**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**УСЛУГИ ПО ОБУЧЕНИЮ ВНЕ ФОРМАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**Требования к услугам**

**Дата введения 20\_\_**

# 

# 1 Область применения

В настоящем стандарте определяются требования к услугам по обучению вне формального образования, включая все виды обучения на протяжении всей жизни (например, профессиональное обучение и обучение внутри компании, либо на стороне, либо внутри компании). К ним относятся любые услуги обучения, предоставляемые поставщиком образовательных услуг (ПОУ), адресованные обучающимся, а также спонсорам, приобретающим услуги от имени обучающихся.

Ключевыми особенностями этих видов услуг являются определение целей обучения и оценка услуг, а также то, что они предполагают взаимодействие с обучающимся. Обучение может быть офлайн, с помощью технологий или сочетанием того и другого.

В случаях, когда поставщик образовательных услуг является частью организации, поставляющей продукцию (товары и услуги) в дополнение к услугам обучения, настоящий стандарт применим исключительно к услугам по обучению.

Настоящий стандарт не предназначен для школ, колледжей и университетов, предоставляющих услуги обучения в рамках формальной системы образования, но может быть им полезен как инструмент для размышлений и самооценки.

# 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте нет нормативных ссылок.

# 3 Термины и определения

# В настоящем стандарте применяются следующие термины и определения:

ISO и IEC поддерживают терминологические базы данных для использования в стандартизации по следующим адресам:

* Платформа просмотра ISO Online: доступна по адресу <http://www.iso.org/obp>
* IEC Electropedia: доступно по адресу <http://www.electropedia.org/>

**3.1 Оценка** (assessment): сбор данных для определения  [результатов](http://www.electropedia.org/)  обучения (3.9) отдельного обучающегося (3.8 ) или группы учащихся.

3.2 **Смешанное обучение** (blended learning): сочетание различных режимов обучения (3.9).

*Редакция 1*

Примечание - Способы обучения включают, среди прочего, очное обучение, обучение с поддержкой ИТ.

Примечание – Взято из ISO 29991:2014, 2.4

**3.3 Компетентность** (competence): умение применять знания и навыки для достижения намеченных результатов.

**3.4 Учебный план** (curriculum): план обучения, подготовленный поставщиком образовательных услуг (3.13), который описывает цели, содержание, образовательные ресурсы (3.11), и обучение (3.9) результаты.

**3.5 Оценивание услуги** (evaluation): систематический сбор информации, включая результаты, оценку (3.1 ) и [мониторинг](#_bookmark0) (3.14 ) [для](#_bookmark7) принятия решений о возможных корректировках услуг по обучению (3.12 [)](#_bookmark5).

**3.6 Фасилитатор** (facilitator):человек, который работает с обучающимися [(](#_bookmark2)3,8 ), чтобы помочь им с обучением (3.9 [)](#_bookmark3).

Примечание - фасилитатор [(](#_bookmark1)3.6 ) также часто называют учителем, тренером, коучем, репетитором или наставником.

Примечание – Взято из ИСО 29990:2010, 2.8

**3.7 Заинтересованная сторона** (interested party): лицо, группа или организация, прямо или косвенно заинтересованные в услугах по обучению (3.12), включая его управление и результаты, или задействованные процессы, или и то, и другое.

Примечание – Взято из ИСО 29990:2010, 2.9

**3.8 Обучающийся (**learner**):** человек, занимающийся обучением (3.9[)](#_bookmark3).

Примечание – Взято из ИСО 29990:2010, 2.11

**3.9 Обучение (**learning**):** приобретение знаний, поведения, навыков, ценностей, предпочтений или понимания.

Примечание – Взято из ИСО 29990:2010, 2.12

**3.10 Среда обучения (**learning environment**):** классные комнаты, мультимедийные комнаты и другие физические или виртуальные пространства, используемые для обучения (3.9).

**3.11 Учебный ресурс (**learning resource**):** материалы, окружающая среда, человеческие ресурсы, информация или другие активы, которые могут быть использованы поставщиком образовательных услуг (3.13) для того, чтобы улучшить обучение (3.9) эффективно.

**3.12 Услуги по обучению (**learning service**):** последовательность действий, направленная на обучение (3.9).

Примечание – Взято из ISO 29990:2010, 2.13

**3.13 Поставщик образовательных услуг ПОУ** (learning service provider LSP): организация или физическое лицо, предоставляющее услуги по обучению (3.12) вне формального образования, включая всех сотрудников, участвующих в предоставлении услуг по обучению.

Примечание – Взято из ISO 29990:2010, 2.14

**3.14 Мониторинг** (monitoring): постоянное изучение прогресса, достигнутого в ходе реализации услуг по обучению (3.12) отслеживать выполнение плана и принимать необходимые решения для повышения эффективности.

**3.15 Спонсор** (sponsor): организация или физическое лицо, приобретающее услуги по обучению [(3.12](#_bookmark5) ) от имени обучающихся (3.8 ), что обеспечивает финансовую или иную поддержку для них, или которая имеет личную заинтересованность в результатах обучения [(](#_bookmark3)3.9).

Примечание - Спонсорами являются корпорации, государственные учреждения и частные лица.

Примечание - Взято из ISO 29990:2010, 2.17

## 4 Общая информация, предоставленная ПОУ

Перед зачислением обучающиеся и заинтересованные стороны нуждаются в информации об услугах обучения, чтобы принять обоснованное решение.

Информация, предоставляемая ПОУ, должна быть доступной, актуальной, точной и разборчивой. Данная информация должна включать как минимум следующие элементы:

а) название, адрес штаб-квартