투자지역을 R&D, 생산, 유통 및 판매의 거점으로 활용하는 Global Outsourcing을 활성화시켰다. 이에 따라 국가 간에 서로 상이한 표준 및 적합성 평가제도 등 불필요한 무역 기술 장벽을 철폐하고 국제적인 단일 표준의 사용을 요구하는 시장의 목소리가 확대되었다.

이러한 시장의 단일표준에 대한 요구는 공식적인 국제기구를 통해서도 가시화되었는데, 1995년 1월에 발효한 WTO/TBT 협정에서는 회원국이 국가표준을 새로이 제정하거나 개정할 경우 국제표준을 기초로 사용할 것이라는 조항이 규정되었다.

또한, 같은 해 APEC 정상회담에서는 자국의 국가표준을 선진국은 2010년,

개도국은 2020년까지 국제표준에 완전 일치시키도록 하는 것에 합의하는 ‘오사카 행동지침’을 채택하였으며, 특히 전기전자기기, 기계류, 식품 라벨링, 고무제품 등 4개 우선 일치화 대상품목은 선진국은 2005년, 개도국은 2010년까지 일치화를 약속하였다. 기타 분야에 대해서도 추가적인 우선 일치화 대상품목을 선정하여 점진적인 표준통일을 추진하고 있는 상황이다.

그뿐만 아니라 표준은 선진기업들이 세계시장을 장악하기 위하여 활용하는 새로운 수단이 되었다. 예를 들면 DVD, HDTV, MPEG, ITS(지능형 도로교통정보시스템) 등 초기 투자비용이 막대한 신기술제품의 경우 생산 이전에 세계적 대기업들 간 전략적으로 표준화 논의가 선행되고, 이러한 표준화 작업에 참여하여 일정 지분을 확보한 기업만이 미래시장에서 생존할 수 있게 된 것이다.

우리나라는 해외로부터 기술도입을 통해 제품생산에 주력해 왔기 때문에 표준도 해외에서 도입하는 것을 당연시하여 왔다. 이 때문에 국제표준화 활동은 따라가면 된다는 방식으로, 주체적으로 참가하는 예가 적었다. 그러나 최근 국제표준이 가진 영향력이 종래와는 비교도 되지 않을 만큼 커졌고, 또 우리나라가 세계적으로 첨단기술을 개발하는 단계로 발전하면서 세계시장 선점을 위한 국제표준화 활동에 적극적으로 참여하는 것이 필수불가결해지고 있는 상황이다.

2. 우리나라의 참여 활동

우리나라는 1963년에 ISO, IEC 등 국제표준화기구에 가입하여 최초로 국제표준화 사회에 진출한 이래 지속적으로 국제표준화 활동을 수행해 왔다. 지식경제부 산하 기술표준원이 국가 대표기관으로서 활동하고 있는 공적표준화 기구는 국제표준화기구인 ISO 및 IEC와 지역표준협력기구인 PASC (태평양지역표준회의) 등이 있다.

<표 2-1> 한국의 표준 관련 주요 국제기구 가입현황

국제기구별	설 립 목 적	설립년도	회원국	보유 표준
		가입년도		
I S O (국제표준화기구)	· 지적, 과학, 기술, 경제 등 일반분야 국제표준의 제정· 보급 · 상품 및 서비스의 국제적 교환	1947. 2	157	17,041
		1963. 6		
I E C (국제전기기술위원회)	· 전기전자분야 국제표준의 제정 및 보급	1906. 6	69	5,794
		1963. 5		
I E C Q	CMC (검증관리위원회)	· IEC 전자부품· 품질인증제도(IECQ)의 운영 및 관리	1976. 5	16
			1979. 1	
	ICC (검사조절위원회)	· 국제검사기관의 인증	1978. 1	
		· 품질인증과 검증에 관한 시행· 규제의 균등한 적용	1984. 1	
I E C E E (국제전기기기인증제도)	· 전기전자 제품의 상호인정을 통하여 국제무역 촉진	1985. 9	47	
		1987.12		
I E C E x S c h e m e (방폭전기기기 국제인증제도)	· 폭발위험 상황에서 사용되는 전기기기의 적합한 안전수준 유지 및 상호인정 등	1997.10	26	
		1997.12		
P A S C (태평양지역표준회의)	· 국제표준화 활동에 있어서의 유럽지역의 지배적 위치에 대처 · 태평양국가들의 상호이익 증진	1973. 2	24	
		1973. 2		

<표 2-2> ISO/IEC 일반현황

구 분		ISO (국제표준화기구)	IEC (국제전기기술위원회)
공식영문명칭		International Organization for Standardization	International Electrotechnical Commission
설립연도		1947. 2	1906. 6
사무국 위치		스위스 제네바	스위스 제네바
전체 예산		34,195,000CHF (약 322억 원)	18,900,000CHF (약 189억 원)
회원국 (수)	총회원국	157개국	69개국
	정회원국	104개국	52개국
	준회원국	43개국	17개국
	통신회원국	10개국	해당없음
전체 표준 수		17,041개	5,794개
'07년 1년간 제·개정 수		1,105개	524개(+ 1 Guide)
전체 페이지 수		652,340 page	-
'07년 1년간 제·개정 전체 페이지 수		57,477 page	-
TC/SC 구성현황	총계	3,030개	584개
	TC	201개	92개
	SC	542개	79개
	WG	2,287개	413개
회의 개최 횟수		601회 (TC: 110회, SC: 186회, WG: 305회)	(미발표)

제2절 국제표준화기구(ISO) 현황

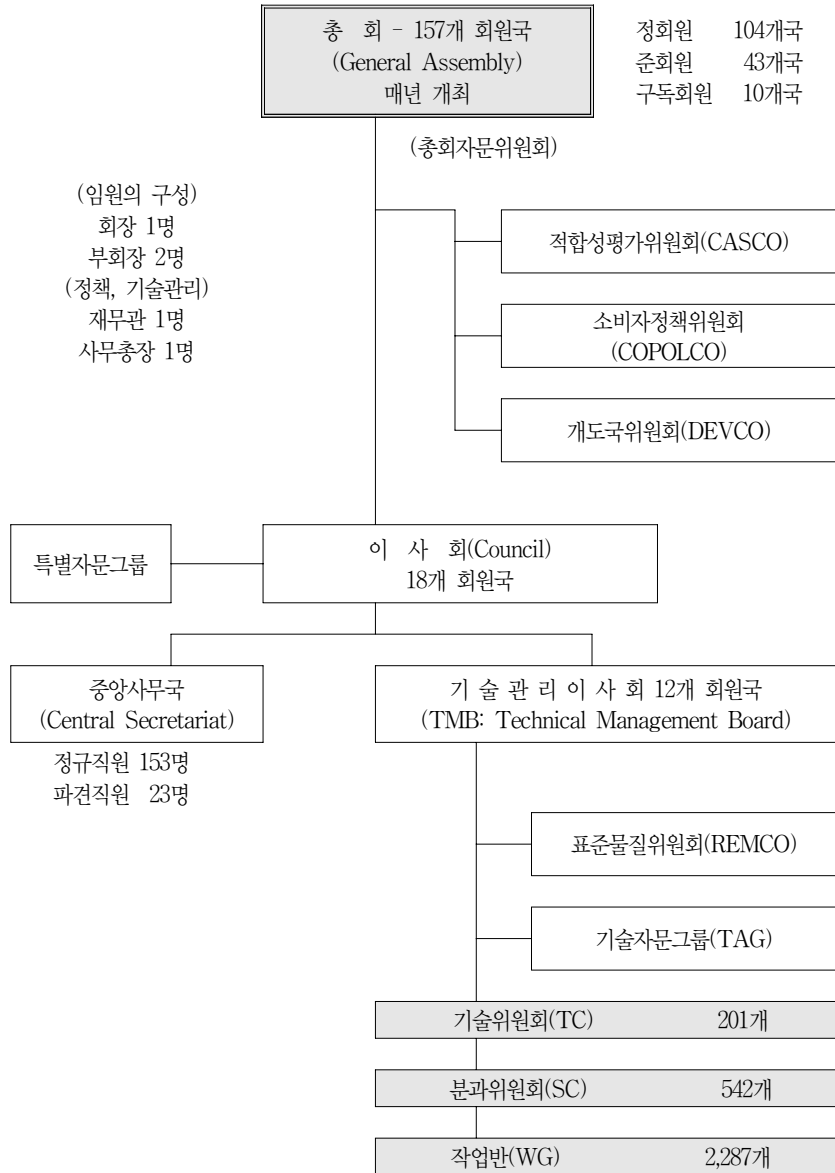
1. ISO의 조직 및 현황

ISO는 전기·전자 이외의 기술, 물품 및 용역에 관한 모든 분야의 국제적으로 통용되는 표준 및 적합성 평가기준을 작성하고 학문적, 기술적, 경제적 분야에서 협력증진을 통하여 세계표준화 및 관련활동의 발전을 촉진시키기 위하여 1947년 설립되었다. ISO의 회원은 각국의 가장 대표적인 표준화 기구인 National Standards Body(국가표준화 기구)가 되며, 1개국 1대표기구를 회원으로 한다.

ISO는 스위스 민법 제60조에 의해 설립된 사단법인이며 비정부기구(Non-Government Organization)이지만, ISO가 공공과 민간에서 특별한 위치를 갖는 것은 대부분의 회원이 정부기구이며, 민간기구일지라도 국가법에 의하거나 정부기관의 산하 또는 제휴 연계단체들로 구성되었기 때문이다.

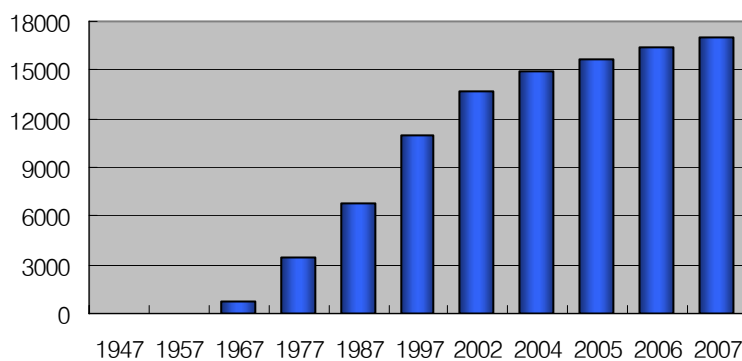
[그림 2-1] ISO의 조직현황

2007년 12월



ISO의 최초 표준은 1951년 발간된 “Standard Reference Temperature for Industrial Measurement”였다. 설립 이후 10년간 ISO는 57종의 표준을 발간하였으며 1969년에 이르러 1,000번째의 표준을 발간하였다. 이후 1985년에 5,000종, 1997년에 10,000종, 2007년 17,041종을 보유하게 되었다. ISO의 표준개발 추세는 아래와 같다.

[그림 2-2] ISO 표준 제정현황



년도	1947	1957	1967	1977	1987	1997	2002	2004	2005	2006	2007
표준 수	0	57	721	3,443	6,789	10,959	13,736	14,941	15,649	16,455	17,041

ISO 표준의 분야별 제정추이를 살펴보면 <표 2-3>과 같이 재료기술, 공학 기술, 전자/IT/통신, 수송/유통분야에서 최근 증가하는 추세를 보이고 있다.

<표 2-3> 2007년 ISO 표준 제정 현황

분 야	DIS/FDIS		국제 표준			
	신 규 ¹⁾	계	신 규	페이지 수	계	페이지 수
일반, 기초과학	45	397	102	4,781	1,482	54,929
위생, 안전 및 환경	61	162	64	3,450	684	24,062
공학기술	295	912	323	18,496	4,659	202,370
전자, IT, 통신	367	597	184	15,680	2,739	181,455
수송, 유통	129	344	106	3,715	1,835	49,435
농업 및 식품공학	51	157	36	1,184	997	22,495
재료기술	258	740	253	8,767	4,166	101,731
건설	78	134	26	1,170	341	12,447
기타	34	45	11	234	138	3,416
총 계	1,318	3,488	1,105	57,477	17,041	652,340

2. 국제표준 제정절차

ISO의 제정절차는 제안부터 발행까지 6단계로 구성되며, ISO/IEC Directive('04년, 제5판)와 ISO Supplement에 따른다. 신규 표준제안은 ISO 국가회원기관, TC/SC 간사기관, 연계기관, 기술관리이사회 또는 자문그룹, ISO사무총장에 의해 이루어질 수 있고, 작업안은 해당 기술위원회의 정회원들에게 회부되어 투표를 거치게 된다.

ISO의 표준 제정절차는 다음과 같이 단계별로 이행해야 할 사항을 규정하고 있으며, 회원국의 투표결과 등 적합한 조건에 의해 진행된다.

가. 예비단계-Preliminary Stage(Stage 0)

- 예비단계는 다음단계로 진행하기에 부족한 항목에 대한 작업이다.
- 예비작업은 목표기한이 설정될 수 없는 작업 항목에 적용된다.

1) 2007.1.1일부터 12.31일까지 신규로 등록된 문서임

- 해당위원회에 정기적인 검토를 받아야 한다.
- 과제로 채택하여 추진하기에는 이르나 향후표준화 추진에 필요한 분야로 인정되는 경우, 분과위원회에서 기간을 정하여 연구단계를 승인한다.

나. 제안단계-Proposal Stage(Stage 1)

- 신규 제안(New Work Item Proposal)은 회원국, JTC1 및 산하분과 위원회, JTC1의 A등급협력회원, ISO/IEC 산하 기술위원회(TC: Technical Committee) 및 분과위원회(SC: Sub Committee), ITTF 등에 의해 제안될 수 있다.
- 제안된 과제는 우편투표를 실시하여 정회원국과 반수 이상이 찬성하여야 하며 찬성한 회원국 중에는 해당분과위원회에서 활동하는 회원국이 최소 5개국 포함되어 있어야 채택 승인된다(투표기간: 문서 배포일로부터 3개월 14일).
- 승인된 과제는 해당 분과위원회에 배정하고, 분과위원회는 과제 추진일정 및 우선순위 등을 검토하여 활동계획에 반영한다.

다. 준비단계-Preparatory Stage(Stage 2)

- 배정된 과제는 분과위원회에서 직접 수행하거나 산하 작업반에 배정하여 추진하며, 과제별 “과제 편집담당자(Project Editor)”를 선정하여 해당표준의 제정과정 및 발간 후까지 표준문서의 편집 등을 담당하도록 한다.
- 작업초안(Working Draft)은 해당 작업반의 참여 전문가뿐만 아니라 회원국 대표까지 합의하여 작성된다.
- 합의된 작업초안(WD)은 분과위원회에 상정되며 분과위원회는 회의 또는 우편투표를 통하여 분과위원회 초안(CD: Committee Draft)으로 ITTF에 등록 추진 여부를 결정한다.

라. 위원회단계-Committee Stage(Stage 3)

- 분과위원회사무국이 ITTF에 분과위원회 초안(CD)의 등록을 요청하면 ISO 중앙 사무국(ITTF)에 등록되며 JTC1 사무국에 등록 내용을 통보한다.
- 분과위원회사무국에서 위원회 최종 초안(FCD: Final Committee Draft)을 분과위원회에 참여하는 정회원에게 송부하고, 회의를 개최하거나 우편투표로 채택여부에 대한 의결이 추진된다.
- 표준안 심의시 의견이 발생하는 경우에는 조정협의하여 채택하거나 폐기 또는 연기하기로 결정한다.
- 표준안에 대한 우편투표를 실시하는 경우, 투표기간은 보통 3개월 14일이나 표준안 내용이 복잡한 경우에는 6개월 14일까지 연장할 수 있다.
- 국제표준분과위원회초안(CD)이 채택의결 되면 분과위원회사무국에서 ITTF에 국제표준초안(DIS: Draft International Standards)으로 등록을 요청한다.

마. 조사단계-Inquiry Stage(Stage 4)

- ITTF에서 국제표준안(DIS)으로 등록하고 해당 표준안과 표준안 설명서를 JTC1의 전체 정회원국에 배포하여 우편투표를 실시한다.
- JTC1 사무국에서 JTC1의 정회원국에 대한 최종 우편투표를 실시한 경우에는 ITTF에서는 승인요건에 대한 확인 절차만 실시한다.
- 우편 투표기간은 통상 4개월이며 표준안 내용이 복잡할 경우에는 6개월까지 연장될 수 있다.
- 투표권이 있는 총회원국의 2/3 이상이 찬성하고, 투표한 회원국의 1/4 이상이 반대하지 않는 경우에 표준안이 채택 승인된다.
- 우편투표과정에서 의견이 발생되어 표준안의 수정보완이 필요한 경우에는

분과위원회 사무국에 수정본 작성을 요청하여 재투표를 실시하며, 재투표 기간은 통상 3개월로서 필요시 6개월까지 연장될 수 있다.

- 투표결과가 승인요건을 만족하지 못 할 경우 재투표를 반복하여 실시할 수 있다.
- 표준안에 대한 승인이 어려운 경우 정회원국과 반수 이상의 동의를 얻어 기술보고서로 발간할 것을 결정할 수 있다.
- 국제표준안(DIS)이 채택 승인된 것이 최종국제표준초안(FDIS: Final Draft International Standard)가 되며 분과위원회사무국에서 FDIS를 ITTF에 송부하고 국제표준(IS: International Standard)으로 발간을 요청한다.

바. 승인단계-Approval Stage(Stage 5)

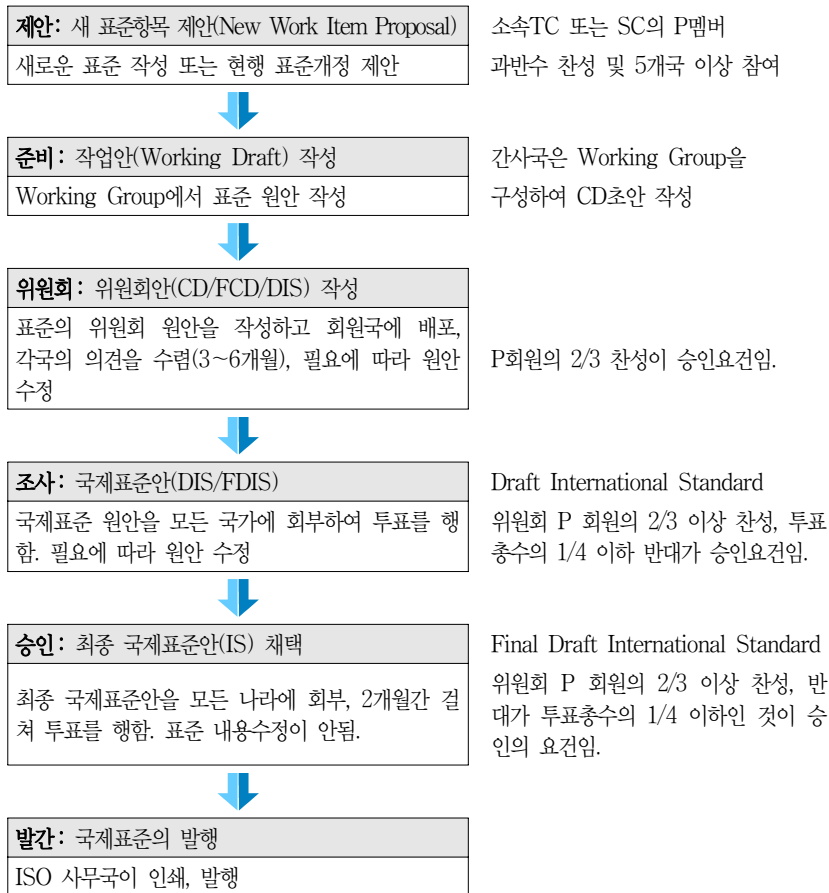
- 승인단계는 국제표준으로서 발간을 위한 FDIS의 승인이 명시된 최종 초안의 투표를 다시 한 번 진행하여 통과되면 최종적으로 국제표준(IS: International Standard)로 채택이 된다. 투표결과 보고서의 회부와 함께 종료된다.
- 주요 절차
 - FDIS 등록
 - FDIS 투표 회부
 - 투표결과 확인
 - FDIS의 발간 허락

사. 발간단계-Publication Stage(Stage 6)

- 2개월 내에 ISO 중앙사무국은 기술위원회 또는 분과위원회의 간사기관에 의해 지적된 오류를 시정하고, 국제표준으로 인쇄하여 배포한다.

- 국제표준의 발간과 함께 발간 단계는 종료된다.
- 발간 단계에서의 수정요원은 표준안 작성 편집상의 분명한 오류에 국한되며 그 외의 사항은 임의로 수정할 수 없다.
- ITTF에서 작성한 표준의 인쇄원고는 해당분과위원회 사무국 또는 과제편집 담당자의 확인을 받아야 국제표준으로 발간될 수 있다.

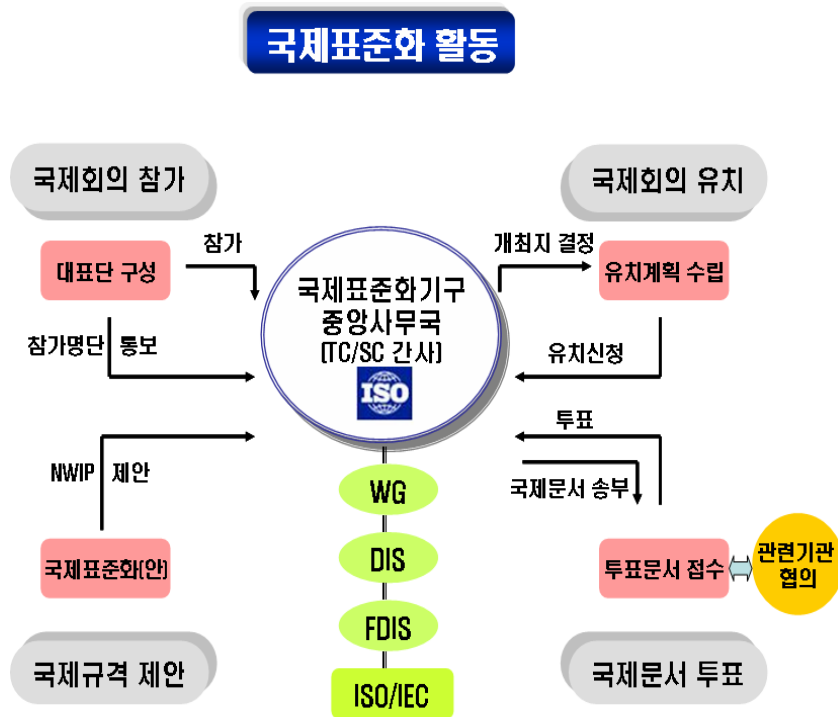
[그림 2-3] ISO/IEC의 표준 개발 절차



<표 2-4> ISO의 표준 개발절차 기한 변경

단 계	기 존		신 규		
			기본	급속 절차	완화 절차
준비단계 (Preparatory stage)	AWI 등록(20.00)	-	-	-	-
	WD(20.20)	6	-	-	-
	CD 승인(20.99)	12	-	-	-
위원회단계 (Committee stage)	CD 등록(30.00)	-	12	-	12
	CD 투표(30.20)	-	-	-	-
	DIS 제안(30.99)	-	-	-	-
조사단계 (Enquiry stage)	DIS 등록(40.00)	24	18	6	24
	DIS 투표(40.20)	-	-	-	-
	투표결과 요약 발송(40.60)	-	24	12	30
	FDIS 제안(40.99)	-	-	-	-
승인단계 (Approval stage)	FDIS 등록(50.00)	30	30	18	43
	FDIS 투표(50.20)	33	32	20	45
	투표결과 요약 발송(50.60)	-	35	23	47
	IS 승인 혹은 거부(50.98)	-	-	-	-
출판단계 (Publication stage)	출판 승인(60.00)	-	-	-	-
	출판(60.60)	36	36	24	48

[그림 2-4] 국제표준화 활동의 내용



3. ISO의 기타 표준

ISO는 일반적인 국제표준 이외에 PAS(Publicly Available Specification), 기술시방서(Technical Specification), 기술보고서(Technical Report), IWA (International Workshop Agreement), 가이드(Guide) 등을 발간하고 있다.

가. PAS(Publicly Available Specification)

PAS는 WG차원의 합의를 반영하는 규범적 문서이다. 연계기관의 표준 등이 NWIP 등록시 TC/SC 차원에서 논의를 거쳐 국제표준으로 제정할지 또는

PAS로 제정할지를 결정하게 된다. 최종 발간은 해당 WG소속 TC/SC P멤버의 과반수 찬성으로 결정된다. PAS는 1개 언어만 사용하여도 무방하며 3년마다 재검토가 필요하다. 발간된 지 6년 이내에 국제표준화를 시킬 것인지 또는 폐지할지 여부를 결정하여야 한다.

PAS(Publically Available Specification)는 사실상 국제표준의 자격을 갖춘 기술기준에 대해 TC/SC 내의 투표만을 통해 ISO/IEC의 명칭을 붙여 공식적 권위를 부여한다. 국제표준은 공식적 표준 이외에 사실상 표준도 분야에 따라 막강한 영향력을 과시하며 공존하고 있다. 사실상 표준은 표준의 보급과 제품의 보급이 동시에 일어나고 표준이 시장의 기술을 반영하여 신속히 개발되는 한편, 스스로의 표준을 시장의 표준으로 하여 개발자가 시장독점에 의하여 이익을 확보하는 방향으로 진행된다.

이러한 사실상 국제표준으로는 ASTM(미국재료시험학회), API(미국석유협회), ASME(미국기계학회) 등 상설조직에서 제정한 기술기준으로 세계적으로 활용되고 있다. 한편 사안별로 이해당사자 간의 필요에 따라 컨소시엄을 결성한 XOpen(S/W), IETF(인터넷), DAVIC(디지털 TV), DVD Forum 등에 의한 표준이 있다.

나. 기술시방서(TS: Technical Specification)

TS는 TC/SC 차원의 합의를 반영하는 규범적 문서이다. NWIP 등록시 TC/SC 차원에서 논의를 거쳐 국제표준으로 제정할지 또는 TS로 제정할지를 결정하게 된다. TS가 발간되는 경우는 주로 국제표준으로 제정을 추진하던 작업이 투표과정에서 부결된 경우 또는 현존 기술기준을 정회원이나, A연계기관 또는 D연계기관이 제안하는 경우가 적용된다.

TS의 최종 발간은 TC/SC P멤버 2/3 이상의 찬성으로 결정된다. TS는 과거 type 1, 2 기술보고서를 대체하는 형식의 문서이다. TS는 발간 이후 3년마다 재검토가 필요하며 6년 내에 국제표준으로의 제정 또는 폐지 여부를 결정하여야 한다.

다. 기술보고서(TR: Technical Report)

TR은 규범적 문서와는 다른 종류의 정보를 포함하는 참고적 문서이다. 승인된 작업안에 관한 자료수집과정에서 표준으로 발간하기에는 적절치 못하나, 문서형태로 발간할 필요성이 있는 자료를 찾을 경우에 TR 발간을 결정하게 된다. TR을 최종 발간하기 위해서는 TC/SC 정회원 투표의 과반수 찬성이 필요하다.

라. 국제 워크숍 협정(IWA: International Workshop Agreement)

IWA는 기존 TC/SC 검토방식과 전혀 다른 제정방식의 규범적 문서이다. IWA는 특정 회원기관의 행정적 지원 하에 공개적인 Workshop 등에서 얻어진 결론을 표준 형태로 발간한 문서이다. 따라서 별도의 회원국에 대한 투표과정을 거치지 않는다. ISO 9001의 적용과 관련하여 2001년 보건서비스기관 개선과 2004년 교육 분야 적용에 대한 IWA가 있다.

마. 가이드(Guide)

가이드는 국제표준화와 관련된 문제에 대한 지침서이다. 가이드를 작성할 수 있는 기관은 ISO 총회 산하위원회, IEC 자문위원회, ISO 기술자문그룹, ISO/IEC공동 기술자문그룹 등이다. 발간절차는 제안단계에서 프로젝트를 승인하게 되며, 위원회 단계에서 3개월의 기한 내에 위원회 내부 코멘트를 검토한다.

질의 단계에는 4개월의 기한을 두고 ISO 내 모든 회원기관에 대하여 투표를 회부하게 되며 총 투표수의 1/4 이하만 반대할 경우 발간이 승인된다. 최종적인 가이드는 중앙사무국에서 발간한다.

4. ISO의 전략과 최신 동향

가. ISO의 세계적 연계성과 타 표준개발기구(SDO)와의 협력

2004년 ISO 총회에서 ISO는 2010년 세계의 사회적·경제적 발전을 위하여 2005년~2010년의 전략목적으로 다음의 7개항을 의결하였다.

- 국제표준이 세계시장에 연계되도록 다양한 분야 표준을 개발
- 이해관계자 참여 확보
- 개도국의 인식과 참여 제고
- 국제표준을 효율적으로 개발하기 위한 협력에 개방
- 기술규제의 대안책으로 임의표준 사용을 증대
- 적합성평가와 관련된 국제표준 및 지침서 제공
- 효율적인 절차 및 도구 제공

위의 전략 중 세계적 연계성 확보와 국제표준을 효율적으로 개발하기 위한 협력, 즉 타 표준개발기구와의 협력에 대한 사항을 자세히 살펴보기로 한다.

표준의 세계적 연계성(Global Relevance)은 산업계 및 이해관계자(Stakeholder)가 표준을 전 세계적으로 가장 광범위하게 활용할 수 있도록 하는 특성으로 정의된다. WTO가 무역기술장벽협정(WTO Agreement on Technical Barriers to Trade)을 체결하여 국제표준을 각국의 표준으로 채택하게 함은 상대적으로 ISO가 제정하고 발간하는 국제표준이 전 세계적으로 연계성을 가지게 하도록 하는 책임을 부여하였다.

WTO의 TBT 위원회는 세계적 연계성을 가지는 국제표준의 요건에 대해 무역기술장벽협정에 대한 제2차 3년 주기 검토보고서(2000. 11월)에서 다음과 같이 정의하였다.

세계시장의 규제 및 시장의 요구에 적절히 부응하여야 한다.

- 각국의 과학적, 기술적 발전에 대응
- 시장을 왜곡하지 않음

- 공정경쟁을 억제하지 않음.
- 혁신과 기술발달을 저해하지 않음.
- 국가 간, 지역 간에 서로 다른 경우, 특정국이나 특정지역의 특성, 요건 등을 선호하지 않음.
- 성능기반 표준을 지향하고 설계표준을 지양함.

따라서 국제표준이 이상의 요건을 만족하지 못할 경우, 무역기술장벽을 가져오는 것으로 공격받을 수 있다. ISO는 국제표준 개발에 참여한 이들의 합의에 의한다는 철학을 수년간 유지하였기 때문에, 일부 지역에만 적용되는 표준 또는 개발도상국에는 적용할 수 없는 표준이 제정되기도 하였다. 국제표준이 특정 국가 혹은 지역에서 사용되는 방식에 따라 그 국가 혹은 지역의 관점을 무시할 수 없다. 예를 들면, 다수의 인간공학 관련 국제표준이 유럽 및 북아메리카인들의 인체치수에 근거하여 작은 체구의 동남아시아인들에게 부적합한 것으로 알려져 있다. 따라서 세계 모든 국가 혹은 지역에서 사용될 수 있는 세계적 연계성이 가능한 국제표준을 개발하는 것이 목표이다.

한편, 시간이 경과하여도 변하지 않는 세계 시장의 본질적인 차이(Essential Difference)의 요인으로 WTO TBT협정의 부속서 3은 기술기반 하부구조(예: 전류, 전압, 기후 특성(실온, 습도), 지리, 인류학적 차이(인체치수)를 지목하였다. 이들은 국제표준에 규정요소로 포함될 수 있지만, 여러 표준들이 동시에 존재하는 것은 아니고 기술위원회에서 대부분의 요건을 합의하고 절차 중 특정조건(예, 60Hz 전기, 열대지방의 평균 실온 등)이 본문에서 언급될 수 있다.

이러한 상황들에 대응하기 위해, ISO/TMB는 세계적 연계성에 대한 정책보고서를 작성하여 기술위원회의 표준제정 작업 및 발간에 지침으로 제공하였다. 그 주요내용은 1) 이미 제정된 표준에 대한 정기적 확인검토(Systematic Review)시 연계성 검토, 2) 표준제정 작업의 시작단계인 신규표준안 투표 단계 또는 그 이전에 세계적 연계성 검토, 3) 표준내용으로 설계기반 표준보다는 성능기반표준 제정, 4) 세계적 연계성이 확보되기 어려울 때에는 PAS 또는

TS로 잠정적으로 수용하거나 탈락시켜야 하는 것이다.

이러한 세계적 연계성에 대한 검토강화는 한편으로 표준제정 작업에 참여한 이들 간에 해당국의 시장인지도와 기술위원회의 의장, 간사 등 임원의 판단과 역할이 더욱 중요해진 것이다.

또 하나의 ISO의 중요한 전략은 국제적인 단체표준들을 ISO 표준으로 쉽게 받아들일 수 있도록 규정을 마련하는 등 체제를 정비하였다. 지금까지는 몇몇 분야에서 단체 표준을 속성으로 표준화하였으나, ASTM(American Society for Testing and Materials), IEEE(The Institute of Electrical and Electronics Engineers) 등 사실상 국제표준의 지위를 갖는 단체나 협회 등과 공식적인 제휴를 함에 따라 표준개발협력기구(Partner Standard Developing Organization)로서 인정받고 관련 표준이 손쉽게 ISO 표준으로 채택될 수 있게 되었다.

종래의 표준이 주로 제품의 구조, 성능, 시험 방법 및 용어만을 규정한 데 반하여, 1990년 이후에는 품질경영시스템, 환경경영시스템 등 모든 업종에 적용될 수 있는 시스템 표준이 증장하기 시작하였다. 이러한 시스템 표준은 작업장 안전보건시스템, 위험성 관리 등 각종 인증과 관련된 표준으로 발전하여 인증 산업을 새로운 산업으로 등장시키게 되었다. 또한, 2000년에는 ISO에 TC 222(개 인재무설계) 기술위원회가 신설되면서, 표준화의 대상이 2차 산업 중심에서 3차 산업인 서비스 분야로 확대되는 현상이 나타났다. 이러한 서비스 표준화는 기업의 사회적 책임, 교통, 교육, 픽토그램 등으로 급속히 확대되고 있다.

나. 사회적 현안에 대한 ISO 표준화 추진

1990년대에는 사회적 파급효과가 큰 분야에서 ISO에서 적극적으로 표준화를 추진하는 것이 무리라는 배경하에 작업장안전보건경영시스템(Occupational Health and Safety Management System)의 표준화가 저지된바 있으나, 2000년대 들어 세계적인 사회적 현안에 대해 ISO 표준화가 추진되고 있다.

대표적인 것이 사회적 책임(Social Responsibility)으로 애당초 기업의 사회적 책임으로 추진되었으며, 현재 광범위한 사회적 파급효과를 감안하여 기술위원회의 상위조직인 ISO 기술관리아사회(TMB) 내 작업반이 구성되었다. 이는 이미 유럽, 미국, 일본 등에서 표준화가 개시되어 각국의 다른 표준에 의해 기술무역 장벽으로 작용하지 않도록 하기 위한 ISO이사회 결정에 의해 시작되었다. 2005년 3월 11~17일 브라질에서 그 첫 번째 회의가 개최되어 업계, 규제당국, 정부, 소비자, 학계 등 43개국 약 300명의 전문가 참여가 있었다.

‘사회적 책임’이란 조직이 의사결정이나 활동을 함에 있어 소속된 사회에 이익이 되도록 해야 하는 책임으로 정의한다. 자유무역의 확대로 자본과 인력의 국가 간 교류가 활발해지면서 글로벌 기업의 막대한 경제력이 사회발전에 악영향을 줄 수 있다는 우려가 대두됨에 따라 기업관행의 개선을 유도할 목적으로 UN Global Compact(UN, 2000년), Global Responsibility Initiative(UNEP, 1997년), 기업지배구조에 관한 원칙(OECD, 1999년) 등 사회적 책임에 대한 다양한 선언적 규범들을 여러 국제기구가 채택하게 되었다. 제품표준과 마찬가지로 이러한 서로 다른 규범들이 무역의 조건으로 채택될 경우에는 무역장벽으로 작용할 수 있다.

ISO는 간결하고 실효성 있는 사회적책임 실행 지침을 제공하기 위해 2005년부터 ‘ISO 26000 SR 가이드선스’ 국제표준의 개발에 착수하였으며, 2010년 하반기에 제정될 것으로 예상된다. ISO 26000은 다양한 사회적책임 규범들의 취지와 내용을 수렴하고, 이해관계자의 참여를 통해 사회적 책임을 다하는 조직 환경 정비에 기여할 것이다.

기존의 각국 법률과 UN, OECD, ILO 등 국제기구의 관련 헌장과 지침을 따르면서, 조직의 회계투명성, 뇌물공여 및 내부자 거래 금지 등 경제적인 면과 환경보호, 아동노동금지 및 노동환경 등 사회적인 책임에 대한 SR체계 구성과 운영, 홍보 등을 주요 내용으로 하는 표준 제정 작업이 진행될 계획이다.

또 다른 사회적 현안에 대한 표준화추진은 보안 분야이다. 9.11 사태를 계기로 하여 미국이 주도하여 자국 내 보안활동 강화를 국제적으로 연계하고자 민

방위, 생체인식, 화물컨테이너 등을 광범위하게 종합하는 보안시스템 표준화를 추진하고 있다.

5. 품질관리경영시스템 ISO 9000

경영시스템 표준화의 목적은 글로벌비즈니스 환경에서 조직의 품질경영시스템 요구사항을 표준화하여 국제적인 통상의 편리함을 도모하기 위하여 1987년에 제정되었으며, 동 시스템은 ISO 9001에 의해서 인증이 시행되고 있다. 품질관리경영시스템이 적용되는 분야는 제조·건설·서비스뿐만 아니라 학교 및 지방자치단체와 같은 공공서비스 분야에 이르기까지 모든 산업 분야에 적용된다.

2000년 ISO 9000 개정 이전의 품질관리는 제품관리라는 의미로서 ‘제품’의 개념이 제조업자가 만드는 제조품이라고 생각되었기에 때문에, 동 개념은 제조업 중심의 표준에 한정되었다. 2000년에 ISO 9000을 개정하여 제품의 정의를 서비스업 등에도 적용할 수 있도록 그 범위를 확대하였으며, 2000년 개정판에 의하여 종래의 품질관리시스템이 ‘품질경영시스템’으로 전환되어 경영의 중요성을 강조하게 되었다.

ISO 9000 시리즈는 국제표준이 17종으로 구성되어 있으며 이 중에서 핵심 표준은 다음과 같은 표준들이 있다. ISO 9001:2009가 직접적인 품질경영시스템 요구사항이며 동시에 인증에 관한 표준이다. ISO 9000:2000은 품질경영시스템 기본사항 및 용어에 관한 정의를 하고 있다. ISO 9001:2009는 품질경영시스템 요구사항(인증표준)에 관한 표준이다. ISO 9004는 품질경영 시스템 성과개선 지침 등에 관한 표준이다.

ISO 9001 인증은 판매·생산 및 기술개발 등을 중심으로 관리의 효율성을 제고할 수 있으며, 아울러 ISO 9001 인증은 시장에서 인증을 획득한 기업의 이미지를 제고할 수 있다. EU에서는 강제인증제품(CE Mark 표시항목)에 대하여서도 ISO 9001인증 획득을 요구하고 있다.

ISO 9001 인증을 받기 위해서는 인증심사를 받아야 하는데 심사단계에는 1

단계심사(stage 1), 2단계심사(stage 2)가 있다. 사후관리 심사는 인증서 발급 이후에 사후관리 주기 선정표에 의하여 6개월 또는 1년의 주기로 받는 심사를 의미한다. 사후관리심사 중에서 특별사후관리심사는 중대한 변경(공장이전/품목추가) 등이 발생할 때에 받는 심사를 말한다. 사후관리 심사는 1단계심사는 받지 않고 2단계심사만 받는다. 갱신심사는 ISO 9001 인증을 받는 이후에 3년마다 인증 갱신을 위해서 받는 심사를 말하며, 갱신심사 기준은 최초의 인증심사와 동일한 기준을 적용한다. 심사단계도 1단계심사, 2단계심사를 받는다.

ISO 9000 시리즈를 소관하고 있는 ISO/TC 176은 품질경영/보증시스템 구축·운영을 위한 국제표준 제·개정과 전 세계에 ISO 품질경영시스템을 확산시키기 위하여 설립되어, 회원국 수는 102개국에 이른다. 총 102 회원국 중에서 정회원국은 미국·영국 등 81개국이며, 준회원국은 홍콩 등 21개국이다. ISO/TC 176은 기본적으로 3개 SC(분과위원회)가 구성되어 있으며, 19개 WG(작업그룹)도 운영하고 있다.

제 3 장 비정규 교육훈련서비스 국제표준화 과정

제1절 교육훈련서비스에 대한 국제표준화

1. 서비스분야 국제표준화 현황

서비스는 세계교역에서 차지하는 비중이 급증함에 따라 조만간 상품교역량을 능가할 전망이다. 원활한 교역을 위해서는 서비스분야의 국제규범의 도입이 시급함에 따라 유럽의 표준선진국은 서비스 분야의 국제표준화를 주도하여 빠르게 진행하고 있다.

EU는 미국에 비해 뒤쳐져 있는 역내 서비스산업의 경쟁력 강화를 위해 서비스 표준화를 적극적으로 추진하고 있다. 또한 유럽표준(EN)이 제정되고 몇 년 안에 국제표준으로 추진되는 현재 국제표준화 흐름을 고려하면 우리는 유럽 표준화 동향에 주목하지 않을 수 없다. 유럽표준화 활동은 1994년 10월에 유럽 표준화위원회(CEN)에 BT(기술부)/WG(작업반)88이 설치되면서 시작되었다.

현재 CEN에는 유지보수(TC 319), 운송서비스(TC 320), 청소업(TC 328), 관광서비스(TC 329), 우편서비스(TC 331), 시설관리(TC 348) 등 6개의 기술

위원회와 통역서비스(BT/TF 138), 장례서비스(BT/TF 139), 엔지니어링 컨설팅 서비스(PC 395) 등의 테스크포스를 통해 관련 서비스 표준화를 추진하고 있다. 또한, 보안서비스(PC 370), 영상작업(PC 372), 부동산 중개 서비스(PC 373), 중소기업지원 서비스(PC 374), 고객접점센터(PC 375), 프린트 미디어 분석 서비스(PC 376), 공급망 보안(PC 379), 보청지원 전문가 서비스(PC 380), 경영컨설팅 서비스(PC 381), 공항 및 항로안전 서비스(PC 384), 노인 요양 서비스(PC 385), 지압서비스관리(PC 394) 등 12개 분야의 프로젝트 위원회가 구성되어 서비스 표준화를 활발하게 추진 중이다.

ISO(국제표준화기구)에서는 1995년 9월 ISO총회에서 소비자정책위원회(COPOLCO)의 권고에 따라 서비스 표준화 추진을 결정한 이래, 현재 개인재무설계(TC 222), 시장 및 여론조사(TC 225), 관광 서비스(TC 228), 적성검사(PC 230), 브랜드가치 평가(PC 231), 비정규 교육훈련 서비스(TC 232), 신용평가(PC 235), 전시(PC 237), 네트워크 서비스 요금청구(PC 239) 등의 기술위원회와 프로젝트 위원회가 구성되어 있다.

서비스분야 TC 중에서 TC 228(관광 서비스)에서는 레크레이션 다이빙 서비스, 치유관광 서비스, 골프장 서비스, 관광안내소 등 6개의 WG(작업반)이 구성되어 최근 가장 활발하게 표준화 작업을 추진하고 있다. 교육서비스에 대한 국제표준 제정을 추진하고 있는 TC 232는 회원국의 관심이 높아 그 활동에 따른 파급효과가 상당히 클 것으로 예상되고 있다.

2. ISO/TC 232(비정규 교육훈련 서비스) 국제표준화 추진배경

가. ISO/TC 232의 설립 배경

TC 232는 교육서비스와 관련한 표준 개발을 위해 설립한 기술위원회로 교육의 품질 보증 관련으로 정규교육인 학교교육을 제외한 비정규 교육분야에 대한 표준을 개발하고자 한다. 핵심 취지는 교육훈련의 품질과 효과성에 대한 보

중, 정보전달의 개선 뿐만 아니라, 교육서비스 분야의 투명성과 동등성을 강화하는데 있다.

주요 목적과 중점적인 활동 내용은 다음과 같다.

- 비정규 교육훈련분야에서 서비스 품질제고
- 비정규 교육훈련 서비스의 투명성과 동등성 제고
- 교육서비스 제공자의 사업 프로세스의 최적화 및 조직적인 효과의 개선
- 국가표준에 의한 지역간 교육서비스에서 차별 가능성과 무역기술장벽의 배제

최근 교육서비스의 품질향상과 품질에 대한 보증은 많은 나라에서 중요한 화제로 대두되면서 UNESCO(United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization), OECD(Organization for Economic Cooperation and Development)와 같은 국제기구에서 발표하는 문서에는 교육분야의 품질 보증에 관하여 지속적으로 언급되어 왔다. WTO(World Trade Organization)은 무역과 서비스에 관한 일반협정(GATS, General Agreement on Trade and Services)에서 국가 간 서비스에서 교육을 주요 분야로 인식하고, 그에 상응하는 국제표준 및 투명성의 필요성에 대해 강조하고 있다.

EU는 교육에서 품질강화에 대해 강조하며, 지역 간 또는 국가 간 기구를 통하여 개선방안을 모색하고 있다. 영리목적의 교육서비스의 제공이라는 새로운 경제활동이 영위되고, 경제적인 기회와 이익은 글로벌화된 지식사회에서 교육의 경제발전과의 관련성과 중요성이 확대되고 있음을 증명하고 있다. 지식은 전세계적으로 성공적인 협력경영에 있어서 핵심 요소가 되고 있을 뿐만 아니라, 교육은 사업적인 서비스로 간주되고 있는 추세이다. 따라서 교육의 품질보증은 비정규 교육서비스에서 중대 이슈로 부각되고 있다.

비정규 교육의 품질을 결정하는 요소는 1) 고용된 직원의 지식 함량 수준, 2) 직원의 업무활동과 연계하는 정도, 3) 사업자 요구와 관행에 대한 고객맞춤식의 정보, 4) 습득한 지식과 기술을 사업장에 성공적으로 적용하는 정도 등이 있

다. 따라서 교육품질의 보장은 교육체제와 사업자 또는 교육생의 최대한의 협력을 필요로 함에 따라 표준이 이런 상호작용을 보장하게 한다. 교육서비스에서 교육체제의 개선, 측정가능한 결과에 의한 교육과정의 최적화, 교육서비스 시장에서 투명성 제고, 경쟁시장에서 수요자의 용이한 선택 등으로 인해 교육품질의 표준화가 필요하다는 사실은 점차 팽배해지고 있다.

표준화의 중요성은 표준이 성공적인 조직관리의 핵심요소로 지식교류, 교육기술 및 경쟁력 그리고 지식의 발전 등에 미치는 영향으로부터 입증된다. 국가간 또는 민간 자격에 대한 인정에 대한 필요성이 증가함에 따라, 지난 수년간 각국에서는 많은 비정규 교육 표준이 개발되어 왔다.

유럽에서만도 각국에서 ISO 원칙과 접근방식에 벗어나는 많은 표준이 제정되다 보니, 교육서비스에 효과적으로 적용하는데 애로가 발생하였다. 또한 교육제공자, 교육생, 직장인 및 일반대중을 오도하거나 신뢰하기 어려운 인증제도로 인한 위험성에 노출되어 있었다. 궁극적으로 낮은 수준의 신뢰로 인한 위험성 증가는 인증과 전문직 종사자의 질에 대한 신뢰도를 저하시킨다. 따라서 대다수의 교육서비스 제공자가 교육서비스에 대한 품질보증시스템을 활용하게 되면, ISO는 상이한 인증을 비교가능하게 하고 투명성을 높임으로써 국제표준의 보급은 중요한 의의를 갖게 된다.

다수의 국가에서 교육은 정부차원의 규제와 재정지원을 하고 있다. 정부소관의 정규교육과 비정규 교육서비스를 분명히 구별할 필요가 있다. 이러한 목적을 위해 TC 145는 UNESCO의 국제표준교육분류(ISCED 1997)에서 정규 및 비정규 교육에 대해 국가 간 합의한 정의를 사용한다. 그렇다 하더라도 추구하는 표준화활동이 정규교육과 무관하다는 것을 의미하지는 않는다. 정규교육서비스 제공자라 할지라도 요구사항들이 유용하고 적용가능하다고 여기면 표준을 활용할 수 있다.

나. 독일의 ISO/TC 232 제안 작업

ISO/TC 232 교육훈련 서비스의 국제표준을 위한 제안은 독일에서 시작하였다. 2005년 12월에 새로운 ISO/TC를 제안하기 위하여 독일의 DIN 내에 국가 위원회를 설립하고자 하는 독일 기구(institute)의 표준화에 대한 제안이 이루어져 다음과 같은 형식을 거쳐서 2006년 2월 제안되었다.

<표 3-1> 기술활동의 새로운 분야 제안

기술 활동의 새로운 분야에 대한 제안	
제안 날짜: 2006-02-07	참고 번호 (중앙 사무국에 의하여 주어짐) ISO/TS/P
제안자: DIN(독일)	

ISO/TC 발기에 대하여 26개국의 표준화 기구에서 응답이 왔는데 18개 국가는 제안에 찬성, 3개국은 반대, 2개국은 기권이였으며, 15개국은 그 범위에 대해서 찬성, 2개국은 반대였다. 2006년 11월에는 ISO/TC232 “교육서비스”라는 기술위원회의 명칭으로 구성되었다.

<표 3-2> ISO/TMB Res. 85/2006

ISO/TMB Res. 85/2006	
Date: 2006-11-20	
Ref: ISO/TC232	N 0004
Submitted by ISO/PC232 Secr.(DIN)	
Requested action: For information	

26th-27th 2007년 3월 독일의 베를린에서 ISO/TC 232 미팅이 ISO/TC “교육 서비스”라는 타이틀로 시작되었다. 여기에서 위원회의 업무(업무 범위), 워킹 그룹의 설립, 절차 규정 등이 논의되었다. 또한 ISO/TC 232 비정규 교육

및 훈련에 대한 학습 서비스의 표준화 항목은 다음과 같이 논의되었다.

비정규 교육훈련 서비스에 대한 필요사항, 정규 교육 시스템과 관련한 투명성, 윤리적 행동에 대한 기본요건, 개별고객인건 기관 고객인건 상관없이 16세 이상의 비정규 교육 참여자와 관련한 사항, TC는 장애가 있거나 특별한 도움이 필요한 사람들을 고려, TC 업무에 직접적으로 영향력을 행사하지 못하는 세계의 여러 지역을 고려하여 ISO의 세계 연관정책을 고려할 것 등이다.

ISO/TC 232 비정규 교육훈련에 대한 학습 서비스의 범위에 대하여 비정규 교육(UNESCO 규정)은 정규 교육의 정의에 정확하게 일치하지 않는 어떠한 조직화된 혹은 지속적인 교육활동 즉 비정규교육은 따라서 교육 시설의 밖에서나 혹은 안에서 발생이 가능하다고 보았다.

각 나라의 사정에 따라 비정규 교육은 성인의 문맹률 개선, 학교에 다니지 못하는 아이들을 위한 기초 교육, 평생 기술교육, 직업 교육 그리고 일반적인 문화에 대한 교육 등을 포함한다. 비정규 교육 프로그램은 정규 교육처럼 사다리 시스템을 따리지 않기 때문에 교육 기간이 상호 다를 수 있다.

비정규 학습에 대한 특별한 수요가 있다는 점에 착안하였다. 성공적인 기업 관리를 위해서는 지식의 진보가 더욱더 중요한 요소가 되고 있다. 평생 학습 및 직업 훈련은 점점 더 경쟁력을 결정하는 핵심 요소가 되고 있다. 기업들은 점점 주기가 짧아져 가는 핵심 및 기술 사이클에 대처하기 위하여 지식을 공유하는 새로운 전략을 사용해야 한다.

몇 가지의 요소가 비정규 학습 서비스의 질을 결정한다. 현존하는 지식에 기반을 두고, 기업의 필요와 관행에 부응하며, 습득한 기술이나 지식의 작업 현장에의 성공적으로 활용되도록 해야 한다. 따라서 품질확보는 교육 기관과 회사 혹은 학생 간에 최대의 협력을 필요로 한다. 표준이 이러한 상호작용을 확고히 한다.

초등, 중등 그리고 고등교육은 대부분 공공분야에 해당되며 정치적 영향하에 있다. 이러한 교육기관에 대한 공통된 표준 마련은 현실적이지 못하다. 또한 GATS에 정부의 관할하에 제공되는 서비스는 제외된다고 규정되었다.

Working Group이 구성되어 WG1: ISO/TC232/WG1 “학습 서비스 공급자”, “비정규 교육 및 훈련에 대한 학습서비스-서비스 공급자에 대한 기본 요구 조건” 등의 작업이 추진되었다. 기초 조사 연구로 시장 조사/적합성 연구, TC232의 업무 범위 내에서 현존하는 표준 및 국제적 합의서에 대한 연구, 국제 표준에 대한 필요성 발굴 등의 작업이 진행되었다.

다. ISO/TC 232(비정규 교육훈련 국제표준화 기술위원회)의 구성

ISO/TC 232는 2007년에 설립되었으며, PC(Project Committee)로 국제표준의 제정을 추진하다가 최근에 TC(Technical Committee)로 승격되었다. 2009년 6월 현재 산하에는 WG 1(비정규 교육훈련기관)이 구성되어 있으며, ISO/DIS 29990 제정 관련 작업을 진행해 왔다. TC 232의 활동에는 정회원국 18개국과 준회원국 8개국이 참여하고 있다. TC 의장국은 독일이며, 의장은 Dr. Thomas Rau, 간사는 Dr. Claudia Laabs이 맡고 있으며, 의장은 WG 1의 컨비너도 수임하고 있다.

<표 3-3> ISO/TC 232의 회원국 현황

구 분	회 원 국(Member Countries)	국가 수
정회원국 Project Countries	호주(SA), 케냐(KEBS), 오스트리아(ON), 한국(KATS), 불가리아(BDS), 말레이시아(DSM), 캐나다(SCC), 네덜란드(NEN), 프랑스(AFNOR), 폴란드(PKN), 가나(GSB), 스페인(AENOR), 아일랜드(NSAI), 미국(ANSI), 일본(JISC), 영국(BSI), 중국(CNIS), 독일(DIN), 러시아(ASMS)	19
준회원국 Observer Countries	덴마크(DS), 핀란드(SFS), 멕시코(DGN), 모로코(SNIMA) 남아프리카공화국(SABS), 스웨덴(SIS), 스위스(SNV), 터키(TSE)	8

라. ISO/TC 232(비정규 교육훈련 서비스) 활동의 의의

TC 232는 교육서비스에 대한 시장분석, 기존 표준에 대한 현황, TC의 사업 범위와 관련한 국제적으로 합의된 문건 검토 및 국제표준의 필요성을 정당화하는 논리개발 등을 목적으로 특별작업반을 구성하였다. 특별작업반에서는 다음과 같은 주요 결과를 도출하기에 이르렀다.

조사대상국이 비정규 교육훈련 서비스에 대해 적용하고 있는 공통의 기준이 존재하지 않고 있다. 이에 특별작업반은 비정규교육은 정규 학교 교육을 제외하는 16세 이상의 교육을 의미하는 것으로 범위를 정의하기에 이르렀다. 대다수의 조사대상국에서 개인 또는 기업이 교육서비스로 지출한 50% 이상의 비용은 교육서비스 품질보증과 서비스 제공자의 인증에 대한 요구가 증가하는 것을 보여주었다.

시장 여건과 관련해서는 일반적으로 모든 국가에서 교육서비스 시장이 급증하는 경향이 있다. 한국과 같은 일부 국가에서는 이러한 진전이 새로운 교육 전달방법(e-러닝, m-러닝, u-러닝)으로 나타나고 있다. 근본적인 이유는 정보통신의 발전과 세계화의 확산에 기인한다.

교육서비스의 질과 관련하여 공통적으로 나타나는 세 가지 두드러지는 경향이 있다. 첫째, 맞춤형 서비스와 개인별 서비스가 일반적인 경향이다. 이것은 질적인 신뢰도(교육과정의 구성, 교육자의 경쟁력 등)에 대한 요구가 증가하기 때문이다. 둘째, 모든 국가에서 조직의 규모와 분야에 따라 편차가 있다. 셋째, 모든 국가에서 상호인정에 대한 요구가 증대되고 있다.

조사의 마지막 단계에서 다른 두 가지 경향이 파악되었다. 첫째, 교육과정의 평균 기간은 비교적 단기간이다. 둘째, 경쟁력에 기인한 교육서비스가 확대되고 있다.

현실적으로 많은 국가가 이와 관련한 정확한 통계를 가지고 있지 않기 때문에 교육제공자의 정량적인 기준을 제공하기 어렵다. 프랑스, 일본, 폴란드는 꽤 상세한 통계를 가지고 있어 조사할 만한 가치가 있다.

어떤 사실들은 표준화와 관련되기도 한다.

- 비영리기관의 수는 여러 국가에서 상당히 중요하다.
- 대부분의 국가에서 공적 또는 사적 기관이 혼재하고 있다.

교육제공자의 인증제도가 있는 경우에는 일반적으로 강제인증이 아니다. 일부 전문직이나 국가적 재정지원을 받거나, 공식적인 자격을 위임받은 경우에 대해서는 강제인증이 된다.

질적인 측면에서 일반적인 두 가지 경향이 파악된다.

- 교육자와 서비스 제공자에 대한 인증이 있는 국가가 있거나 특히 미국, 일본, 호주에서는 개발 중에 있다.
- 교육서비스의 품질은 대부분의 국가에서 시장에 대한 차별화된 요소로 작용한다.

1) 직업과 기능

모든 국가에서 교육설계, 재원설계, 이행, 과정이수, 점검과 평가에 대한 필요성과 직업분석으로부터 교육과정의 전단계를 포괄하는 다양한 직업들과 기능이 존재하고 있다. 교육서비스와 관련한 직업의 목록은 프랑스의 예를 보면 100개가 넘기도 한다.

일반적인 세 가지 경향이 모든 국가에서 조사되었다.

첫째, 훈련기능은 확대되고 더욱 전문화되고 경쟁력에 기인하고 있다.

둘째, 분석, 설계 등의 서비스 전수 같은 상위단계는 물론 점검과 평가 같은 하위단계에서 기능의 수치적 증가가 있다.

셋째, 특수한 기술(교육학, 교수법, 표준)에 대한 요구가 증대되고 있다.

2) 전달 방식

공식적 교육과정뿐만 아니라 사적 또는 맞춤형 과정에 대해 전달 형식은 교

육장 집체학습, 교육센터에서 독자적 학습, 원거리 학습(TV, 전화 면담 등), e-러닝, 혼합형 학습 등이 있다.

이들 모든 교수방법들은 거의 모든 국가에서 공통적인 것으로 조사되었다. 향후의 표준은 원거리 교육과 온라인 학습 서비스 등을 포함하여 모든 국가에서 실시하고 있는 다양한 형태를 모두 고려하여야 할 것이다.

2차 조사에서 회신한 4개국 중에서 2개 국가(한국, 캐나다)가 주요 새롭게 개발되고 있는 교육방법의 하나로 e-러닝의 개발을 강조하였다.

3) 표준의 유무

거의 모든 조사대상국에는 관련 문건과 인정과정이 존재하고 있으며 일반화되어 국가차원에서 사용되고 있다. 국가의 참고문건은 국제표준의 개발에 대한 모형으로 활용될 수 있다.

라. ISO/TC 232 활동의 파급영향

1) 서비스 제공자에 대한 혜택

- 사업프로세스의 재구성(P-D-C-A 사이클)
- 명확하게 정의되고 문서화된 프로세스
- 품질향상을 위한 내부적 개선

품질에 대한 신뢰도가 제도적인 질적 향상으로 연계된다면 표준의 확보는 결정적으로 중요하다.

- 표준은 교육서비스 제공자(언어, 원거리 학습)를 위한 특정한 표준의 기초가 될 수 있다.
- 조직 구성원의 동기 부여

- 변화의 프로세스에서 조직 구성원의 적극적 참여

2) 학습자에 대한 혜택

- 제공되는 서비스의 투명성 및 비교가능성 확보
- 국가 간 투명성 및 비교가능성 확보
- 제공자의 신뢰성
- 제공된 학습의 평가를 위한 기준에 대한 정보제공
- 최적화된 프로세스
- 개선된 교육환경
- 충분한 경쟁력을 확보한 훈련자 등 재원의 제공

3) 교육수요자로서의 기업에 대한 혜택

- 내부 훈련과 외부 과정에 대한 교육 서비스 제공자의 비교를 통한 개선
- 새로운 교육체계는 다음과 같은 교육서비스 제공자가 포함되지 않고는 지속적으로 발전할 수 없다.
 - 교육체계와 기업 또는 학습자의 상호활동을 보증
 - 교육은 사업중심형 서비스로 간주하는 교육서비스 제공자

사업이 기초한 서비스의 질을 결정하는 몇 가지 요소가 있다.

- 근로자가 이미 소유하고 있는 지식에 근거를 두는 서비스
- 학습자의 활동분야와의 관련성
- 회사의 수요 및 관행에 부응하는 정도
- 습득한 지식이나 기술의 성공적인 작업 현장 전달

4) 계약을 발주하는 책임 기관에 대한 혜택

소관 행정기관(노동행정부서, 보조금지급, 공공입찰, 공공기관 및 국제기국에 의한 조달)에게는 다음과 같은 효과를 줄 수 있다.

- 특정 요건의 결정
- 비교가능성
- 법적 확신

제2절 ISO/DIS 29990의 구성과 주요 내용

1. ISO/TC 232와 DIS 13146 작업 추진과정

ISO/TC 232에서 제정 작업 중에 있는 국제표준으로 ISO/DIS 29990(비정규 교육훈련 서비스 - 교육훈련기관의 요건)²⁾가 있다. 표준의 내용은 비정규 교육에 대한 서비스 및 교육훈련기관에 대한 기본적인 요구사항을 범위로 하여 평생교육, 직업교육 등 교육훈련의 질적 제고를 목적으로 교육훈련기관의 전략과 사업적 관리역량, 교육적 역량과 기술, 교육 프로그램 및 프로세스에 대해 규정하고 있다.

ISO/DIS 29990는 1) 적용범위, 2) 용어 및 정의, 3) 교육 프로그램 및 프로세스, 4)교육훈련 제공자의 경영 그리고 부록 A, B, C, D로 구성되어 있으며, 마지막으로 부록 E가 추가되었다. 1) 적용범위에서는 ISO/DIS 29990이 목적하는 범위에 대하여 규정하고, 2) 용어 및 정의에서는 표준에 사용되는 용어에 대한 상세한 정의를 서술하고 있다. 3) 교육 프로그램 및 프로세스에서는 교육서

2) 2009.6.26일자로 기존 번호인 ISO/DIS 13146에서 ISO/DIS 29990으로 변경하였으며, 향후 ISO/TC 232에서 제정되는 국제표준은 ISO 29990~ISO 29999로 번호가 부여될 예정이다.

비스의 단계별로 교육훈련 제공자가 수행해야 하는 프로세스를 규정하고 있다. 첫 단계로 교육훈련 수요의 결정단계에서는 이해관계자로부터 수요를 파악하는 절차와 교육훈련 내용에 이러한 수요를 반영하여야 할 것을 규정하고 있다. 교육훈련 서비스의 설계단계에서는 커리큘럼의 계획시에 고려하여야 할 사항들, 교육훈련 서비스의 제공단계에서는 정보와 설비 등 재원의 가용성, 교육훈련 환경에 대하여 규정하고 있다. 다음 단계에서는 교육훈련 서비스의 전수에 대해 모니터링하고 효과성을 점검하도록 하고 있으며, 최종 단계인 교육훈련기관의 자체 평가에서는 교육훈련 제공자가 제공한 서비스가 그 목적에 부합되게 수행되었는지 여부에 대한 측정과 평가를 하도록 하고 있다. 4) 교육훈련 제공자의 경영에서는 교육훈련 제공자가 준수해야 할 문서, 조직, 인적자원의 관리체계 및 내부 감사체계에 대하여 규정하고 있다.

부록은 ISO/DIS 29990의 일부를 구성하고 있으며, 규정 사항이 아닌 정보 제공을 목적으로 하고 있다. A. 교육훈련 제공자의 사업계획서에 대한 내용, B. 경영시스템 점검을 위한 정보, C. 예방 및 수정에 대한 실행, D. 핵심 역량 요소, E. 비교 등으로 구성되어 있다.

2. 교육훈련 국제 표준화 작업과 추진과정

가. ISO/TC232 준비 단계

□ 명칭: ISO TC 232(ISO/DIS 13146)

- Learning services for Non-formal education and training: 비정규/비공식 교육 훈련을 위한 학습서비스 표준

□ 지금까지의 경과

2006/02 DW(독일의 표준화기관)로부터 서비스의 표준화에 관한 제안

2006/11 ISO 투표 결과, 교육서비스의 관한 표준화의 TC 232(규격책정을 위

한 위원회)가 설립됨.

2007/11 ISO/TC 232 제1회 회의(독일)

2007/11 ISO/TC 232 / WG 제1회 회의(독일)

2008/04 ISO/TC 232 제2회 회의(필라델피아)

2008/07 일본 자체 심포지엄 개최

2008/11 ISO/TC 232 / WG 제3회 회의(시드니)

2009/03 ISO/TC 232 제3회 회의(일본)

비형식교육 관련(ISO/TC232) 국제표준화를 위한 세미나가 2008년 7월에 일본에서 개최되었으며, 비형식교육 관련 국제표준화 동향에 대한 논의가 있었다.

- 각국 전문가와 약 350명의 일본 정부, 기업 관계자가 참석하여 각국의 표준화 동향에 대한 논의와 비공식 교육의 국제 표준화에 대응하기 위한 각국의 대응 방안에 대한 논의가 있었다. 한국 대표로 이성 박사(경기도 교육정책보좌관)가 참석하였다.

나. ISO/TC232 초안 작성 단계와 위원회 단계

- 2007~2008년도에 3차례의 working group 회의를 거쳐 작업초안(Working Draft)이 작성되었으며, 위원회 초안(CD: committee draft)으로 작성되기까지 장시간의 검토와 논의를 거쳤다.
- 2008년 11월 시드니 working group 회의에 한국 대표로 이성 박사가 참석하였다.
- 2009년 3월 일본 도쿄회의와 2010년 1월 영국 런던회의를 거쳐 이 작업초안(WD)을 기초로 각 회원국들 간에 다단계 논의와 협의를 거쳐 위원회 초안(CD) 작성을 목표로 진행되었다. Working group에서 문구 하나하나를 다듬는 작업이 진행되었고, 총회에서 보고되어 승인되었다. 한국 대표로 기술표준원 최미애 박사, 직능원 정지선 박사, 이성 박사가 참석하였다.

다. 워킹그룹과 총회

2009년 3월18일~20일 일본 동경에서 개최된 ISO/TC 232 제3차 총회에는 12개 회원국 전문가 32명³⁾이 참석하여 TC 232의 향후 계획과, 국제표준으로 제정 중인 ISO/DIS 29990에 대해 심도 있는 논의가 있었다. 총회는 WG 1 회의와 연계하여 열렸는데 WG 1 회의에서는 그동안 표준의 적용범위 조차 회원국 간에 이견의 차이가 컸었고 국제표준의 취지에 대한 시각차가 있었는데, 열띤 논의 끝에 DIS 단계로 진행하는 데 합의하기에 이르렀다.

교육서비스에 대한 바람직한 국제표준은 다양한 교육훈련 제공자와 고객의 니즈를 반영하여 적용가능하도록 하는 데에 있다는 근본 원칙에는 일치한 의견을 보였으나, 표준(안)을 작성하는 내용에 대해서는 상호 간의 의견차를 좁히는 게 쉽지 않았다. 서비스 표준과 품질경영 표준(ISO 9001)과의 중복되는 조항의 배제, 차별성에 대한 장시간의 논의를 통해 품질경영(ISO 9001) 관련한 중복된 내용은 삭제하였다. ISO/IEC Guide 2(Standardization and related activities - General vocabulary, 표준화 및 관련 활동-일반 어휘) 제5.6조⁴⁾를 준수하여 기존 표준안의 내용을 대폭 수정하고 재구성하였다.

교육훈련기관의 활동 요소를 명확히 규정하고, 품질경영 관련 내용과 교육훈련기관에 대한 포괄적인 요구사항 등에 대해서는 부록의 참고사항(informative)으로 하여, 국제표준을 인증에 적용할 경우 발생할 수 있는 혼란을 미연에 방지할 수 있도록 불명확한 사항들을 최소화하였다. 이에 앞서, 표준의 명확한 이해를 돕고 가독성을 높이기 위해 충실한 용어 정의의 필요성을 인식하고, 관련된 18개 용어에 대하여 정의를 기술하였다.

2010년 1월 14일~15일에 영국 런던에서 제4회 ISO/TC회의와 제5회 워킹그룹회의가 개최되었다. 각 회원국들 중에서 약 36명⁵⁾이 참석하여 ISO/TC232

3) 참석 회원국(참석자 수): 한국(3), 일본(6), 중국(3), 미국(4), 캐나다(2), 호주(1), 독일(3), 영국(1), 프랑스(3), 오스트리아(1), 네덜란드(1), 아일랜드(3)

4) ISO/IEC Guide 2의 5.6 서비스표준: 목적에 대한 적합성을 달성하기 위하여 서비스에 의해 충족되어야 하는 요구사항들을 규정한 표준

DIS29990의 조항에 대하여 전반적인 검토작업이 이루어졌다. 조항과 문구 하나 하나에 대한 회원국들 간의 의견을 반영하여 수정 보완되었다. 용어의 개념을 더욱 명확히 하기 위하여 용어의 정의에 용어를 추가하는 작업이 이루어졌다. 또한 전세계적으로 고학력화되는 추세에서 비정규 교육훈련을 16세 이상에 해당하는 학습이라고 규정하는 것은 적절치 않다는 논의에 공감대가 이루어져 이 문구에서 16세 이상이라는 연령 제한을 삭제하였다.

총회에서는 중국이 언어교육훈련에 대한 국제표준화의 필요성을 제안하였다. 대부분의 회원국들이 언어교육훈련의 표준화 작업의 필요성에 동의를 하여 ISO/TC 232의 분과위원회(sub committee)를 구성하여 작업할 것을 결의하였다. 이 작업을 위한 회의는 2010년 5월경에 중국에서 개최할 것으로 잠정 결정되었다.

라. ISO/TC 232에 대한 일본의 참여현황

2007년 3월 독일에서 처음 개최된 ISO/TC 232 제1회 회합에는 일본이 옵서버로서 참가하였다가 2007년 11월 독일에서 개최된 ISO/TC 232 / WG 제 1회 회합에는 정식 회원국(P멤버)으로서 참가하였다. 2007년 12월에 일본은 JAMATO(Japan Association of management and training organization, 인재육성과 교육서비스 협의회)가 ISO/TC 232 국내심의단체를 운영하게 되었다. JAMOTE는 2007년 10월 19일에 설치되었으며 활동방침은 「계속적인 산업 기술 인재의 능력개발 시스템을 활용한 인재육성사업계획」의 실현을 지향하여 교육서비스에 관한 플랫폼의 공동화와 품질보증제도의 확립을 추진한다는 취지이다. 이를 위해 교육서비스의 국제표준화에 관한 국내심의단체가 되어 조사연구를 수행함과 동시에 ISO에 대해서 일본의 국익에 적합한 요구 및 제언을 행한다. 일본은 국제표준화 작업에 체계적이고 조직적으로 대응하고 있다는 시사점을 주고 있다.

5) 참석 회원국(참석자 수): 한국(1), 일본(5), 중국(5), 미국(5), 캐나다(3), 호주(1), 독일(5), 영국(1), 프랑스(3), 오스트리아(2), 네덜란드(1), 아일랜드(2), 러시아(2)

제3절 ISO/TC 232 비정규 교육훈련 학습 서비스 사업 계획

1. ISO/TC 232에 언급된 중요 분야 및 시장 규모

기술위원회(TC) 232의 목적은 학습 서비스 분야에서 표준을 준비하기 위한 적절한 프레임워크를 만들어 내는 것이다. TC는 또한 품질보장을 위해 공통으로 협력을 권장하는 비정규 학습 분야와 관련이 있는 표준 제안을 적극적으로 수용하고 있다. 반면 모델이나 방법론의 교환, 공동 기준 및 원칙의 제정 등을 특별히 강조하고 있다. 핵심 역량은 교육이나 훈련의 수준 및 효과성 그리고 지식 전달을 개선하면서 제공되는 교육 서비스의 투명성을 도모하며 차이에 대한 인식을 도와준다.

가. 교육훈련 표준 마련을 통해 기대되는 혜택

표준은 학습 서비스 제공자들이 지속적으로 양질의 서비스를 제공하는 능력을 배양하고, 조직의 효율성을 개선하며, 전반적인 사업비용을 줄이는 데 도움이 되도록 디자인되어 있다. 이해당사자에게는 학습 서비스의 질적 개선뿐만 아니라 제공된 학습서비스의 투명성 개선 및 전세계에 걸쳐 비교가 가능하다는 것이다. 표준은 ISO를 넘어서 비정규 학습 분야에 존재하는 국가적 서비스 및 관리 표준의 다양성을 극복하는 데 기여할 것이다.

나. ISO/TC 232의 중요 목적 및 우선순위

TC는 다음과 같은 중요 목적 및 우선순위에 초점을 맞춘다.

- 비정규 학습 분야의 서비스 질 향상
- 비정규 학습 서비스의 비교 및 투명성 향상
- 사업 절차 최적화 및 학습서비스 공급자의 조직 효율성 개선
- 국가 표준을 이용하여 국가 간 교육 서비스의 차별 가능성 및 기술적 무역 장벽 축소

2. ISO/TC 232 사업 전략 및 참여국 현황

가. ISO 기술 위원회 및 사업 계획수립

ISO 기술 위원회(ISO/TCs)가 공식 사업에 대한 계획수립을 확대한 것은 사업 실시를 위한 핵심적인 검토의 한 부분으로써 매우 중요한 조치이다. 확대 목적은 ISO 업무 프로그램과 사업 환경 니즈 및 트렌드가 보조를 맞추도록 하고, ISO/TCs가 다양한 프로젝트 가운데 우선순위를 정하며, 국제 표준 수립으로부터 기대되는 혜택을 확인하고, 프로그램 개발 전체 과정에 걸쳐 프로젝트에 대한 적절한 자원이 배분될 수 있도록 하기 위한 것이다.

1) 국제 표준화 및 ISO의 역할

국제표준화의 최우선 목표는 무역에 대한 기술적 장벽 제거를 통하여 상품 및 서비스의 교환을 촉진하기 위한 것이다. 국제표준의 계획수립, 개발 및 적용과 관련하여 3기관이 책임을 담당하고 있다. ISO(국제 표준화기구)는 전자기술을 제외한 모든 분야에 대한 책임이 있다. 이 분야는 IEC(국제 전자기술 위원회)가 책임을 지고 있으며, 대부분의 전자통신 기술분야는 국제전자통신연합회(ITU)가 책임을 지고 있다.

ISO는 법적 연합체로써 회원들은 160개국(국제적 수준에서 사회적·경제적 이익을 대변하는 조직체)의 표준기구(NSBs)이며, 스위스 제네바에 위치한 중앙 사무국의 지원을 받는다.

ISO의 원칙은 **국제 표준화**이다. 국제표준은 국제적 개방성, 투명성, 합의성 및 기술적 통일성 등의 핵심 원칙을 구체화한다. 이러한 사항들은 모든 이해 관련 단체를 대표하는 ISO 기술위원회(ISO/TC)에서 개발됨으로써 보호를 받는다. ISO와 기술 위원회는 시장 니즈에 대한 해결 방안으로써 ISO 기술 명세서(technical specification)(ISO/TS), ISO 공식적인 기술 명세서(ISO/PAS) 그리고 ISO 기술 보고서(ISO/TR) 등을 제시할 수 있다. 이러한 ISO 제품들은 합의 수준이 낮아서 국제 표준과 같은 지위를 갖지는 못한다.

ISO는 또한 국제협약체와 ISO 및 개별국가 회원들에 의한 공식 표준화 절차의 차이를 조절할 목적으로 국제워크숍협약체(IWA) 구성을 제안한다. 한 가지 중요한 차이는 IWA는 ISO 워크숍과 포럼에 의하여 조성되고 직접적인 관심을 가지고 있는 참여자만으로 구성되어 있으며, 국제표준의 지위와는 맞지 않는다는 점이다.

나. ISO/TC 232의 사업 환경

1) 사업 환경 기술

다음의 정치, 경제, 기술, 규정, 법률, 사회적 다양성은 ISO/TC의 범주와 관련이 있는 산업 분야, 제품, 재료, 규칙 혹은 관행을 묘사한 것으로 관련있는 표준 개발 과정의 수행 및 결과로 나타나는 표준의 내용에 중대한 영향을 끼친다.

지난 몇 년 동안 학습 서비스의 품질 및 품질 보증이라는 주제는 많은 나라에서 관심거리였다. UNESCO와 OECD와 같은 많은 국제기구들도 교육분야의 품질 보증을 의무조항에 삽입하였다. WTO(세계무역기구)는 또한 GATS에서 교육을 국제 서비스분야의 핵심 분야로 여기고 있다. 이와 관련하여 투명성 및 비교 가능한 국제적 표준의 필요성이 지속적으로 강조되어 왔다.

EU는 교육의 질적 개선에 대한 개입을 강화해왔다. 위에서 언급한 국제기구와 기구들은 수없이 많다. 새로운 경제 활동은 이윤을 추구하는 학습 서비스의

공급자들에 의하여 만들어진다. 이러한 경제적 이윤 및 혜택은 세계화되는 지식 사회에서 학습의 경제적 중요성이 증가하고 있다는 증거이다. 전세계를 통하여 교육은 지속적으로 사업의 기본적인 서비스로 취급된다. 품질 보증은 비정규 학습 서비스의 핵심 이슈에 해당한다.

일련의 요소들이 비정규 학습의 질을 결정한다.

- 근로자가 이미 갖추고 있는 지식과의 관련 정도
- 근로자의 활동 분야와의 관련 정도
- 회사의 니즈와 관행에 부응하는 정도
- 취득한 지식이나 기술이 작업 현장에 성공적으로 접목되는 정도

따라서 품질 보증은 교육 기관과 회사 및 학습자 간의 최대의 협력을 요구한다. 표준은 이러한 상호작용을 보장해준다.

측정 가능한 학습의 결과와 교육구조가 학습 과정을 최적화하고 교육시장의 투명성을 증대시키며 경쟁자 중에서 선택을 쉽게 할 수 있도록 해 주듯이 품질은 학습 분야에서 표준화될 필요성이 점차 증가하고 있다. 만약 품질 보증이 시스템적인 품질 개발로 이어진다면 품질 기준의 확립은 매우 중요하다.

제안된 표준의 중요성은 품질기준이 한편으로는 기술, 지식 및 역량에 대한 긍정적인 영향의 결과일 뿐만 아니라 다른 한편으로는 성공적인 기업 관리의 핵심으로 지식의 발전으로부터 초래된다는데 있다.

지난 몇 년 동안 외국 혹은 개별 자격의 인정에 대한 필요성이 증가하는 상황에 맞추어 상당수의 비정규 교육 표준들이 세계 여러 나라에서 개발되었다. 품질 시스템은 서로 다른 접근방법을 취하고 있어 비교가 불가능하다. 시스템 다원론 및 외부 자격증제도가 영구적으로 수립되어 있다. 셀 수 없이 많은 표준이 유럽 국가에서 만들어졌지만 이들은 ISO의 원칙이나 접근방식과는 다르다. 교육 서비스 사용자 입장에서는 이들을 효과적으로 비교하는 것은 불가능하다.

신뢰할 수 없는 자격증 부여 시스템의 위험이 존재하는데 이러한 시스템의 존재로 교육 제공자, 학습자, 고용주 및 일반인들이 잘못된 인식을 가질 수 있다. 장기적으로 낮은 품질의 자격 증명서를 취득할 위험이 증가하는 것은 그만큼 전문 노동력의 질과 자격 증명에 대한 신뢰에 악영향을 끼치게 된다. 품질 보증 시스템을 이용하는 학습 서비스 공급자가 많아지면 많아질수록 ISO는 다양한 자격증이 비교가 가능하고 투명한 국제 표준을 제공하는 등의 핵심 역할을 할 것이다.

교육은 대부분의 나라에서 상당 부분 정부가 규제하고 재정적으로 지원한다. ISO는 정부 간 조직이 아닐 뿐만 아니라 개별 국가들이 ISO에 고유의 통제권을 위임하지도 않을 것이다. 이 때문에 대부분 정부가 규제하는 정규 교육으로부터 위에 묘사된 비정규 학습 서비스를 차별화할 필요가 있는 것이다. TC는 이러한 목적으로 교육의 UNESCO 국제 표준 분류(ISCED 1997)에서 정규 및 비정규 교육 정부에 대한 ‘국가들이 동의한 정의’를 사용하였다.

그럼에도 불구하고 의도하는 표준화 작업이 정규 학습과 아무런 연관이 없는 것은 아니다. 정규 학습 서비스의 공급자가 자격요건이 유용하고 적용가능하다고 느끼는 한 이들을 이용하지 않을 이유가 없다. 이 때문에 TC가 정규 교육 시스템을 투명하게 만들려고 노력하는 것이다. 이러한 노력은 대부분의 나라에서 공·사조직이 혼합되어 있기 때문에 필요한 것이다.

초안 설명서

제시된 바와 같이 관련이 있는 리스트를 제공하십시오. 당신의 특정 ISO/TC와 관련된 다양한 특성들을 자세히 설명하되 관련이 없다고 생각되면 위의 시리즈에 있는 모든 카테고리에는 다양성을 반드시 설명할 필요는 없습니다.

- ISO 위원회의 활동범위에 제시된 분야에서의 첨단(state of the art)에 관한 것
- ISO 위원회의 활동범위에 제시된 산업 분야, 제품 및 자료 등과 관련이 있는 최근 혹은 예상되는 기술적 변화 및 주요 혁신
- ISO 위원회의 활동범위에 제시된 원칙 혹은 관행의 최근 혹은 기대되는 변화와 주요 혁신
- 관련이 있는 이해당사자의 카테고리(예: 산업, 정부, 민간 이해그룹, 투자자, 대출 기관, 근로자, 고객, 납품업자, 계약자, 언론, 소비자, 지역 사회 등)
- 관련 이해 당사자의 관심 및 직관
- ISO 위원회 활동범위에 제시된 분야, 제품, 재료, 원칙 및 관행 등과 관련이 있는 사회, 안전, 건강, 환경 혹은 문화적 이슈 등
- 다른 관련 국제적, 지역적 혹은 국가적 기준이나 자발적 솔루션
- 다양화되는 국가, 지역 혹은 기타 다른 기준이나 기술적 규제 때문에 ISO 위원회의 활동범위와 관련한 무역에 대한 실제적 혹은 잠재적 기술 장벽. 가능하다면 무역에 대한 금전적 영향을 측정하여 제공되어야 한다.
- 국제적, 지역적 그리고 국가적 법규/규정, 제품 규제, 특허권에 의한 보호 등의 존재 여부와 같은 규제적, 법적 이슈

2) 사업 환경의 정성적, 정량적 지표

관련 있는 정성적 지표의 리스트를 제공하는 목적은 다음과 같다.

- ISO 위원회의 활동 범위에 들어가는 분야(sector), 제품, 재료, 원칙 및 관행상의 트렌드를 이해하라(이러한 트렌드는 ISO 위원회의 국제표준에 의하여 간접적으로 영향을 받으나, 일반적으로 다양한 다른 요소들에 의하여 영향을 받는다.).
- 영향을 받는 사업 커뮤니티가 직접적으로 ISO 위원회의 국제표준을 사용하고 수용할 것이라는 것을 증명하는 정성적 정보를 제공하라.
- 특정 산업 분야, 제품 혹은 재료 등과 관련하여 ISO/TC는 다음과 같은 지표를 고려하고 싶을 것이다.
- 지난 3년 동안 분야/제품/재료의 총 국제 교역량(\$)
- 지난 3년 동안 분야/제품/재료 등이 주요 지역 혹은 국가에 의해 거래된 수입, 수출량
- 지난 3년 동안 새로운 분야/제품/재료의 성장 분야의 국제 무역

- 지난 3년 동안 분야/제품/재료 등을 생산하거나 이 분야에 종사하는 기업의 수
- 지난 3년 동안 이 분야에 종사하는 직원의 수
- 지난 3년 동안 ISO 위원회의 국제 표준에 적합하거나 적합하다고 신고한 제품의 추정 %
- ISO 위원회의 국제 표준의 도입을 통해 달성한 소득 증가 혹은 비용 감소의 실제 예
- 공급자, 계약자 혹은 다른 서비스 공급자에게 ISO 위원회의 국제 표준을 준수하도록 요구하는 조직의 추정 수
- ISO 위원회의 국제 표준을 법, 규정 혹은 조달 조건에 도입한 정부의 사례에 대한 추정 수
- 다른 국제 ISO 위원회에서 ISO 위원회의 국제 표준을 준거기준으로 삼은 총 수
- ISO 위원회의 국제 표준을 채택한 국가의 수

특정 원칙 혹은 관행(예: 측정 단위, 기술적 도안, 전문용어, 은행업무, 통계, 생물학적 평가, 멸균, 의학적 실험 관행, 관리 시스템 기준 등)과 관련하여 ISO/TCs는 다음과 같은 지표를 고려하려 시도할 것이다.

- 지난 3년 동안 ISO 위원회의 국제표준을 도입하거나 이에 상응하는 자격을 갖춘 조직의 측정 수
- 지난 3년 동안 ISO 위원회의 활동 범위에 의하여 제시된 원칙/관행과 관련된 고용자 수
- ISO 위원회의 국제표준을 도입하여 달성한 소득 증가 혹은 비용 절약의 실제 예
- 공급자, 계약자 또는 기타 다른 서비스 공급자에 의하여 ISO 위원회의 국제 기준과 부합할 것을 요구하는 조직의 추적 수
- ISO 위원회의 국제 표준을 법, 규정 혹은 조달 조건에 도입한 정부의 사

례에 대한 추정 수

- 다른 국제 ISO 위원회에서 ISO 위원회의 국제 표준을 준거기준으로 삼은 총 수
- ISO 위원회의 국제 표준을 채택한 국가의 수

ISO/TC의 업무로부터 예상되거나 실제 실현된 특정 혜택 리스트를 가능한 정성적 용어(Qualitative term)로 제공하라.

이러한 리스트는 다음을 포함할 수 있다.

- 위원회 업무의 핵심 우선순위와 그러한 우선순위가 ISO 위원회의 작업에 의하여 제시된 분야와 어떻게 사업, 기술, 환경, 사회적 환경적 측면의 트렌드와의 연관성
- 위원회에 의하여 개발된 표준을 도입함으로써 비용이 절감되거나 혹은 비용절감이 될 것인지에 대한 기대치
- 개발된 표준이 전세계의 다양한 지역에서 무역 및 자유시장에 대한 기술적 장벽을 제거해줄 것인지
- 개발된 표준이 사회, 안전, 건강 및 환경적 관심을 제시할 거나 제시할 것으로 기대되는지
- 개발된 표준이 국가와 지역 간 표준의 조율을 이루도록 촉진하거나 할 것으로 기대되는지
- 표준이 국가 간 기준의 집행을 지원하거나 할 것으로 기대되는지
- 표준이 기타 다른 국제표준에서 준거 기준으로 인용되거나 인용될 것으로 기대되는지

다. ISO/TC232 참여국 현황

TC 232는 18국이 참여하고 있고 8개 나라는 옵서버이다. 이 중 15개 국가는 선진국이고 7개 국가는 개도국이며 4개 국가는 개도국으로 진입을 시도하고 있

는 나라이다. 선진국과 개도국 진입을 시도하고 있는 나라들은 위원회에 적극 참여하고 있지만 개도국들에 의한 위원회 참여는 저조한 실정이다. 이들 7개 개도국 중에서 4개는 읍서버이고 오직 2개 국가만이 위원회의 세션에 참여하고 있다.

개도국 및 개도국 진입 시·도 국가 그룹은 6개 중·고소득 국가와 4개의 중·저소득 국가 그리고 1개의 저소득 국가로 구성되어 있다. 앞에서 언급한 처음 두 개 그룹의 국가들은 적극적으로 위원회에 참여하지만 저소득 국가인 대부분의 개도국들은 위원회 참여가 저조하다. 이들 그룹에 속한 국가 중에서 다수가 위원회에 참여하기를 희망하고 있지만 경제적 어려움으로 인해 참여하지 못하고 있다.

이러한 한계와 더불어 개도국에서는 교육에 대한 특별한 필요성을 갖는다는 점을 감안하여 TC는 비록 업무에는 직접적으로 나타나지는 않지만 ISO의 세계 정책을 TC의 업무 영역 설정시 고려할 것을 규정하였다.

참여국가의 지역적 분포는 위에서 발견된 사항들을 잘 반영해준다. 14개 대부분의 국가들은 유럽에 위치하고 있다. 이들 중에서 11개 국가는 선진국이고 3개 국가는 개도국으로 진입하려는 국가들이다. 5개 국가(1개는 선진국, 4개는 중간 소득 국가)는 아시아 소속이다. 아메리카 대륙을 대표하는 3개 대표단 중에서 2개는 선진국이고 1개는 중간 소득 국가이다. 아프리카로부터는 오직 저소득 국가만이 참여하였다. 아프리카에서 온 두 나라는 중위소득 국가이다. 나머지 참여 국가는 오스트레일리아이다.

비정규 학습 서비스를 가장 많이 수출하는 국가들이 위원회에 참여한다(미국, 캐나다, 호주, 영국, 일본). 또한 자격증명이 특정 직업을 갖기 위해, 정부나 주정부의 재정 지원을 받기 위해, 혹은 공적으로 자격증 수여를 할 수 있기 위해 인증을 받아야 하는 나라들(오스트레일리아, 독일, 아일랜드, 일본, 한국, 미국)이 TC에 참여하였다.

지금까지 TC는 전유럽 언어훈련 공급자 연합인 EAQUALS를 지사로 두고 있다. 이 지사는 회원들이 제공되는 자격증의 품질을 확인할 수 있도록 정식 조

사 계획을 가지고 있는 유일한 국제 연합 언어 학교이다.

다음의 이슈에 대한 내용을 제공하시오(필요하다면 그래픽을 이용한 발표를 포함하시오).

- 선진국, 개도국 및 개도국 진입 시도 국가의 참석과 이들 국가 중에서 참석하지 못한 국가의 미참석 사유
- 세계의 지역별 참석 및 지역별 참석율에 차이가 나는 이유
- 관련성이 높음에도 불구하고 참석하지 않은 지역 혹은 국가의 불참 이유
- ISO 위원회의 활동범위에 나타난 분야의 교역 및 경험과 이에 대한 불참 이유
- ISO 위원회와 연계된 국제 조직의 형태
- ISO 위원회가 업무에 기여하고 싶은 국제 조직 혹은 지역
- 특정 ISO 회원 단체
- ISO 회원 단체 중에서 회사나 기타 이해당사자의 불참에 대한 확인된 이유 혹은 예측하고 있는 사유
- ISO 구성원들이 특정 이해 당사자의 문제점에 대하여 보다 잘 협력할 수 있도록 장려하는 활동을 포함하여 ISO 위원회에 참여하는 것을 촉진(개선)하려는 노력

라. ISO/TC 232의 목표 및 달성 전략

1) ISO/TC의 목표

우선순위와 더불어 현재까지의 유일한 업무 아이템은 비정규 교육 및 훈련의 학습 서비스 및 학습 서비스 공급자에 대한 기본적인 자격요건을 세분화하는 표준을 수립하는 것이다.

ISO 위원회의 목표를 설명하는 배경을 제공하시오. 이 섹션은 위원회 업무

의 최우선 분야를 밝히고 위원회의 업무 중에서 최우선 업무와 위원회에서 제시한 사업, 기술, 환경, 사회 분야 및 시장에서의 주요 트렌드를 연계해야 한다. 이러한 목표를 개발함에 있어서, ‘SMART’ 목표로 알려진 다음의 핵심 기준을 명심하는 것이 도움이 될 것이다.: 목적을 명확하고, 측정가능하며, 달성가능하고, 결과에 기반을 두면서 시간제한을 두도록 하시오.

가능한 목표의 예: TC는 1, 2 및 3 측면을 포함한 반면 A, B, C(A, B, C 측면은 표준화 목적으로 쓰이기에는 아직 충분히 개발되지 못한 단계이다.) 측면을 제외한 XXX 분야에서 국제 표준 패키지를 만들기 위해 상당한 노력을 경주할 것이다.

2) ISO/TCs의 규정된 목적 달성을 위해 확인된 전략

비정규 분야에서 기타 다른 표준을 찾아내기 위하여 분석작업이 수행되었고 표준과 연계되었다. 현재 위원회의 초안을 작성하는 데 도움이 되는 다수의 아이디어가 도출되었다. 앞에서 언급했듯이 범유럽 언어 훈련 제공자 연합회인 EAQUALS와 연계되어 있다. 비정규 학습에서 분야 혹은 지역의 특정표준이 개발되면 특정 주제의 TC와 연계를 갖는 것은 매우 유용하다. 위원회는 지금까지 단 하나의 워킹 그룹을 가지고 있다. 필요에 따라 다른 워킹 그룹을 구성할 준비가 되어 있다.

어떻게 ISO 위원회가 특정 전략을 목표 달성을 위해 사용하거나 사용하려고 하는지 혹은 어떻게 이런 목표들이 주요 시장 트렌드(섹션 2 참조) 및 위원회 업무의 전반적 우선순위와 어떤 관계가 있는지를 나타내는 내용을 제시하시오. 그러한 전략에는 다음과 같은 내용이 포함될 것이다.

- 프로젝트의 우선순위 매기기(예: 발전하고 있는 용어 표준 먼저, 다음에 테스트 방법 등의 순)
- 활용 가능한 국가, 지역 및 기타 표준을 활용(예를 들어 CEN 표준: 비엔나 협정)

- ISO 위원회 업무가 수행될 방향(예: 통신, 육체적 모임, 통신 컨퍼런스, 이메일, 인터넷, 회의에서의 통역의 필요성 등)
- 다른 ISO 위원회와 외부 표준 개발 조직과의 협력 혹은 연락 관계 구축
- ISO의 다양한 산출물 활용(국제 표준, 기술 세분화, PAS, 기술 보고서, 국제 워크숍 합의서 등)
- ISO 위원회의 업무 프로그램을 지원하기 위한 사전 혹은 공통 표준 조사에 대한 필요성이 제기되어 타이밍이나 자금 조달의 어려움을 찾아내기 위해 분석이 이루어질 수 있도록 해야 한다.
- ISO 위원회의(TC, SCs, WGs)의 특징적 구조와 왜 ISO 위원회가 이러한 특별한 구조를 선택했는지에 대해 설명이 있어야 한다.

마. ISO/TC 232 업무 프로그램의 완성 및 수행에 영향을 미치는 요소⁶⁾

현재, TC의 노력들은 “비정규 교육 및 훈련에 대한 학습 서비스- 서비스 공급자에 대한 기초 요건”에 대한 표준을 마련하는 일에 역점을 두고 있다. 이 표준은 2010년에 발간하는 것을 목표로 하고 있다. 현재 기타 다른 어떤 표준도 계획 하에 있지 않다.

ISO 위원회에서 마련한 표준의 완성 혹은 사업 커뮤니티에 의한 표준 수용 및 이용에 부정적 영향을 줄만한 요소들을 자세히 기술하라. 이러한 부정적 요소로 다음의 예를 들 수 있다.

- ISO 위원회 의장, 사무총장, 프로젝트 책임자/에디터 등의 자리가 공석이다.
- 전문적 자원이 충분히 조달되지 않는다(몇몇 특정 프로젝트에 한해서).
- 특정 프로젝트에 대하여 특정 전문성이 결여되어 프로젝트의 발전과 사업 커뮤니티에서 도출된 표준의 신뢰성에 악영향을 준다.
- 테스트 방법의 유효성은 필요한 사전/합동 표준 연구를 수행할 수 있는지

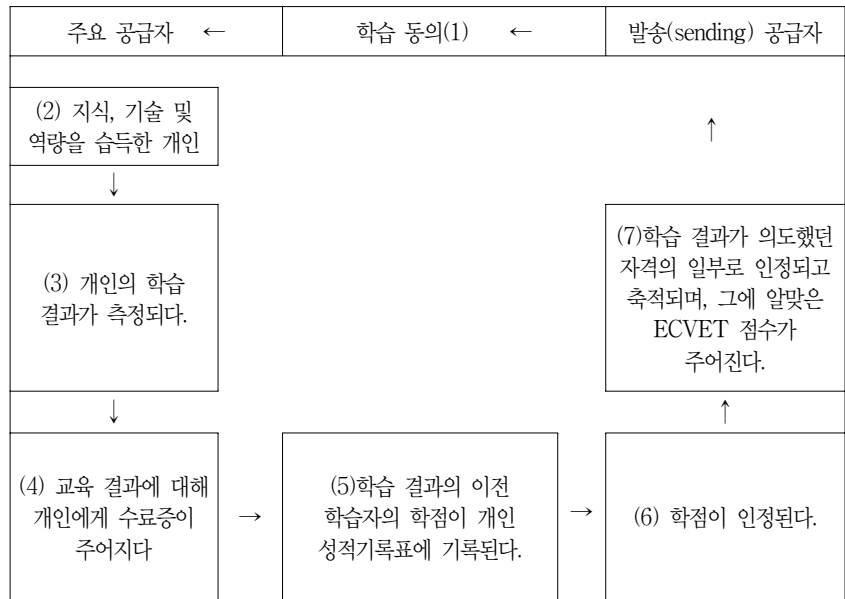
6) 참고 문헌 정보: ISO/TC 사업 계획에 사용된 용어 및 약어 사전, ISO의 기술적 업무의 원칙에 대한 일반적 정보

여부에 따라 좌우된다.

- 업무 프로그램에서 프로젝트의 내용과 목표 날짜의 변경을 초래하게 하는 ECD와 관련한 불확실성 등과 같은 법률적, 규범적 이슈

직업교육훈련(VET)에 대한 유럽 신용시스템(ECVET)은 다음의 4가지 내용을 요구한다. 자격/기술에 대한 투명성을 확보해야 한다. 일반 교육, 직업 및 대학 수준의 훈련 사이의 접근성을 개선해야 한다. 정규 학습 과정에서 필요로 하는 기술을 고려해야 한다. 노동시장의 유연성을 확보해야 한다. 유럽 신용시스템의 학습 순환은 그림과 같다.

[그림 3-1] 유럽 신용시스템의 학습 순환



제4절 한국 측의 ISO/TC 232 국제표준화 활동

1. 기술표준원이 직능원을 간사기관으로 지정

산업표준화법 시행규칙 운용요강 제6조 제4항의 규정에 의거하여 국제표준화 활동을 촉진하기 위하여 산업표준심의회 전문위원회별로 국내 간사기관을 지정하였다(2009. 1. 14.). 기술표준원은 ISO/TC232에 대하여 비정규 교육훈련 내용에 적합한 연구기관인 한국직업능력개발원을 간사기관으로 지정하여 국제표준화 작업을 위한 절차를 추진하고 있다. 간사기관과의 협의를 거쳐서 전문위원회를 구성하여 ISO/TC 232에 대한 국내 관련기관들의 의견을 수렴하고 자문을 구하는 창구 역할을 하고 있다. 또한 ISO/TC 232 국제회의에 기술표준원과 직능원이 함께 참석하여 국제표준화 작업을 함께 진행하고 있다. 그 외에도 직능원은 전문가협의회, 간담회 등을 개최하여 유관기관의 이해관계자들과의 소통을 통하여 국제표준화 작업에 대한 의견을 청취하여 반영하고 대상기관들에게 홍보하는 역할을 수행해 왔다.

2. 전문위원회 구성과 의견 수렴

한국은 ISO/TC 232 국제표준화 회원국으로서 대표기관인 기술표준원과 간사기관인 직능원은 2009년 초에 ISO/TC 232 국제표준화 조항에 대한 국내 유관기관들의 자문기구로 전문위원회를 구성하였다. 전문위원회 위원은 교육훈련 분야 전공 교수 및 연구원, 기업체 내 훈련기관, 직업교육훈련기관 관련자, 민간 교육훈련기관 담당자 등 이해관계자들로 구성되었다⁷⁾. 전문위원회 위원

7) ISO/TC 232 비정규교육훈련서비스 국제표준화 기술위원회 한국 측 전문위원회 명단은 다음과 같다. 김범석 노동부 서기관, 김영원 효성(주) 상무, 송영수 한양대 교수, 안승준 삼성전자 전무, 윤경로 한국듀폰(주) 전무, 이성 경기도청 교육정책보좌관, 이희원 서울대학교 교수학습개발센터 교수, 정지선 한국 직업능력개발원 연구위원, 최미에 기술표준원 연구관, 최종국 엘지인화원 상무, 최옥 경인교대 교수

은 기업체 인사 4명, 대학교수 3명, 정부부처 관계자 3명, 연구원 1명으로 구성하였다. ISO/TC 232 CD 검토 과정에 전문위원들의 의견을 수렴하였다.

제1차 전문위원회(2009년 1월)에서는 ISO/TC 232 활동을 위한 전문위원들의 지원을 얻기 위하여 기본적인 국제표준화 동향분석, 국제표준화 활동전략 및 전문위원회의 향후계획 등에 대하여 논의하였다.

제2차 전문위원회(2009년 2월)에서는 ISO/TC 232 CD(위원회 초안)에 대한 한국 측 검토의견 및 건의사항을 수렴하여 전체 회장국인 독일 (DIN) secretariat에 제출하였다. 전문위원회를 거쳐 ISO/TC 232 사무국에 제출된 한국 측 의견은 용어의 정의 부분이 취약하므로 교육, 훈련, 학습 등의 용어의 정의를 추가하고 평가 부분은 용어(evaluation, assessment 등)에 대한 개념 정의를 먼저 보완하고, 내용상 지나치게 상세하게 기술되어 오히려 제약과 혼란의 우려가 있으므로 이를 축소하도록 하자는 것 등이다.

2009년 3월 초에는 일본의 ISO/TC 232 담당기관인 JAMOTE 위원들이 한국을 방문하여 기술표준원에서 제3차 전문위원회를 한일 공동으로 개최하였다. 한국과 일본 대표들은 교육훈련 시스템과 문화가 유사한 아시아 국가 간의 협의를 거쳐 의견을 협의하였다. 유럽이 주도하는 국제표준화 무대에서 문화적 동질성을 가진 동아시아 국가 간 공동협력의 중요성을 같이 인식하고, 국제표준을 주도하기 위해서 한일 양국 간 유대관계 강화 및 원활한 정보공유에 대해 합의한 바 있다.

2009년 7월 제4차 전문위원회를 개최하여 일본 도쿄에서 개최된 ISO/TC 232 회의 결과를 보고하고 DIS29990에 대한 검토작업을 수행하였다. 한국 측의 수정 의견이 잘 반영되고 있으며 ISO/TC 232가 2010년이나 2011년경에 최종 승인이 되어 국제표준(International Standard)로 채택되고 출판될 것을 대비하여 홍보가 필요하다는 결론에 도달하였다.

2009년 9월 제5차 전문위원회 겸 유관기관 의견수렴을 위한 전문가협의회를 서울교육문화회관에서 개최하여 ISO/TC 232 국제표준화 작업의 현황에 대하여 홍보하는 기회가 되었다. 또한 다양한 유형의 관계기관들의 참석하여 이해

관계자들의 다양한 입장에서 다양한 의견을 나누었다. 참석자들은 비정규교육 훈련 서비스의 국제표준화에 대한 필요성에 대하여도 다양한 의견들을 피력하였고, 기관들 간의 관점과 이해가 상이하였고 전문위원회의 기능이 강화될 필요가 있음을 시사하였다.

2010년 1월 제6차 전문위원회가 기술표준원에서 개최되었다. 영국 런던 회의에서 마무리 된 ISO/TC 232의 추진 현황이 보고되었고 새로이 제안된 언어 교육훈련의 국제표준에 대한 한국 측의 입장도 정리되었다. ISO/TC 232 FCD (최종 위원회 초안)에 대하여는 한국 측의 입장이 반영된 내용임을 확인하였다. 또한 중국 측에서 제안한 언어교육훈련의 국제표준화 작업 계획에 대하여 전문위원회에서는 한국을 비롯한 많은 나라들에서 필요한 작업이 될 것이라는 결론을 얻었다. 더불어 국내에도 수많은 언어교육훈련기관들이 운영되고 있는데 해외 시장 진출이나 국내 시장에 외국 기관들이 진입하는 데에 필수적인 사항이며 국제경쟁력을 갖추는 데에 한국 교육훈련기관들의 서비스 향상이 절실하다는 데에 경종을 울리는 것으로 볼 수 있다.

3. ISO/TC 232 Working Group 회의와 총회 참석

직능원은 기술표준원과 공동으로 혹은 단독으로 제4회와 제5회 working group 회의에 참석하여 직능원의 검토하여 전문위원회에서 합의된 위원회 초안(CD) ISO/TC 232의 DIS29990 수정 보완 내용을 한국 측 의견으로 전달하고 회원국들과 함께 국제표준안을 조항마다 수정보완하고 작성하는 작업을 하였다. WD(작업 초안)에서 CD(위원회 초안)으로 만드는 과정, CD에서 DIS(국제표준 초안)으로 만드는 과정, DIS에서 FDIS(최종 국제표준 초안)으로 되어 최종적으로 IS(국제 표준)으로 채택되는 과정에서 필요한 작업에 직접 참여하였다.

제3회와 제4회 ISO/TC232 회의(총회)에 기술표준원과 공동 혹은 단독으로 참석하여 Working Group에서 작성된 내용에 대한 찬반 투표를 거쳐 결의하

는 과정에 참여하였다. 또한 신규 국제표준 제안에 대한 검토를 거쳐 향후 한국의 참여여부를 제안하였다.

4. 국내 유관기관과의 의견 수렴을 위한 전문가협의회

2009년 9월 비정규 교육훈련서비스 관계기관들과의 전문가협의회를 거쳐 다양한 입장과 관점이 존재하며 특히 대기업과 중소기업 간에 격차가 큰 것을 확인하였다. 국제표준은 중소기업들에게 적용하여 기본적인 수준을 향상시킬 수 있을 것으로 판단되었으며 대기업들에게 국제표준안은 이미 충족하는 정도의 수준이었다.

이 전문가협의회에서는 non-formal education and training이라는 명칭을 비정규 교육훈련으로 번역하여 사용하는데 “비정규 교육훈련”이라는 용어가 일반적으로 통용되기에 너무 길고 내용 전달이 잘 안 되는 경향이므로 “교육훈련”으로 변경하고 실제 범위를 비정규 교육훈련으로 한정하는 것이 실용적이라는 의견도 도출되었다.

2010년 1월에는 런던 회의에서 결의된 FDIS 비정규교육훈련 국제표준화 내용에 대한 보고와 신규 과제 언어교육훈련 제공자의 국제 표준화 논의를 위한 전문가 협의회가 개최되었다. 이 회의에는 언어교육기관으로 대표되는 어학원 측 인사들과 학원 연합회 관련자들이 참석하여 향후 언어 교육훈련 국제표준화의 작업의 필요성과 한국이 적극 개입하여 영어, 중국어 시장의 진출과 진입을 위한 경쟁력 향상에 노력해 줄 것을 당부하였다.

제 4 장 향후 추진과제

제1절 추진방향의 개선

ISO/TC 232가 설립된 이후, 우리나라는 2008년 7월 일본 동경과 2008년 11월 호주 시드니에서 개최된 WG 회의, 2009년 3월 제3차 TC 총회에 ISO/TC 232 지정기관인 기술표준원의 담당자와 간사기관인 직능원의 전문가가 지속적으로 참석하여 추진하고 있다. 참석한 전문가는 국제표준의 제정단계에서 우리나라의 입장을 개진하거나 논의동향을 파악하여 국내 이해관계자에게 전달하였다.

ISO/TC 232 국제표준화 활동과 관련하여 국내적인 의견수렴이나 활동전략을 논의하기 위한 대응방안으로 국내 전문위원회를 2009년 1월에 구성하였다. 산·관·학 전문가 9인을 위원으로 위촉하였다. 2009년 2월 전문위원회 첫 회의를 개최하여 국제표준화 동향분석, 국제표준화 활동전략 및 전문위원회의 향후계획 등에 대하여 논의하였다.

2009년 3월에는 일본과 공동 전문위원회를 개최하고, 유럽이 주도하는 국제표준화 무대에서 문화적 동질성을 가진 동아시아 국가 간 공동협력의 중요성을

같이 인식하고, 국제표준을 주도하기 위해서 한일 양국 간 유대관계 강화 및 원활한 정보공유에 대해 합의한바 있다.

교육서비스 관련 국제표준화는 회원국의 관심이 높는데다 이해관계가 첨예한 요소들이 있어, 우리나라가 실효성 있게 대응하기 위해서는 어느 분야보다도 전략적이어야 한다. 그러기 위해서는 우선적으로 국내 전문가들로 구성된 전문위원회가 활성화되어야 한다. 국제문건에 대한 의견제시도 구체적이고 근거에 의거한 논리 전개와 대안제시가 가능하도록 전문위원회 위원들이 표준화에 대한 역량을 강화하여 여타 회원국 전문가와 경쟁할 수 있어야 한다.

전문위원회 위원들은 교육훈련분야에 관한 한 국내에서 저명하고, 나름대로 풍부한 현장경험을 가지고 있어 표준화 특히 국제표준화에 대한 관심과 적극성만 발휘한다면 여타 회원국 전문가들에 비해 경쟁력이 있다고 볼 수 있다. 국제문건의 한 조항이라도 놓치지 않고 면밀하게 검토하고 의견을 제시함으로써 개인적인 역량을 쌓을 수 있을 뿐만 아니라, 국가적인 이익에도 크게 기여할 수 있을 것이다. 국제표준 작업 시작 단계에서 TC 설립 초기에 적극적인 활동이 향후 주도적 참여에 유리하므로 국내 이해관계자의 참여가 절실하다.

전문위원회에서뿐만 아니라, 노동부, 교육과학기술부 등 정부부처, 한국교육개발원과 같은 연구기관, 한국능률협회 등의 민간훈련기관 등 다양한 이해관계인과의 네트워크를 구축하여야 한다. 현안에 대하여 신속하게 의견수렴하여 효율적으로 대응할 수 있는 체제를 갖추어야 한다. 특히 ISO/TC 232와 같이 TC 설립 초기에 적극적인 활동은 향후 주도국으로 전환할 수 있는 입지 확보에 유리하므로 신규 국제표준안 발굴 또는 SC 설립 제안 등을 활발하게 추진하여야 한다.

앞에서도 언급한 바와 같이 교육서비스는 동서양의 문화적 차이에 의해 논란이 있을 것이라고 예상되는바, 동유럽이나 북미의 주도에 제동을 걸고 우리나라에게 유리하게 이끌어 갈 수 있도록 아시아권 국가와의 유대관계를 돈독하게 할 필요가 있다. 물론, 유럽이나 북미 전문가와도 협력을 공고히 하여 상호 의견교환이나 정보를 공유하여야 한다.

서비스시장 개방을 앞두고 글로벌 경쟁시대에 교육서비스 관련 경쟁력을 강화하고, 고객에 대한 서비스의 투명성과 신뢰성을 확보하여 교육수요자의 불만 해소는 물론이고 질 높은 교육을 제공하여 고객의 만족도를 높이는 데 교육훈련서비스 국제표준화가 일조하리라 본다.

제2절 ISO/TC 232 도입방안

1. 인증대행기관

ISO/TC 232(Learning Services for Non-Formal Education and Training) 비정규 교육훈련을 위한 학습서비스 국제표준(IS)이 채택되어 출판 단계(publication stage)에 이르면 국내에서도 국제표준에 의한 인증을 받으려는 기관들이 생길 것이고 이를 인증하기 위한 인증 대행기관이 지정될 것이다. 기술표준원은 정부기관으로서 국제적인 대표기관의 기능을 수행할 것이고, ISO의 인증대행기관은 국제표준의 내용에 따라서 적절한 기관에서 담당하도록 하는 것이 바람직하다. 예를 들면 모든 국제표준 인증대행 기관을 표준협회로 지정할 것이 아니라 비정규 교육훈련 학습서비스 관련 인증대행기관은 정부출연 연구기관으로서 비정규교육훈련, 직업교육훈련과 평생학습 등이 주요 연구분야인 한국직업능력개발원에서 담당하는 등 타당성과 객관성 있는 인증대행기관을 선정하여 효율성과 효과성을 제고할 필요가 있다.

일본의 경우 대학교수를 중심으로 한 JAMOTE를 결성하고 이를 정부에서 적극 지원하여 향후 ISO/TC232 인증 대행까지도 맡길 계획이다. 인증대행기관도 영리나 사업 수행의 목적보다는 교육훈련서비스 분야 ISO 서비스에 우리나라의 관련 기업이 능동적으로 대처하여 1차적으로 해외 사업 및 해외 교육훈련기관의 한국 진출시 불이익을 받지 않도록 대처해야 할 것이다. 향후, 인증대

행기관 선정 process에 대한 검토 작업을 거쳐 유연하게 대처하는 방안이 적용되도록 할 필요가 있다고 본다.

2. 정부의 역할

현재 지식경제부의 기술표준원에서 국제표준화(ISO)에 대한 한국 측 대표기관의 역할을 하고 있다. 이제까지 대부분의 국제표준들이 공업, 과학기술 분야에 대한 것이어서 정량적인 내용들로 진행되었다. 학습서비스와 같이 software와 humanware가 중심이 되는 국제표준화 작업을 위하여 관련있는 정부부처들이 함께 협업을 하는 것이 효과적이다. 예를 들면 학습서비스 관련 표준에 대하여는 노동부와 교육과학기술부에서도 함께 참여하여 교육훈련 학습서비스의 국제표준에 대한 활용방안을 기초로 연계하여 의견을 수렴해 나가야 한다. 일본의 JAMOTE와 같은 기구는 민간과 다양한 정부부처가 협력하여 운영하는 기구로서 학습서비스의 국제표준에 대한 균형있는 국익을 대변하기에 적절하게 작동되고 있다. 이러한 기구를 벤치마킹하여 산업, 경제, 문화, 교육 등 다양한 분야가 국제화되고 세계시장을 의식하면서 발전해야 할 시대에 체계적으로 대처할 수 있을 것이다.

ISO가 국제기구이지만 민간영역과 협력하는 경우가 많아 국가에서는 상대적으로 관심이 적을 수 있다. 하지만 교육훈련기관에 대한 국제적 관심이 높아지고 있다는 점에서 국가적인 관심이 요구된다. 이는 국가의 경쟁력 강화차원에서 필요하다고 판단된다. 즉, 우리나라 교육훈련기관이 상대적으로 낙후되어 있다는 점에서 이번 ISO 인증을 우리나라 교육훈련기관의 시스템을 한 단계 높일 수 있는 기회로 삼아야 할 것이다.

3. 홍보/확산 방안

ISO/TC 232 FDIS(최종 위원회 국제표준안)이 각 회원국의 최종 동의를

언어 국제 표준(International Standard)로 확정되면 각 회원국에서 발행(publish)하는 단계로 가게 된다. 그리고 비정규 교육훈련 학습서비스에 대하여 인증대행기관이 선정되어 기능을 수행하게 되면 이 국제표준이 널리 보급되어야 할 것이다.

이에 대한 홍보와 보급 방법은 크게 다음 몇 가지 방법을 활용할 수 있다. 우선 한국의 국제표준을 담당하는 대표기관인 기술표준원에서 운영하는 사이트에서 공지가 될 것이다. 관계 기관들이 이 사이트를 통하여 정보를 얻을 수 있다.

둘째, 신문지상이나 TV와 라디오 등 대중매체를 통하여 홍보가 가능하다. 학습서비스 국제표준의 기능을 감안하여 지식경제부, 노동부, 교육과학기술부 등에서 매스컴을 통한 홍보를 지원해야 할 것이다.

셋째, 비정규교육훈련기관들을 대분하여 학원총연합회를 통하여 국제표준을 확산시키고, 능률협회, 기술표준원, 한국산업인력공단, 한국산업교육학회, 한국기업교육학회 등을 통하여 홍보할 수 있다. 많은 기업들이 관련되어 있는 단체와 협회들도 중요한 루트가 될 수 있다.

넷째, 비정규 교육훈련기관들에게 자체적인 ISO/TC 232의 논의결과 확정된 새로운 국제 표준에 대응하는 위원회를 구성토록 하는 것도 유용한 홍보 방안이 될 것으로 판단된다.

다섯째, 기업의 교육훈련 부서에 대한 홍보도 중요할 것이다. 한국에서는 기업이 실질적으로 교육훈련을 선도하고 있다. 따라서, 이러한 기업 관계자에 대한 홍보도 매우 중요할 것이다. 특히, 전국연수원장연합회를 활용하는 홍보도 매우 유용할 것으로 본다.

특히 국제 시장으로 진출하고자 하는 기업들이나 국내 시장에 유입될 외국 학습기관들에 대한 정보를 습득하기 위하여 국내 대기업과 중소기업 학습기관들의 관심이 증대될 것으로 본다. 또한 ISO인증과 KS 인증이 시장진출에 기본요건이 될 것이기 때문에 국제표준과 함께 인증절차에 대한 홍보가 필요하다. 이러한 인증을 받는 과정에서 학습기관 자체의 수준이 향상되고 운영이 수월해질 수 있기도 하다.

제3절 기대효과 및 활용방안

국내에 비정규 교육·훈련 학습서비스(Learning Services for Non-formal Education and Training) 기관이 무수히 많으며 제공되는 서비스의 질도 무척 다양하다. 교육훈련 서비스를 국제적으로 인증하는 기준이 마련되어 기준을 통과하는 교육훈련 서비스 기관은 ISO 인증기관으로 국내외 활동에 유리하게 됨으로써 전체적 교육훈련 서비스의 질적 향상을 기대할 수 있다. 인증을 받기 위하여 국제표준에 적합한 개선을 추진하여 보다 발전된 기관이 되며 수요자의 만족도가 동시에 높아지기도 하기 때문이다.

향후에도 지속적으로 국제적인 비정규 교육훈련서비스 관련 기준 작업에 참여하여 ISO 표준화 과정이 우리나라에 유리하게 진행될 수 있도록 전략적으로 대응할 수 있는 기회로 활용될 것이다. 현재 ISO/TC 232 분과위원회로 언어 학습 국제표준에 대한 작업이 시작되고 있다. 이에 대한 시장성을 고려할 때 회원국들의 참여가 높을 것이라고 기대된다.

특히, 중국의 경우 한자교육의 국제표준화에 선점하려는 의도를 갖고 있어 이에 대한 즉각적이며 체계적인 대응을 하지 않을 경우 국가 차원에서의 많은 혼란과 불이익을 초래할 것으로 판단된다. 일본이 ISO/TC 232의 표준화 작업에 어느 나라보다도 긴밀하게 민·관이 협력하고 체계적으로 접근하는 이유도 이러한 불이익을 당하지 않기 위함이다.

아울러, 한국도 회원국으로서 국제표준이 필요하다고 판단되는 아이템을 개발하여 제안할 수 있다. ISO/TC 232의 회원국으로서의 참여경험과 작업 경험을 바탕으로 자국과 국제사회의 공동이익을 위한 아이템 발굴 노력을 경주하는 계기가 될 수 있다.

또한 ISO/TC 232 교육훈련 학습서비스 국제표준이 탄생하고 이러한 국제표준화 추진과정에 참여한 경험을 바탕으로 정부와 민간의 관심을 증대시킬 수 있는 계기가 될 것이다. 학습서비스 관련 평생학습기관의 교육훈련 서비스 제

공의 질적 제고를 위한 정부의 평생직업 교육훈련 정책수립에 가이드라인과 기초자료로 활용될 수 있을 것으로 본다.

<부 록>

<부록 1>
ISO/TC 232 - DIS 29990

ISO/TC 232/SC
날짜: 2009-04-09
ISO/DIS 13146
ISO/TC 232/SC/WG 1
사무국: DIN

비정규교육 및 훈련에 대한 학습 서비스
- 서비스 공급자의 기본 요건 -

[알림]

이 문서는 검토 및 논평을 위해 배포된 것으로 확정된 ISO의 국제 표준이 아닙니다. 따라서 별다른 공지 없이 내용이 바뀔 수 있으며, 국제 표준으로 비준되지 않을 수도 있습니다.

이 초안을 받는 분들은 내용과 관련하여 특허권이 침해되었다고 생각하시는 경우에 자체 논평과 관련 자료를 첨부하여 그 사실을 통보하시기 바랍니다.

목 차

서문

서론

1. 범위(Scope)
2. 용어 및 정의(Terms and definitions)
3. 학습 프로그램 및 절차(Learning programs and processes)
 - 3.1 학습수요의 결정
 - 3.2 학습 서비스의 디자인
 - 3.3 학습서비스 규정
 - 3.4 학습서비스 전달 모니터링
 - 3.5 학습 서비스 공급자에 의한 평가
4. 학습 서비스 공급자 관리
 - 4.1 종합적 관리 요건
 - 4.2 전략 및 사업 관리
 - 4.3 관리 검토
 - 4.4 예방 및 수정 조치
 - 4.5 재정 관리 및 위험 관리
 - 4.6 인적자원 관리
 - 4.7 의사소통 관리(내부/외부)
 - 4.8 자원
 - 4.9 내부 감사
 - 4.10 이해 당사자 피드백

[첨부]

- 첨부 A(정보제공) 사업 계획 내용
- 첨부 B(정보제공) 관리 시스템 검토를 위한 정보
- 첨부 C(정보제공) 예방 및 수정 활동
- 첨부 D(정보제공) 역량 모음

서문

국제표준화기구 ISO(International Standardization Organization)은 국가 표준기구(국제표준화기구 사업 파트너단체)의 세계적인 연합체이다. 국제표준 준비 작업은 일반적으로 ISO 기술위원회를 통해 이루어진다. 기술위원회가 구성된 분야에 관심이 있는 사업 파트너국가는 그 위원회에 참여할 권리가 있다. 국제기구, 정부 및 비정부기구는 ISO와 연계하여 해당 작업에 참여할 수 있다. ISO는 전자기술 표준화와 관련된 모든 업무를 국제전자고용휴직위원회(IEC)와 긴밀히 협력하고 있다.

국제 표준은 ISO/IEC 지침서, P 2에 주어진 규칙에 따라 작성된다.

기술위원회의 핵심 업무는 국제 표준을 준비하는 것이다. 기술위원회가 적용하고 있는 국제표준안은 사업 파트너국가를 대상으로 찬반투표를 실시할 목적으로 회람된다. 국제표준으로 발간되기 위해서는 투표에 참여한 사업 파트너국으로부터 최소한 75%의 찬성을 얻어야 한다.

이 서류의 일부 요소들이 특허권 침해 가능성이 있다는 점에 주의를 기울인다. ISO는 이러한 특허권 일부 침해 혹은 전부침해 여부를 밝혀내는 책임은 지지 않는다.

ISO 29990은 비정규 교육 훈련 학습서비스 기술위원회 ISO/TC 232, 워킹그룹(WG1) '학습 서비스 제공자(LSP)' 등에 의하여 마련되었다.

서론

이 표준(standards)의 목적은 수준 높은 전문적 시행을 위해 총체적 모델을 제시하고, 학습 서비스 공급자와 학습 서비스 수요자들이 비정규 교육훈련을 설계하고 개발하고 전달하는 과정에 활용할 수 있도록 범용적 기준(reference)을 제공하기 위한 것이다. 이 표준은 '훈련(training)'이라는 용어 대신 '학습 서비스(learning service)'란 용어를 사용하고 있는데 이는 학습자와 학습과정

의 결과에 초점을 맞추고, 학습 서비스 전달과정에서 최대한의 활용가능성을 강조하기 위한 것이다.

이 표준은 학습서비스 공급자(LSPs: Learning services providers)의 역량 강화에 초점을 두고 있으며, 조직의 경쟁력과 역량 개발에 대한 기대수준 및 요구를 충족시켜줄 수 있는 학습 서비스 공급자를 수요자(고객)가 선택할 수 있는 여건을 마련하고자 한다.

비정규교육 및 훈련에 대한 학습 서비스 - 서비스 공급자의 기본 요건

1. 범위

이 표준은 비정규 교육 및 훈련 분야에서 학습 서비스와 학습 서비스 공급자의 기본요건을 구체화한다.

2. 용어의 정의

이 문서의 목적을 위해서 다음과 같이 용어를 정의한다.

2.1 협력자(associate)

LSP(Learning service provider)의 후원 하에 학습 서비스를 제공하는 조직이나 사람

2.2 사업계획(business plan)

사업 목적을 달성하기 위하여 설계된 계획이나 활동

2.3 수료증(certification)

학업 성취의 수준을 나타내거나 학습 프로그램의 이수 여부를 나타내기 위해 LSP가 학습자에게 수여하는 증서

2.4 역량(competency)

주어진 업무 현장이나 전문적, 개인적 능력개발 차원에서 습득되고 활용된 가시적인 지식, 기술, 태도 혹은 노하우

2.5 지속적인 전문성 개발(CPD: continuous professional development)

전문 지식의 의도적 향상 혹은 전문가적 역량 개발

2.6 커리큘럼(curriculum)

LSP에 의하여 마련된 학습 계획으로 학습 서비스의 목적, 내용, 학습 성과, 방법, 측정 과정 등을 나타냄

2.7 학습의 평가(Evaluation of learning)

학습 목표에 근거하여 측정된 학습과정이나 학습성과 분석을 위한 규범적인 접근

2.8 촉진자(facilitator)

LSP(학습 서비스 공급자) 학습자가 학습할 수 있도록 지원하는 사람

note: 교사, 트레이너, 코치, 튜터, 멘토 등의 호칭도 사용

2.9 핵심 과정(key processes)

<학습 서비스 공급자> 학습 서비스나 서비스의 경영에 필수적인 과정들

2.10 학습자(learner)

학습에 참여하는 사람

2.11 학습(learning)

지식, 행동, 기술, 가치관, 취향, 이해 등을 습득하는 행위

2.12 학습 서비스(learning service)

학습을 제공하기 위하여 설계된 일련의 활동 혹은 과정

2.13 학습 서비스 공급자(learning service provider: LSP)

학습 서비스의 제공과 관련이 있는 모든 협력자들을 포함하여 비정규 교육 및 훈련 분야에서 학습 서비스를 제공하는 다양한 규모의 기관 및 개인

2.14 비정규 교육(non-formal education)

<학습 서비스 공급자> 공인된 정규 초등, 중등 및 고등 교육제도 이외의 조직적 교육 활동

2.15 품질 정책(quality policy)

상급 관리조직에 의하여 공식적으로 공인된 품질에 대한 조직의 전반적인 의도 및 방향

note1: 일반적으로 품질 정책은 조직의 전반적인 정책과 일치하며, 품질 목표 설정을 위한 프레임워크를 제공한다.

note2: ISO 9000에 제시된 품질 관리 원칙들은 품질 정책 수립의 기초가 될 수 있다.

[ISO 9000: 2005. 3.2.4]

2.16 후원자(sponsor)

<학습 서비스 공급자> 학습서비스 과정에 재정적 혹은 기타의 지원을 제공하거나 학습의 성과에 이해관계가 있는 단체 및 개인

note: 이러한 기관에는 회사, 정부 기구, 친척 등이 포함된다.

2.17 이해당사자(stakeholder)

<학습 서비스 공급자> 학습 서비스의 관리, 결과 그리고 과정에 직·간접적인 이해를 가지고 있는 단체 및 개인

2.18 학습의 전이(transfer of learning)

원래의 학습상황 외에서 학습을 적용하는 능력

3. 학습 프로그램 및 과정

3.1 학습 수요의 결정

3.1.1 개요

학습 서비스 제공 이전에, 이를 효율적으로 수행하기 위해, LSP는 학습 수요 분석을 선행해야 한다.

3.1.2 이해당사자 수요

학습 서비스 제공 이전에 LSP는 다음 사항을 명확히 해야 한다.

- a) 교육 이전에 학습자의 자격 취득, 수료증 수여 등을 포함하여 학습자의 교육 및 훈련 이력에 대한 정보를 확보해야하며, 그러한 정보는 합법적 동의 하에 취득 및 활용되어야 한다.
- b) 학습 서비스를 수행함에 있어 이해당사자의 구체적인 목적, 희망사항, 목

표 그리고 요구조건이 결정되어야 한다.

- c) 타당하고 가능한 범위 내에서, 학습자는 자신의 학습 니즈와 목표를 측정 하는데 필요한 도움을 제공받아야 한다.
- d) 언어, 문화, 문해 혹은 기타 학습관련 특수한 니즈, 혹은 육체적 장애와 관련한 특별한 배려사항 등을 파악해야 한다.(WCAG 참조)
- e) 이해당사자들은 어떻게 학습 서비스의 결과로 개발된 기술, 역량 그리고 인지 등이 학습자의 직무 및 책임 등으로 전이되고, 스폰서가 성공의 지표로 고려하는 것이 무엇인지에 대하여 자문을 받아야 한다.
- f) 제공되는 모든 학습 서비스와 관련하여 스폰서와 합의서를 작성하여야 한다.

3.1.3 학습 내용 및 과정

LSP는 다음을 명확히 해야 한다.

- a) 학습 내용 및 학습 과정은 이해당사자의 수요를 고려해야 한다.
- b) 학습의 과정 및 특정 내용으로부터 발생하는 수요를 효율적으로 분석하기 위해서 가능한 수단 및 정보가 활용되어야 한다(학습자가 필요한 기술, 구체적인 필수요건 등).
- c) 활용될 학습 방법과 교재들 최신화된 것이어야 하고, 내용이 정확해야 하며, 설정된 목표를 충분히 달성할 수 있어야 한다.

3.2 학습 서비스의 설계

3.2.1 학습 서비스의 목적 및 범위에 대한 상세화

LSP는 이해당사자의 수요를 충족시키기 위해서 사용될 학습 방법뿐만 아니라 선택된 학습 서비스의 범위, 세부 목표, 계획된 학습 서비스 결과 등을 명확히 해야 하며, 모든 이해 당사자가 이를 알고 있어야 한다.

3.2.2 학습의 전이에 대한 지원과 모니터링의 수단 구체화

LSP는 학습의 전파가 적절하게 모니터링되고 평가되며 기록될 수 있도록 하

기 위하여 학습이 촉진되고 지원을 받을 수 있는 방법을 결정하고 계획할 때 관련있는 모든 이해당사자를 고려해야 한다.

3.2.3 커리큘럼 계획수립

LSP는 다음을 명시해야 한다.

- a) 특정 목표나 학습 결과를 적절히 반영하는 평가 커리큘럼과 수단 개발과 문서화
- b) 자율학습 등을 포함하여 다음을 충족시킬 수 있는 학습 방법 선택
 - 1) 커리큘럼의 목적과 요구사항 반영
 - 2) 학습자에의 적합성
 - 3) 집단 내의 학습자의 학습 능력(무능력) 및 니즈 고려
 - 4) 필요하면 집단의 잠재력을 이용하여 개별학습 및 집합학습에 대한 자원 및 지원 제공
- c) 학습 서비스를 제공할 때와 학습의 전파를 모니터링하고 평가할 때는 LSP를 포함하여 이해당사자의 역할 및 책임의 명확화

3.3 학습 서비스 규정

3.3.1 정보 및 오리엔테이션

학습 서비스를 전달하기 이전 혹은 전달하는 과정에서 LSP는 학습자와 스폰서가 다음 사항을 이해하고 있는지 확인해야 한다.

- a) 평가를 위해 사용될 도구 및 기준 등을 포함하여 제공되는 학습 서비스의 목적, 형식 및 내용
- b) 학습자의 의무, 책임 및 기대
- c) 학습 완료시점에 발급되어야 할 인증서 및 보고서의 성격
- d) 이해당사자가 학습에 만족하지 못할 경우와 이해당사자와 LSP간에 의견 불일치가 발생할 경우에 따르게 될 처리 절차
- e) 누가 학습 및 평가를 지원하며, 어떻게 지원할 것인가?

- f) 수업료, 시험비용 그리고 학습 준비물의 구입 등과 관련된 비용
- g) 필요한 기술, 자격 및 전문가적 경험 등과 같은 선행 요건

3.3.2 학습 자원의 취득 및 접근의 구현

LSP는 다음을 명확히 해야 한다.

- a) 커리큘럼에서 규정된 모든 필요한 자원이 취득 가능하다
- b) 학습 서비스를 제공할 책임이 있는 모든 학습 촉진자들이 이러한 학습 자료 확보가 가능하며 이의 사용에 대하여 교육을 받는다.
- c) 커리큘럼에 규정되어 있듯이 모든 필요 자원에 대하여 학습자가 접근할 수 있다.

3.3.3. 학습 환경

LSP가 학습 환경의 제공 및 선택에 대한 책임이 있는 경우, LSP는 환경이 학습에 적합(conductive)하도록 해야 한다. 만약 LSP가 학습 환경에 대한 통제력을 갖고 있지 않다면, LSP는 학습 환경 통제를 위한 최소한의 요구사항을 명시해야 한다.

3.4 학습 서비스 전달의 모니터링

LSP는 합의한 교육성과를 달성함에 있어서의 효과성뿐만 아니라 학습에 활용된 방법 및 자원에 대하여 학습자의 피드백을 받아야 한다.

3.5 LSP가 수행한 평가

3.5.1 학습의 평가

이 조항은 제공된 학습 서비스의 학습 목표를 개별 학습자들이 성취하고 있거나 성취한 정도를 측정하고 분석하는데 필요한 LSP의 필요사항을 제시한다. LSP는 다음사항을 명확히 해야 한다.

- a) 학습자에 대한 LSP의 평가 결과에 대한 접근은 오직 그 정보를 볼 수 있

도록 합법적으로 허용된 사람들에게만 주어지며, 이러한 결과는 평가의 유용성을 촉진하는 형태여야 한다.

- b) 학습자에 대한 LSP의 평가를 위하여 수집된 정보는 평가 질문에 대한 답변이 충분이 이루어지고 학습자의 수요가 적절히 언급되도록 초점을 맞추어 충분히 포괄적이어야 한다.
- c) 학습자의 성취에 대한 해석이 유효하고 잘못 해석되지 않는 방법으로 학습자에 대한 평가가 개발되고 시행되어야 한다.
- d) 학습자의 성취에 대한 기대가 명확히 규정되어 평가 결과가 유효하고 의미가 있어야 한다.
- e) 평가 절차가 각 학습자의 성취에 대한 판단을 위해 유효하고 믿을 만한 정보를 제공할 수 있는 방식으로 평가 과정이 선택, 개발 및 수행되어야 한다.
- f) 학습자의 평가에 편의가 없어야 한다.
- g) 학습을 평가하기 위하여 수집된 정보는 시스템적이며 정확하게 분석되어야 한다.
- h) 필요한 경우, 결정된 referred 학습 목표 달성을 위하여, 장애가 있는 개별 학습자와 특별한 도움이 필요한 사람들은 관련 분야의 전문가에게 자문을 구해야 한다.

3.5.2 학습 서비스의 평가

3.5.2.1 개요

이 조항은 학습 서비스 자체의 효율성 및 질 측정과 관련하여 LSP에 필요한 필수사항을 나타내고 있다.

3.5.2.2 평가 수요

LSP는 다음을 명확히 해야 한다.

- a) 평가에 의하여 영향을 받거나 평가와 관련이 있는 사람을 밝혀야 한다.

- b) 평가를 수행하는 사람은 충분한 능력을 갖추고 있으며, 평가를 왜곡할 만한 이해관계가 없어야 한다.
- c) 평가 보고서는 학습 서비스, 학습 서비스 목적, 평가 결과 및 전망, 절차 그리고 평가 결과를 해석하기 위하여 사용된 논리를 명확히 기술한다.
- d) 중요한 중간평가 결과 및 평가 보고서는 관련 있는 이해당사자에게 합의한 시간 내에 전달한다.

3.5.2.3 평가 실행성

LSP는 다음을 명확히 해야 한다.

- a) 선택된 평가 절차는 의도된 목적에 알맞고 실제로 수행될 수 있다.
- b) 서로 다른 이해당사자의 니즈를 고려하는 방식으로 평가가 계획되고 수행된다.
- c) 평가는 효율적이고 자원 배분을 타당화할 수 있을 만한 충분한 가치가 있는 정보를 제공한다.

3.5.2.4 평가 우선순위

LSP는 다음을 명확히 해야 한다.

- a) 평가는 피평가자뿐만 아니라 그 결과에 의하여 영향을 받는 사람들의 복지를 고려하여 합법적이고 도덕적으로 이루어져야 한다.
- b) 무엇을 보완해야 하고, 어떻게, 누가, 언제 등 평가 결과와 관련된 이해당사자의 의무사항(obligations)은 동의를 얻어 문서화되어야 한다.
- c) 평가를 통해 LSP가 강점은 더욱 강화하고 문제 분야는 해결책을 마련할 수 있도록 평가대상인 학습 서비스의 강점 및 약점을 조사하여 기록한다.

3.5.2.5 평가의 정확성

LSP는 다음을 명확히 해야 한다.

- a) 학습 서비스가 제공되는 전후관계(예: 학습 환경)가 충분히 파악되어 학습 서비스에 대한 영향이 충분히 파악될 수 있어야 한다.
- b) 학습 서비스 평가에 사용된 정보 및 그러한 정보를 얻기 위해서 사용된 과정에 대한 자료가 상세히 묘사되어 정보의 적합성이나 정확성이 측정될 수 있어야 한다.
- c) 평가로부터 도출된 정성적 혹은 정량적 정보가 적절히 그리고 시스템적으로 분석되어 평가 질문에 대한 답이 효율적으로 이루어질 수 있어야 한다.
- d) 보고 절차가 매우 투명하고 정당하며 왜곡(bias)이 없어야 한다.

4. LSP의 관리

4.1 일반 관리 요건

본 국제 표준은 LSP의 최고위층 책임하에 이행되어야 한다.

LSP는 관리시스템을 수립하고 문서화하며, 이러한 내용들이 조직 내에 이해되고 실제 수행, 유지, 검토되도록 해야 한다. LSP는 임원 중의 한 사람이 관리시스템에 대한 책임을 지도록 해야 한다.

LSP가 국제표준을 적용하고 요구조건을 수용하는 모든 행동이 문서화되어야 한다. 이러한 문서들은 접근 권한이 있는 모든 직원들이 열람할 수 있어야 한다. 문서의 투명성, 정확성, 적절성, 회람 및 안전을 보장하기 위한 절차가 수립되어야 한다.

LSP는 계약 혹은 법적 의무와 관련이 있는 내용의 경우 일정기간 동안 그 기록을 보존하는 절차를 수립해야 한다(ISO 15489 참조). 이러한 기록에 대한 접근은 LSP가 수립해 놓은 정보에 대한 비밀성(confidentiality)을 침해하지 않아야 한다.

4.2 전략 및 사업 관리

이 국제 표준을 시행함에 있어 LSP는 첨부 A(정보제공)처럼 일반적으로 허용되는 사업 계획 관행에 따라 사업 계획을 작성하고 문서화해야 한다. 사업 계획은 전략 및 사업 목적, 관리 구조, 핵심 절차 그리고 LSP의 품질 정책에 대한 상세한 설명 등을 포함해야 한다.

4.3 운영 점검(management review)

LSP는 국제 표준에 대한 이행과 관련된 정책 및 목적 등을 포함하여 지속 가능성, 적합성 및 효율성 등을 확보하기 위하여 일정 주기로 관리 시스템을 검토하기 위한 절차를 수립하여야 한다. 이러한 검토는 환경에 맞추어 주기적으로 수행되어야 한다.

운영 점검에 대한 투입요소에는 첨부 B(정보제공)에 나타나 있는 정보가 포함되어야 한다.

4.4 예방적 활동 및 교정

LSP는 관리시스템에서 불일치(nonconformities)를 파악하고 관리하기 위한 절차를 수립해야 한다. LSP는 또한 필요한 경우 재발 방지 차원에서 불일치를 일으키는 원인을 제거하기 위한 활동을 벌여야 한다. 예방 활동은 잠재적인 불일치의 원인을 제거하기에 충분해야 한다. 수정 활동은 직면한 문제의 부정적 영향에 알맞은 것이라야 한다. 두 가지 경우 모두 첨부 C(정보제공)에 나타나 있는 절차와 같아야 한다.

4.5 재무관리 및 위기 관리

LSP는 다음 사항을 구비하고 문서화해야 한다.

- a) 적절한 재무 관리 시스템
- b) 위험을 감지하고 측정하며 관리하는 시스템

4.6 인적자원 관리

4.6.1 역량과 기술

LSP는 직원 및 사업 파트너들이 조항 3 & 4에 제시되어 있듯이 과정을 수행하는데 필요한 역량을 갖추고 이러한 역량이 유지될 수 있도록 해야 한다.

LSP는 필수 핵심 역량 등과 같은 직무 명세서(job description)를 제공해야 한다.

note: 첨부 D(정보제공)의 테이블 1 참조

4.6.2 LSP 역량, 성과 관리, 전문가성 개발(professional development)에 대한 평가

이 조항은 LSP의 직원 및 사업 파트너들이 담당한 책무를 효율적으로 수행할 수 있을 지에 대한 업무수행역량 정도를 측정하고, 직원과 사업 파트너의 성과를 관리하는 데 필요한 사항들을 제시한다.

LSP는 다음을 명확히 해야 한다.

- a) 개별 직원 및 LSP와의 약정에 의거하여 학습 서비스를 제공하는 사업 파트너의 역량은 이들의 직무 명세서와 연계하여 측정되고 검토되어야 하며, 측정 및 검토 내용은 문서화되어야 한다.
- b) 직원의 역량 및 성과를 관리하고 측정하며 피드백을 제공하기 위한 시스템이 개발되고 시행되어야 한다.

note: 이러한 업무는 학습 및 훈련 세션에 대한 정기적인 관찰 및 이러한 관찰 내용을 교수자에게 피드백을 제공하는 등 다양한 수단과 방법으로 통해 수행할 수 있다.

- c) 피드백은 직원 및 사업 파트너들의 동기부여 정도 및 직무 만족에서 도출

이 가능하다.

- d) 직원 및 사업 파트너는 지속적인 전문가적 역량 개발을 추구하고 이러한 직무능력 향상은 평가하여 문서화해야 한다.
- e) 채택되거나 개발되어 수행된 평가 절차는 학습 서비스를 제공하는 팀의 역량에 대한 유효하고 신뢰할 만한 정보를 제공해준다.
- f) 이러한 과정의 대부분은 관련 법규에 부합하고 공평성 및 인권의 기초 원칙에도 부합하다. 따라서 정규적으로 검토된다.

4.7 의사소통 관리(내부/외부)

LSP는 자신들에게 직접적인 영향을 줄 수도 있는 이슈를 직원 및 사업 파트너에게 알리고 자문을 제공하는 절차를 시행해야 한다. LSP는 직원 및 사업 파트너사이의 비정규적인 의사소통의 기회를 제공해야 한다.

4.8 자원

LSP는 필요성을 고려하여 필요한 직원 및 학습 자원이 선택되고 투입되도록 해야 하며, 학습 자원이 유지되도록 해야 한다.

note: 3.1.3.3 과 3.3.2 참조

예 자원: 직원, 학습 자료, 정보기술 인프라를 포함한 장비(특별한 경우 WCAG의 예를 참조), 업무 및 학습 환경, LSP가 제공하는 것 이외의 학습 서비스 장비, 교육기술 및 특별 니즈(special needs)의 목록, 경력 카운슬링 서비스 등

4.9 내부감사

LSP는 국제표준과 부합하다는 사실을 증명하고 관리시스템이 효율적으로 수행되었고 관리되었다는 것을 증명하기 위하여 내부감사에 대한 절차를

수립해야 한다. 이전의 감사 결과뿐만 아니라 절차 및 감사분야의 상대적 중요성을 고려하여 감사 프로그램이 계획되어야 한다. 내부 감사는 최소한 12개월에 한번씩 있어야 한다.

note: 만약 LSP가 자체의 관리 시스템이 국제표준에 따라 효율적으로 수행되고 있으며 안정적임을 증명한다면 내부감사의 빈도는 줄어들 수 있다.

LSP는 다음 사항을 명확히 해야 한다.

- a) 내부감사는 감사에 대한 지식 및 국제표준에 대한 요구사항을 잘 알고 있는 자격을 갖춘 직원이 말아야 한다.
- b) 감사자는 자신의 고유업무에 대한 감사는 삼가야 한다.
- c) 각각의 감사 분야를 담당한 감사자는 감사의 결과를 알려야 한다.
- d) 개선의 여지가 있는 것을 찾아내야 한다.
- e) 내부감사에서 도출된 모든 조치는 시의적절하고 알맞은 방법으로 취해져야 한다.

4.10 이해당사자 피드백

LSP는 제공된 학습 서비스에 대한 이해당사자의 피드백을 모으고, 이러한 피드백에 대한 반응 등을 분석하기 위한 시스템을 구축해야 한다.

LSP는 불만과 항의 등을 다루기 위한 시스템을 갖추고 이해당사자가 이를 알 수 있도록 해야 한다.

Annex A(정보제공) Business Plan Content(사업계획 내용)

사업 계획은 일반적으로 다음 분야를 다룬다.

- a) 비전 및 미션: LSP는 자신들의 비전 및 미션을 문서화하고 이들이 어떻게 이해당사자의 학습 가치 및 공정한 대우를 뒷받침해 주는지를 문서화해야 한다.
- b) 전략의 개발 및 규칙적 측정: LSP는 자신들의 전략, 이의 수정 기간을 세분화하고, 이러한 정기적 검토가 이루어졌다는 사실을 증명해야 한다.
- c) 품질 정책: LSP는 자신들의 품질 및 품질 통제 정책을 문서화해야 한다.
- d) 사업 및 품질 목표: LSP
 - 1) 사업 목표를 문서화한다.
 - 2) 일정표를 포함하여 조직 내의 개선 프로젝트의 실제 수행을 기록한다.
 - 3) 조직 내에서 개선 프로젝트에 대한 측정가능하고 증명이 가능한 목표를 세분화하고 이를 품질 정책과 연계시킨다.
- e) 시장 분석: LSP는 정기적으로 학습 서비스에 대한 수요를 검토하고 문서화한다.
- f) 사업 분야 및 협력 등을 포함한 조직 및 운영 구조: LSP는 조직구조를 문서화하고 이러한 구조가 직원 및 사업 파트너들에게 잘 이해되도록 한다.
- g) 핵심 절차의 발굴 및 설계: LSP는 수요 분석, 설계, 전달 및 평가 등을 포함하여 핵심 과정의 설계에 대한 증거를 제공한다.
- h) 사업 파트너: LSP는 사업 파트너들과 자신의 일과의 연계방안에 대해 계획하고 문서화한다.

ANNEX B(정보제공) 관리 시스템 점검을 위한 정보

관리 시스템 검토를 위해 필요로 하는 정보는 다음을 포함해야 한다.

- a) 내부 및 외부 감사 결과
- b) 국제 표준을 준수하는 것과 관련된 이해당사자의 피드백
- c) 예방 및 수정 활동 현황
- d) 이전의 관리 검토에 따른 사후 조치
- e) 목적의 완수
- f) 관리 시스템에 영향을 줄 수 있는 모든 변화
- g) 항의나 불만 그리고 이러한 것들을 처리하는 것
- h) 관리 시스템에서 발생하는 불일치를 찾아내고 해결하는 것

관리 검토는 다음 사항에 대한 결정 및 행동을 유도해야 한다.

- i) 관리 시스템과 그 과정의 효율성 개선
- j) 국제 표준 준수에 대한 증명발급의 개선
- k) 필요한 자원

ANNEX C(정보제공) 예방과 교정 활동

예방 및 교정 활동은 다음을 포함한다.

- a) 관리 시스템에서 불일치 확인
- b) 불일치 발생 원인 결정
- c) 불일치의 예방 혹은 수정

- d) 불일치가 다시 발생하지 않도록 하기 위한 활동의 필요성 평가
- e) 필요한 조치를 시의 적절하게 결정하여 집행하기
- f) 취해진 조치의 결과 기록
- g) 취해진 수정 조치의 효율성 검토

ANNEX D(정보제공)

역량 세트(competency set)

테이블 1에 있는 역량 세트는 다음과 같은 각각의 머리말에 기초 역량을 나열한 3가지의 주요 머리말 위주로 구성되어 있다.

- 개인적 역량은 FT로서 의사소통 기술 등을 포함한 개인의 자질에 관한 것이다.
- 기술적 역량은 훈련 필요성을 측정하는 것과 같은 특별한 훈련 기술 포함한다.
- 사업 역량은 혁신 및 새롭게 부상하는 기술 등과 같은 고객의 사업 목표에 훈련을 연계시키는 훈련 촉진자(facilitator)의 능력에 관한 것이다.

<부록 1-1> 핵심 역량

개인 역량	기술적 역량	사업 역량
청취 및 의사소통 기술	학습 이론의 이해	혁신 및 새롭게 부상하는 기술의 활용
발표 기술	학습 방법론의 이해	사업적 통찰력(계획, 예산수립)
동기 부여 기술	학습 보조물의 선택 및 이용	이해관계자 관리
학습촉진 기술	학습 행정	학습 정책을 구성하고 규제하기
갈등관리	특별 수요 및 다양성에 대한 취급	이해관계자와의 네트워킹
지속적 전문성 개발	학습의 평가	사업성과 개선
컴퓨터 기술(IT를 효과적으로 이용하는 능력)	내용전문가 되기	업무의 변화하는 특성 이해
평등성과 다양성 이슈에 대한 민감성	학습 설계	이해당사자를 관리하기 위한 기술의 활용
행동강령 혹은 핵심가치에 충실	학습 목표 설계	학습 기능 주도 및 관리
이문화(intercultural) 역량	학습 수요의 발굴	조직개발 및 효과성 업무추진
지도, 조언 및 멘토링 기술	교수공학의 적용	인재 관리

참고문헌

- [1] WAI Accessibility Guidelines: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 (2005), <http://www.w3c.org/TR/WACAG20>
- [2] ISO 9000:2005 Quality management systems - Fundamentals and vocabulary
- [3] ISO 15489(all parts) information and documentation - Records management

<부록 2>

학습 서비스에 대한 표준 개발: 무엇이 중요한가?8)

Mr. Richard Rossner

(최고책임자, 언어 서비스를 위한 유럽협회(EAQUALS))

1. 개요

- “학습 서비스”란 무엇인가?
- “표준”이란 무엇인가?
- 품질 및 품질 보증
- 비정규 교육 및 훈련에서 사람들에게 중요한 표준은 무엇인가?

2. 학습 서비스란 무엇인가?

- 기업이나 정부 종사자들을 위한 훈련 과정이나 프로그램
- 성인을 위한 교육-새로운 기술, 취미, 전문가적 관심
- 온라인 및 혼합형 학습
- 평생 학습

8) 2008년 일본 ISO/TC 232 국제표준 제안 관련 심포지움에서 Rossner가 발표한 내용임.

3. 학습 서비스

학습 서비스

과정 참여자의 경험은 3개의 주요 단계를 경험하게 된다.



4. “표준”이란 무엇인가?

- 수용 가능한 품질에 대한 필수요건 혹은 기준 리스트
- ISO 표준: 국제적으로 동의한 최소 품질 기준
- 표준에 부합하다는 것은 세분화된 기준이 부합함을 보여주는 것을 의미
- 국제 표준은 다양한 범위의 서로 다른 상황에 적용 가능할 필요가 있음

5. 품질이란 무엇인가?

‘품질이란 고객이 요구하는 사항을 충족시키는 것이다’

‘품질이란 고객이 규정하는 것으로써 고객은 자신들의 제품이나 서비스에 대한 실제 경험에 바탕을 둔다. 이러한 경험은 자신들의 요구조건에 견주어 측정되며, 말로 표현하기도 하고 하지 않기도 하고, 의식을 하기도 하고 하지 않기도 한다.’ Armand Feigenbaum

6. 왜 품질이 중요한가?

- 고객의 필요와 기대에 부응

- 효율성
- 돈의 가치(value for money)
- 윤리 및 정직
- 전문가의식
- 성공 및 만족

7. '고객'은 누구인가?

- 학습자/과정 참여자?
- 과정에 대해 비용을 지불하는 사람 - 고용주?, 정부?, 부모?, 국가?

8. 학습 서비스에서의 품질- 몇 몇 핵심 분야

- 과정 참여자의 학습 경험
- 과정의 디자인 및 기획
- '결과': 참가자가 무엇을 배웠는가? 무엇을 깨닫고, 어떤 지식이나 기술을 개발시켰는가?
- 측정: 어떻게 필요와 진보가 측정되고 평가되었는가?
- 교사나 트레이너의 역량 및 유동성
- 학습 교재 및 시설
- 과정 참여자/고객과의 의사소통
- 관리 및 운영

9. 무엇이 '좋은 품질'을 만드는지를 누가 결정하는가?

- 고객/학생?, 외부 평가자?, 교사/전문가?, 위 사람들의 혼합?

10. 학습 프로그램과 과정

- 표준이 필요한 곳은 어디인가?

- 학습/훈련 필요 결정, 교습 디자인 및 학습 방법, 학습 서비스의 전달, 학습의 측정, 프로그램의 효율성 평가

11. 학습/훈련 필요 결정

- 학습자의 필요-개인 혹은 합동
- 스폰서의 필요, 학습 서비스를 구매하는 사람들의 필요
- 학습 내용과 학습 과정과 관련한 필요
- 필요성을 결정하기 위하여 사용되는 도구 및 과정

12. 교습 디자인 및 학습 방법

- 학습 서비스의 목적 및 범위
 - 이러한 것들이 도출되어 제시되는 방법
- 학습의 전달을 지원하고 모니터링하는 수단
- 커리큘럼 및 과정 기획

13. 학습 서비스의 전달

- 학습자에 대한 정보
- 적절한 학습 자료의 확보 가능성
- 전달의 모니터링 및 피드백 확보

14. 학습의 측정

- 과정 중에 학습이 이루어지는가?
- 과정 프로그램이 학습 필요를 충족시키기 위하여 변화될 필요가 있는가?
- 프로그램이 끝나갈 무렵에, 어떠한 발전이 학습자에 의하여 이뤄졌나?
- 학습 후에는 학습자의 필요와 관련하여 어떤 학습의 이전이 이루어졌나?

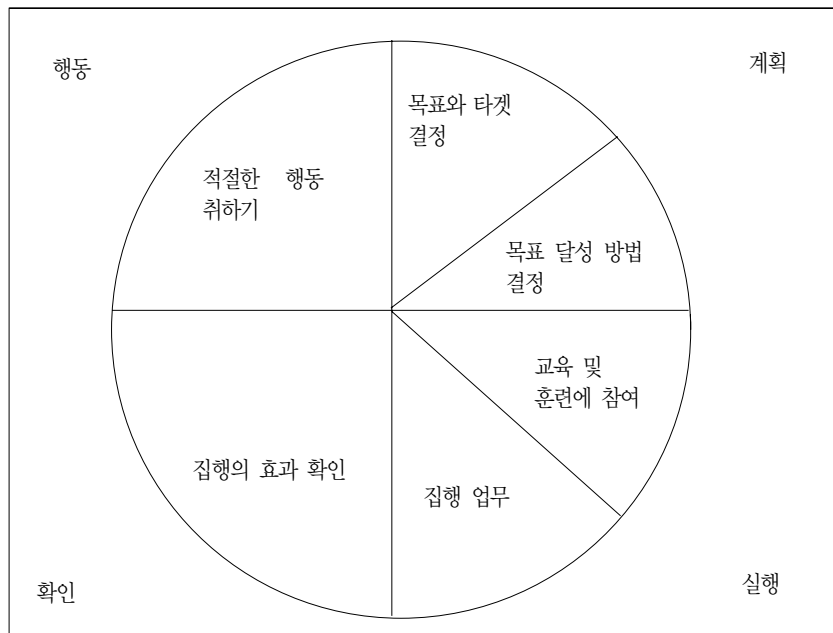
15. 학습 프로그램의 평가

- 프로그램 과정중에, 그 목적을 달성하고 있는가?
- 프로그램이 끝나갈 무렵에, 다음 교육이 보다 효율적이게 하기 위하여 어떠한 변화가 필요한가?

16. 학습자 사이의 개인차

- 학습의 이전 경험
- 학습 전략
- 동기
 - 개성, 문화적 요인, 개인 환경

17. 이시카와와의 개선 사이클



<부록 3>

미국 표준에서의 학습 서비스와 이슈⁹⁾

Dr. Michael P. Leimbach

(부사장, 세계 연구 및 디자인, Wilson Learning Worldwide, Inc.

ISO/TC232전문위원)

1. 목적

- 미국 학습 서비스 산업의 상태 및 이슈, 떠오르는 표준을 묘사하기 위하여

절차

- 미국에서의 학습 서비스란 무엇인가
- 학습 서비스에서의 핵심 이슈는 무엇인가
- 학습 서비스 산업을 도와주는 표준을 우리는 어떻게 보고 있는가

혜택

- 일본에서 학습 서비스를 개발하는데 도움을 주기위한 정보제공

2. Wilson Learning Worldwide

미션 - 성과를 달성하도록 조직 및 사람을 돕는것

비전 - 측정가능한 결과를 달성하기 위한 고객의 사업 전략 및 업무 프로세스에 맞추어 세계적인 인적 성과 개선 방안을 제공하기 위하여

역량 - 리더십 효율성, 판매 효율성, 개인 효율성

9) 2008년 일본에서 개최된 ISO/TC 232 제안 관련 심포지움에서 Leimbach가 미국의 서비스 표준에 대하여 발표한 내용임

3. 세계 조직망

전세계 35개국 이상에서 활동 중

600명이 넘는 직원 및 자격증을 보유한 인스트럭터들이 근무 중

4. 규정된 학습 서비스

- 오직 비정규 교육만이 거론
- 우선적으로 직업 혹은 경력에 초점을 맞춤
- 학습의 전달에 초점을 맞춤

5. 미국 학습 서비스 산업이란 무엇인가?

시장의 규모

- 미국에서는 회사들이 대략 학습 서비스에 매년 \$130b을 소비한다.
- 개별 근로자당 평균 \$950~\$1,500

6. 수출도 많음

- 학습 서비스는 미국의 5번째 서비스 수출품목임
- 세계에서 가장 많은 학습 서비스 수출 국가임

7. 학습 서비스의 핵심 이슈

- 공급자와 구매자의 다양성
- 과정으로서의 학습과 이벤트로서의 학습
- 학습 서비스의 사업/커뮤니티 영향을 증명하는 것

8. 다양한 형태의 구매자 및 공급자

- 학습 서비스를 제공하는 공급자는 매우 많음
 - 영리 공급자의 경우: 사적 학습 서비스 공급자, 사립 및 공립 대학교, 개인 트레이너/컨설턴트

- 비영리 공급자의 경우: 정부(연방 및 지방), 자선단체, 내부 학습 서비스 공급자
- 학습 서비스 구매자 또한 매우 다양함.
- 정부(연방 혹은 지역), 회사/기업주, 개인, 자선단체/재단, 전문협회/조합

11. 학습 이전 지원

전통적인 학습 서비스 접근

근로 이전-5%	학습 이벤트-90%	강화- 5%
----------	------------	--------

- 기술의 상당량이 업무로 이전되지 않는다.
- 지식 및 기술의 유지가 매우 낮다.
- 학습의 가치와 ROI를 감소시킨다.

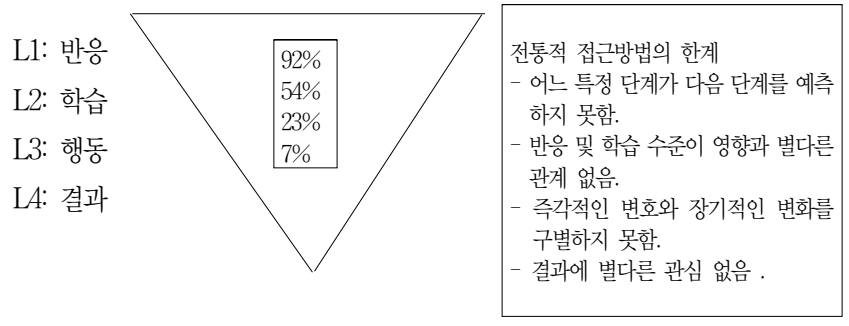
12. 학습 이전 지원

측정 25%	준비 25%	학습 25%	유지 55%
--------	--------	--------	--------

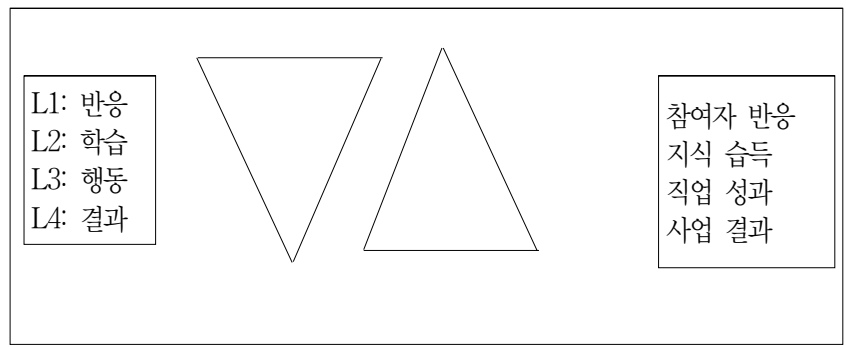
- 측정
 - 지식 및 기술 격차, 조직의 수요, 조직의 문화적 측정
- 준비
 - 학습자의 준비성 및 목표 설정, 매니저 준비, 업무 사전 준비
- 학습
 - 다양한 방법, 경험을 통해 얻은 혹은 상호작용에 의한 습득, 지식 공유, 적용 툴 및 지원

13. 사업/ 커뮤니티에 대한 학습의 영향 증명

14. 학습 서비스의 영향 증명



15. 컵패트릭의 전통적 초점 새로운 초점



16. 미국의 학습 서비스 표준

- 윤리적 표준(AHRD)
- 내부 서비스 표준(ISO 10015)
- 개별 전문가를 위한 표준(ASTD)
- 지속적인 교육 신용 표준(IACET)
- 개발중: 비정규 학습을 위한 ISO 표준(ISO, TC232)

17. 일반적 원칙 2

- 역량 • 성실 • 전문가적 책임성 • 인간의 권리 및 존엄에 대한 존경
- 다른 복지에 대한 관심 • 사회적 책임

18. 내부 서비스 표준(ISO 10015) ISO 9001 증명서를 지원하기 위하여 내부 기업대학들이 디자인하였다.

- 훈련의 필요 규정 • 훈련의 디자인 및 기획 • 훈련 제공 • 훈련 결과 평가 • 훈련 절차 모니터링 및 개선

19. 지속적인 교육 크레딧 표준(IACET)

CEU를 제공하는 기관에 대하여

- 사업 책임 및 통제 • 학습 서비스 및 시스템 관리 • 학습 필요성/훈련 필요성 분석 절차의 결정 • 교습 디자인 및 학습 방법 • 학습의 기획 및 집행 • 학습 직원의 요구사항 및 증명(교사, 디자이너, 개발자, 매니저 등) • 학습 결과의 측정 • 프로그램 영향 평가 • 학습 이전/이용자 지원

20. ISO-TC232: 비정규 학습 서비스

학습 서비스 단체에서의 측정

- 측정은 표준의 모든 요소의 가장 핵심에 해당한다.
 - 학습자의 측정, 학습 서비스의 측정, 학습 서비스 전문가의 측정, 사업 과정의 측정
- 모든 측정에는 공통된 표준이 있다.
 - 기준의 결정, 측정 방법, 분석 방법, 보고 절차, 보완 조치
- 용어에 대한 동의 필요성
 - 측정(measurement): 무언가를 정성화하는 방법

- 추정(assessment): 표준과의 비교
- 평가: 장점 혹은 가치 결정

21. 측정, 추정, 평가

measurement- 나는 250 파운드다.

assessment- 평균 내 사이즈 남자의 몸무게는 175파운드다.

evaluation - 나는 뚱뚱하다.

22. ISO-TC232: Assessment

	자료	방법	분석	보고	조치
학습자					
학습 서비스					
LS 전문가					
LS 사업 과정					

23. ISO-TC232: 측정 표준

- 학습자 평가
 - 성공적인 과정 이수 기준, 개별 성과를 측정하는 방법, 달성 수준을 측정하는 과정 분석, 결과 보고: 어떻게 그리고 누구에게
- 학습 서비스의 평가
 - 의도한 학습 목표, 프로그램 효율성 측정 방법, 학습 서비스의 품질 측정을 위한 분석 과정, 결과 및 조치에 대한 보고
- 학습 전문가의 평가
 - 업무 요구사항 및 역량 결정, 직무 행위 측정을 위한 방법, 전문가를 측정하고 선택하기 위한 절차 분석, 결과 보고: 기밀주의 및 정당성
- 사업 과정의 평가

- 사업 과정의 목표, 사업 과정 기능의 측정, 사업 과정 효율성 측정을 위한 과정 분석, 사업 과정을 보고하고 개선하기

24. 요약 및 결론

- 미국 경제에 학습 서비스는 매우 중요하다.
- 다양한 사업 환경에서 표준화를 통한 품질을 창출하는 것은 매우 중요하다.
- 학습 이벤트에서 학습 과정 집중으로 이동하면 학습 서비스 공급자가 변할 것이다.
- 학습 영향측정에 대한 관심 증가는 학습의 결과를 개선할 것이다.

<부록 4>

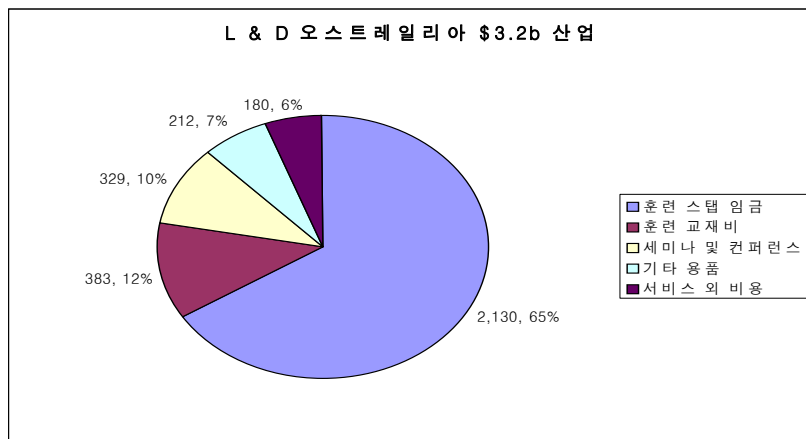
학습 서비스 공급자에 대한 오스트레일리아의 품질 교육 Framework과 역량¹⁰⁾

Ms. Marie Dayton

(CEO/소장, 아시아 훈련 & 교육 서비스 Pty.Ltd

ISO/TC232 전문위원)

1. 단위: 백만 달러



2. 오스트레일리아의 핵심 L&D 이슈

- 세계 노동력에 대한 L&D 필요 충족
- 비즈니스와 파트너십을 형성하여 일하기

10) 2008년 일본에서 개최된 ISO/TC 232 제안 관련 심포지움에서 Dayton이 호주의 교육훈련의 질 관리 체계와 자격체계에 대하여 발표한 내용임.

- ROI 증명
- 학습을 사업 전략과 연계하기
- 가장 효율적인 L&D 모델과 일하기
- 지적 재산권 문제

3. 국가적 전략

- 오스트레일리아인들이 일할 준비가 되도록 하기
- 노동 시장의 유연성 개선
- 적절한 VET 결과 달성
- 훈련에 대한 투자 증대

4. 평생 학습

평생학습은 오스트레일리아인들에게 기술에 대한 인식을 제공한다.

- 최초로 노동에 참여
- 노동시장에 재진입
- 새로운 직업을 갖기 위하여 재교육하고 현재의 직업에 대한 기술 업그레이드

5. AQTF는 무엇인가?

- 오스트레일리아 품질 훈련 프레임워크(AQTF)는 오스트레일리아의 직업교육 및 훈련 시스템(VET)과 관련하여 국가적으로 인정되는 품질 프레임워크이다.
- 직업 교육을 제공하는 모든 기관들은 등록을 위한 AQTF 2007 핵심 표준을 준수해야 한다.

6. 등록이란 무엇인가?

등록이라 국가적으로 인정되는 승인 도장으로 기관이 제공하고자 등록한 훈

련을 실시할 수 있고 훈련의 품질을 측정할 역량이 있다는 것을 의미한다. 이에 따라 등록기관은 국가 자격증을 발급할 자격이 있다.

7. AQF는 무엇인가?

오스트레일리아 자격 프레임워크(AQF)는 오스트레일리아에서 국가적으로 공인된 직업 교육 및 훈련 시스템이다.

8. AQF와 그 목적

- 이 프레임워크는 모든 자격을 함께 연계한다.
- 이는 매우 시각적이면서, 품질보증이 되는, 교육적 인증에 대한 국가 시스템이다.
- 이는 평생 학습, 다양한 교육 및 훈련 시스템을 촉진한다.

9. AQF- 레벨에 대한 정의

교육 분야별 AQF 자격

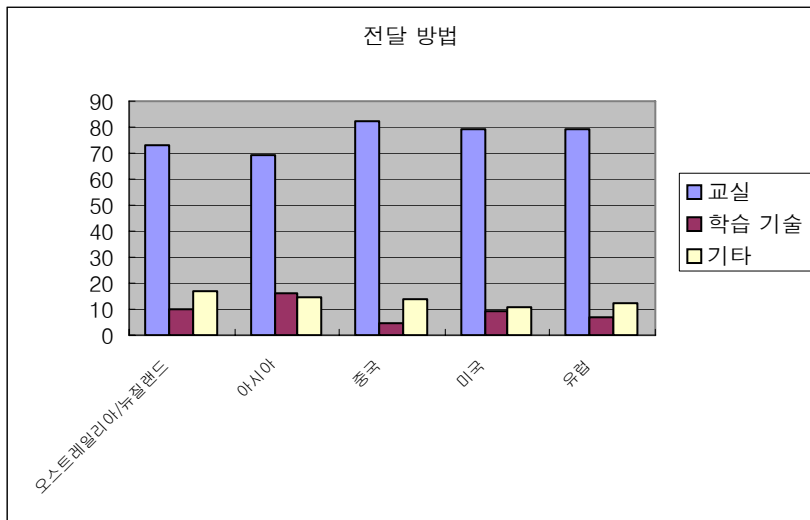
학교 분야	직업 교육 및 훈련 분야	고등교육 분야
노년층 중등 교육 수료증	고위과정 학위증 졸업장 단계 IV 수료증 단계 III 수료증 단계 II 수료증 단계 I 수료증	박사 학위 석사 학위 학사 학위 대학원 수료증 석사 수료증 고위과정 학위증 학위증

10. AQF의 중요성

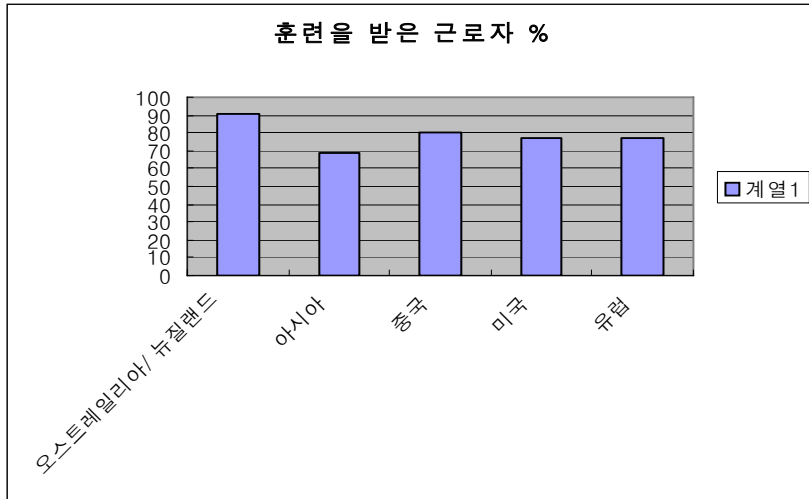
- 수료증은 연구, 훈련, 직무 그리고 일생을 통해 취득한 지식 및 기술을 보증한다.
- '지적 자산'에 대한 측정

- AQF는 모든 사람들이 가능한 한 모든 자격 시스템을 경험하도록 돕는다.
- 모든 수준에서 시작하는 것을 허락한다.
- 경력 축적 및 계획 등을 지원한다.

11. 전달 방법

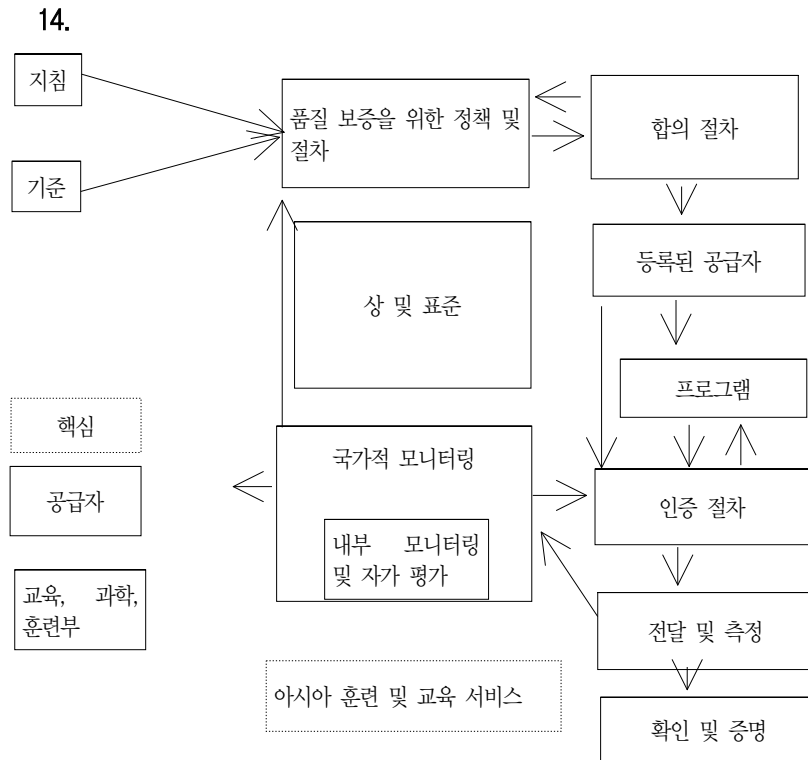


12. 훈련을 받은 근로자의 비율



13. L&D에 대한 전망

- 훈련에 대한 수요는 지속적으로 증가
- 훈련 예산은 충분치 못함
- E-learning 시장은 2008/2009년에 포화
- 오스트레일리아가 아시아 교육의 허브로 등장
- 오스트레일리아는 아시아의 사업 기지



15. 요약

- AQTFSMS 훈련 및 교육 인정 통합 시스템이다.
- 매우 시각적이고, 품질이 보증되며 국가적인 교육 인증 시스템이다
- 이것은 평생 학습을 촉진하고 다양한 교육 및 훈련 시스템을 촉진한다.

16. 훈련 과정에서의 품질 보장

ISO-국제 표준화조직

ISO 9000 표준 가족

ISO 10015 품질관리

- 재직중 훈련의 성과를 개선하기 위한 훈련 도구에 대한 지침은 단체가 제공한 제품의 품질에 영향을 미치는 훈련 시스템 및 전략의 개선, 유지,

집행, 개발 등에 대하여 언급하고 있다.

17. “가장 중요한 단 하나의 목표”

- 트레이너 인증 및 품질 보증
- 동일성/일치성(최소 표준)
- 국내적으로/국제적으로 인정
- 하나의 사이즈가 모두에 맞지는 않는 유동적 구조 갖추기

18. 개인적 역량

- 칭취 및 의사소통
- 발표
- 동기부여
- 코칭 및 멘토링
- 촉진 기술
- 갈등 관리
- 개인 발전
- PC 활용 능력
- 균등성 및 다양성 민감도

19. 기술적 역량

- 학습 이론의 이해
- 훈련 방법론의 이해
- 훈련 지원 자료
- 트레이너 관리
- 촉진 기술
- 학습자 지원
- 훈련 평가 및 학습의 측정

- 주관적 문제의 전문가
- 이전 학습의 인지

20. 사업 역량

- 혁신 및 부상하는 기술
- 훈련 수요의 탐지
- 학습 목표의 디자인
- 상업적 감각(예산)
- 이해당사자 관리
- 프로젝트 관리
- 개인 발전
- 훈련 산업 정책 및 규제
- 균등성 역량

21. 훈련과정의 품질 보증

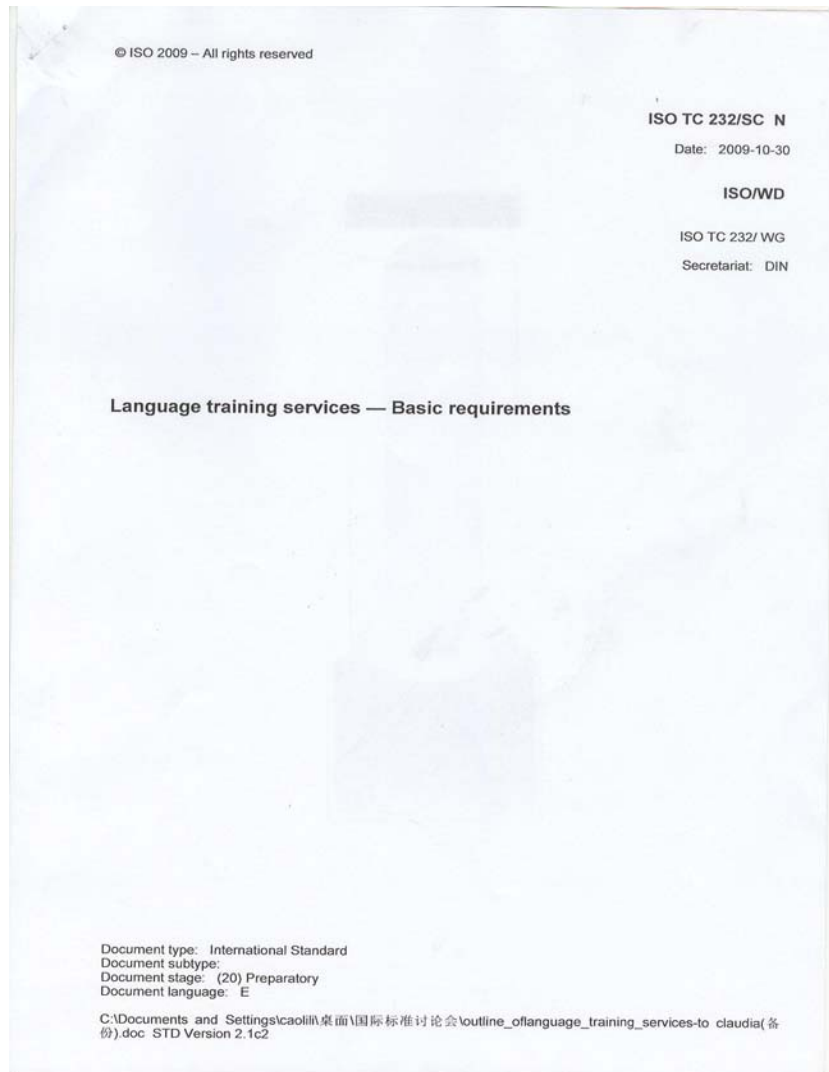
ISO-국제 표준화 조직

ISO 9000 표준화 가족

학습 서비스 공급자 - 개발중에 있는 국제 신규 표준

<부록 5>

Language Training 국제표준 제안서¹¹⁾ (중국)



11) 2010년 1월 영국 런던에서 개최된 ISO/TC 회의에서 중국 측이 언어학습의 국제표준을 제안하면서 발표한 제안서임.

ISO/WD

Copyright notice

This ISO document is a working draft or committee draft and is copyright-protected by ISO. While the reproduction of working drafts or committee drafts in any form for use by participants in the ISO standards development process is permitted without prior permission from ISO, neither this document nor any extract from it may be reproduced, stored or transmitted in any form for any other purpose without prior written permission from ISO.

Requests for permission to reproduce this document for the purpose of selling it should be addressed as shown below or to ISO's member body in the country of the requester.

[Indicate the full address, telephone number, fax number, telex number, and electronic mail address, as appropriate, of the Copyright Manager of the ISO member body responsible for the secretariat of the TC or SC within the framework of which the working document has been prepared.]

Reproduction for sales purposes may be subject to royalty payments or a licensing agreement.

Violators may be prosecuted.

Contents

Page

Foreword.....	iv
Introduction.....	v
1 Scope	1
2 Terms and definitions	1
3 Language training organizations	1
3.1 Qualification	1
3.2 Staff	1
3.3 Teaching environment and facilities	2
3.3.1 Teaching environment	2
3.3.2 Teaching facilities	2
3.4 Contract	2
3.5 Social responsibility	2
3.5.1 Staff development	2
3.5.2 Environment protection	2
3.6 Safety	2
3.7 Communication	3
3.7.1 External communication	3
3.7.2 Internal communication	3
3.8 Learners' information management	3
4 Teachers for language training	3
4.1 Basic knowledge and skills	3
4.1.1 Basic knowledge	3
4.1.2 Skills	4
4.2 Cross-cultural competence	4
4.2.1 Culture	4
4.2.2 Cross-cultural communication	5
4.3 Second language acquisition theory	5
4.4 Teaching methods and skills	5
4.5 Sustained professional improvement	5
5 Curriculum development	6
5.1 General	6
5.2 Needs analysis	6
5.3 Syllabus design	6
5.4 Teaching materials	6
5.5 Courses and teachers arrangement	6
5.6 Curriculum revision	6
6 Language training services procedures	7
6.1 Enrolment	7
6.2 Examining learners' existing language level	7
6.3 Delivery of training services	7
6.4 Measurement of training result	7
7 Evaluation and improvement of language training services	7
7.1 Satisfaction	7
7.2 Continuous improvement	8
Bibliography	9

ISOWD

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.

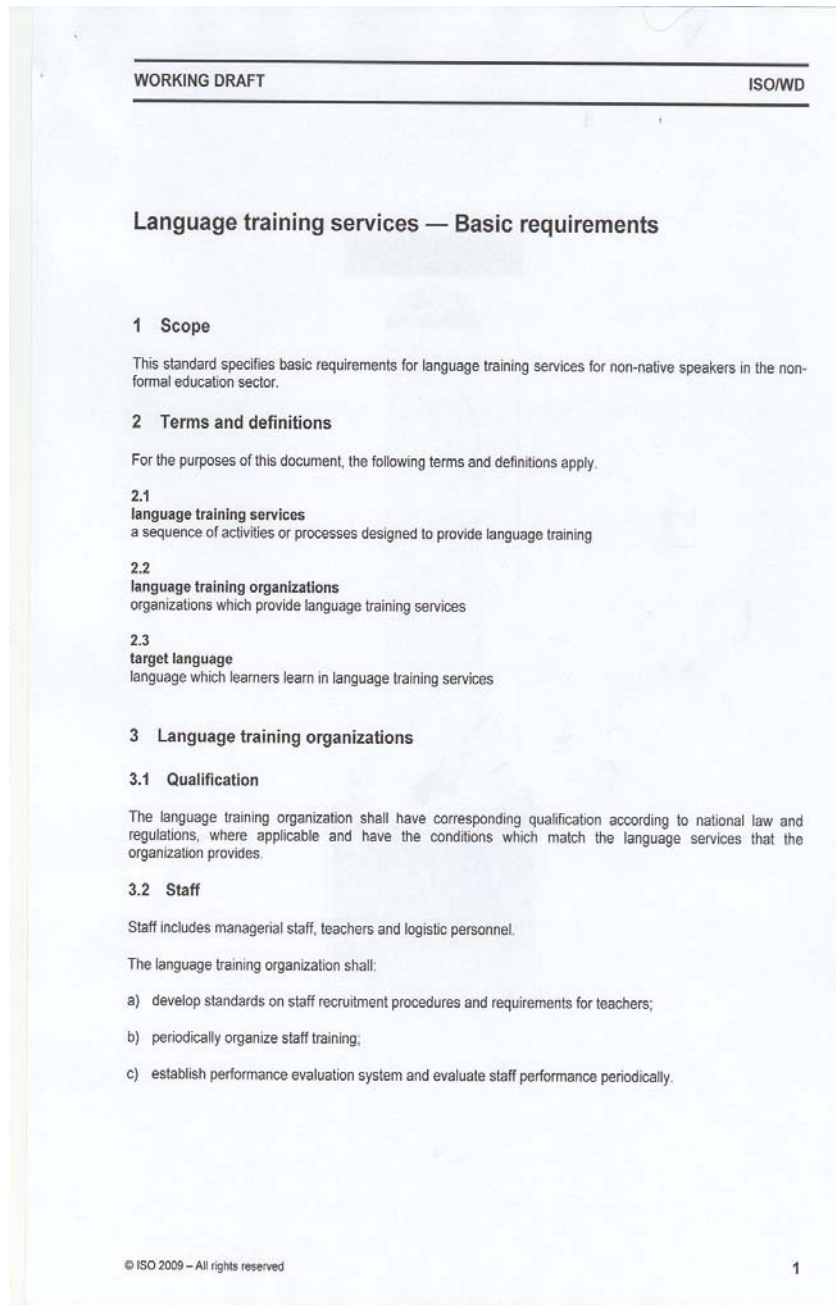
ISO/TC232 was prepared by Technical Committee ISO/TC 232, *Language training services —Basic requirements*.

ISO/WD

Introduction

Language is one of the most effective tools for the promotion of international cooperation and communication, and thus more and more people engage in language training. This standard draws on the basic understanding of language, language learning and language teaching and gives basic requirements on language training services.

The objective of this standard is to improve the quality of language training services, to promote the development of the international language training industry in a speedy, healthy and orderly manner, and to protect learners' rights and benefits.



ISO/WD**3.3 Teaching environment and facilities****3.3.1 Teaching environment**

The language training organization shall provide the teaching environment which meets the following requirements:

- a) appropriate space of teaching, which matches the number of learners;
- b) lighting and illumination is sufficient;
- c) temperature and humidity is proper;
- d) air quality is good;
- e) there is an environment of learning language.

3.3.2 Teaching facilities

The language training organizations shall:

- a) provide equipment which matches the teaching needs;
- b) make full use of information technology to improve the quality of language training.

Note: Facilities may include language labs, multi-media classrooms, VCR, TV, computer, VCD, DVD, etc.

3.4 Contract

The language training organizations shall sign contract with the learners.

The contract shall include provisions on language training courses, training time, training cost, safeguards of service interruption, compensation, etc.

3.5 Social responsibility**3.5.1 Staff development**

The language training organizations shall:

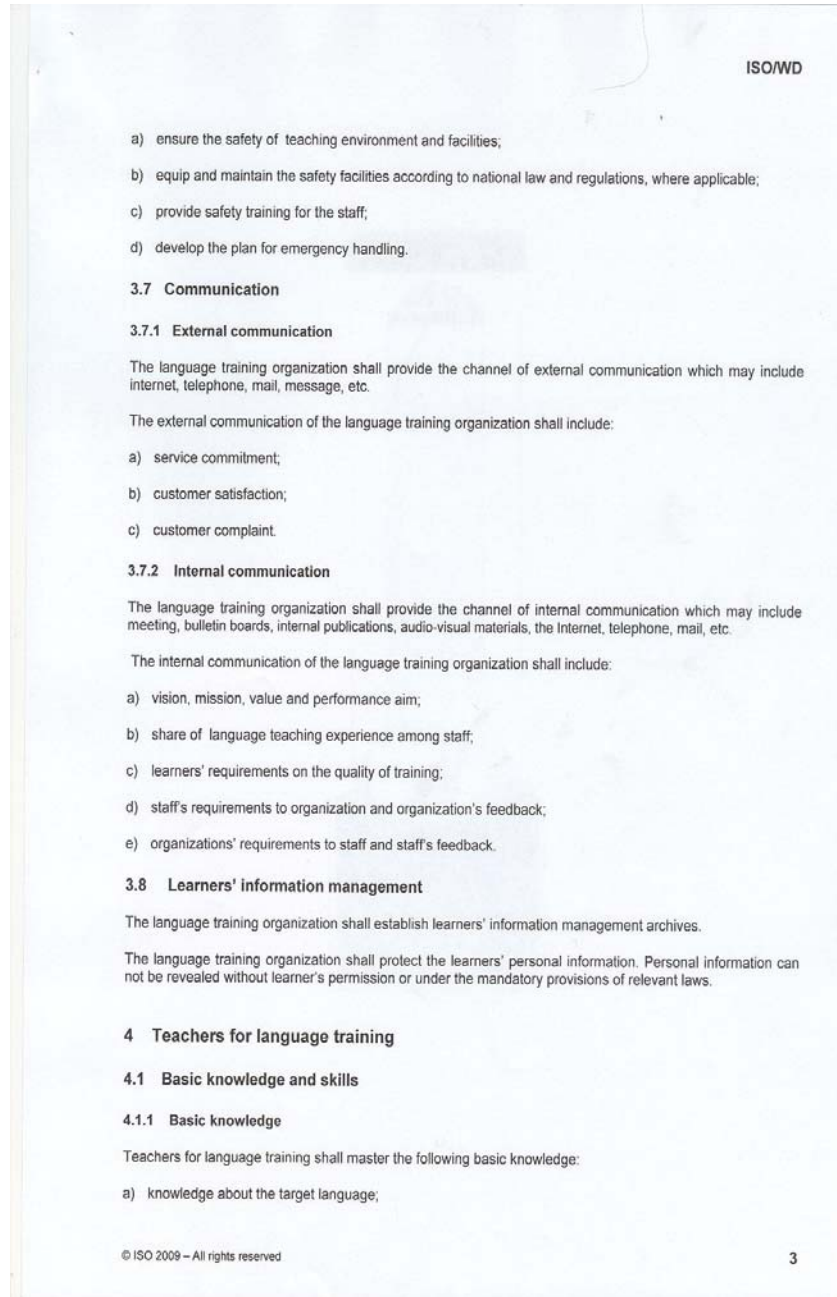
- a) employ staff fairly;
- b) provide safe and healthy working environment;
- c) provide the learning opportunity;
- d) encourage and support teachers' professional development

3.5.2 Environment protection

The language training organizations shall fix the environment protection in mind, conserve the energy and improve the comprehensive utilization rate of resources.

3.6 Safety

The language training organizations shall:



ISO/WD

- b) basic knowledge of education and psychology.

4.1.2 Skills**4.1.2.1 General**

Teachers for language training shall be proficient in the target language with strong listening comprehension, oral communication, reading comprehension, writing and translation skills.

4.1.2.2 Listening comprehension

In terms of listening comprehension skills, teachers for language training shall be able to:

- a) understand the main points and relevant details in extended oral discourses;
- b) understand the general ideas of what has been heard;
- c) tell the real intention of the speaker.

4.1.2.3 Oral communication

In terms of oral communication skills, teachers for language training shall be able to:

- a) communicate orally at normal speed;
- b) use target language to express ideas and present viewpoints accurately;
- c) grasp the important and teaching difficult points of the target language.

4.1.2.4 Reading comprehension

In terms of reading comprehension skills, teachers for language training shall be able to:

- a) skim and scan written materials for the main ideas and important information;
- b) understand general reading methods and skills and apply them to the reading process;

4.1.2.5 Written communication

In terms of written communication skills, teachers for language training shall be able to:

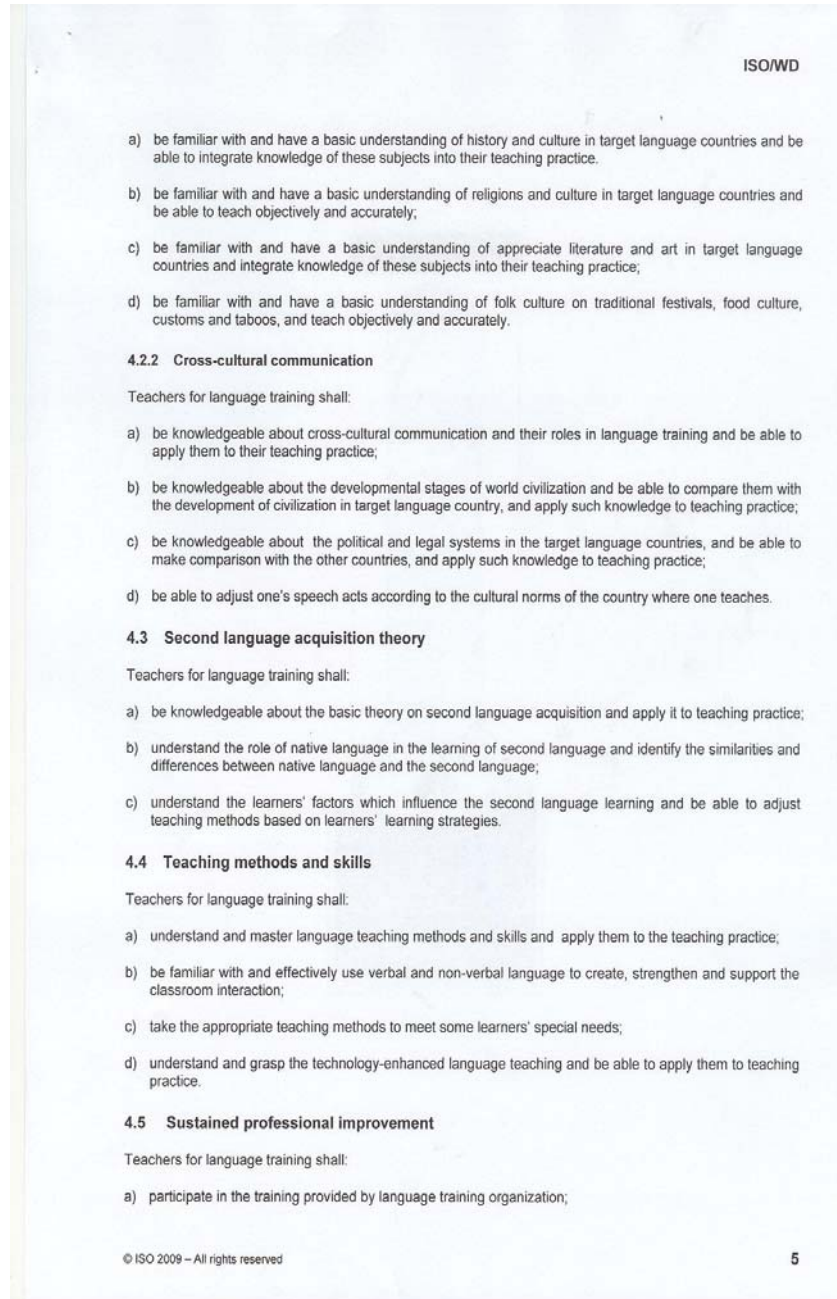
- a) write target language using both formal and informal styles;
- b) write with clarity, accuracy and logic.

4.1.2.6 Translation

Teachers for language training shall master the basic translation skills.

4.2 Cross-cultural competence**4.2.1 Culture**

Teachers for language training shall:



ISO/WD

- b) continue self-study.

5 Curriculum development**5.1 General**

Curriculum development shall:

- a) consider the characteristics of different languages;
- b) develop a wide range of training courses to meet the basic needs of different learners.

5.2 Needs analysis

The language training organizations shall conduct needs analysis. It shall:

- a) set up procedures to analyze learners' needs in terms of language learning;
- b) find out the needs and expectations of different target groups on training content, arrangement, result, etc.

5.3 Syllabus design

Language training syllabus design shall:

- a) follow the sound principals language learning;
- b) consider the needs and characteristics of physiology and psychology of different learners;
- c) consider the language level of different learners.

5.4 Teaching materials

Teaching materials may include classroom books, as well as wall charts, cards, audio and video tapes, multimedia CD-ROM and other supporting materials.

Teaching materials shall be well-designed, interesting, flexible and open

5.5 Courses and teachers arrangement

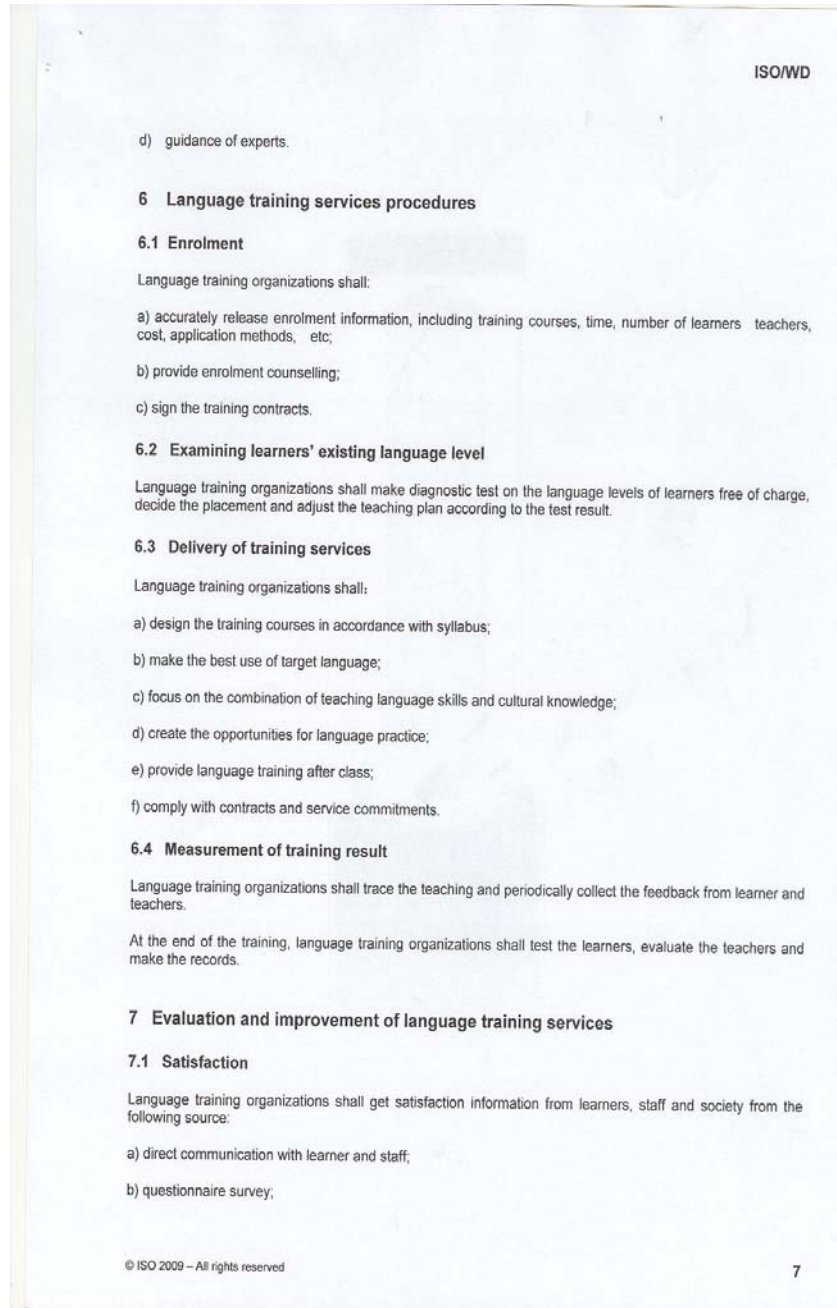
Considering the course position and the needs of learners, course time, frequency, class capacity and etc. shall be arranged.

Teachers shall be arranged considering the needs of the learners, the syllabus and the qualification of the teachers.

5.6 Curriculum revision

Language training organization shall collect the information by the following channels in order to revise the curriculum:

- a) discussions between the teachers;
- b) feedback from learners;
- c) supervision of managerial staff;



ISO/WD

- c) information collected boxes;
- d) learners' complaints;
- e) media coverage;
- f) others.

7.2 Continuous improvement

Language training organizations shall periodically aggregate information on customer satisfaction and complaints, use appropriate statistical methods to analyze the information, and put forward measures for improvement.

Bibliography

- [1] ISO/DIS 29990: Learning services for non-formal education and training — Basic requirements for service providers
- [2] ISO/Guide 76:2008 Development of service standards— Recommendations for addressing consumer issues
- [3] *Standards for Teachers of Chinese to Speakers of Other Languages*. Beijing Foreign Language Teaching and Research Press. Feb.2008.
- [4] *Standards for English Curriculum*. Beijing Norm University Press. Feb.2003
- [5] *Common European Framework of Reference for languages: Learning, Teaching, Assessment*. Beijing Foreign Language Teaching and Research Press. Dec.2008.

■ 저자 약력

· 정지선

- 한국직업능력개발원 연구위원

· 이 성

- 경기도청 교육정책보좌관

비정규 교육훈련서비스 국제표준화 지원 사업

· 발행연월일	2010년 1월 30일 인쇄 2010년 1월 31일 발행
· 발 행 인	권 대 봉
· 발 행 처	한국직업능력개발원 135-949, 서울특별시 강남구 청담동 15-1 홈페이지: http://www.krivet.re.kr 전 화: (02)3485-5000, 5100 팩 스: (02)3485-5200
· 인 쇄 처	대한인쇄사 (02)2279-7834
· 등 록 일 자	1998년 6월 11일
· 등 록 번 호	제16-1681호

©한국직업능력개발원

<비매품>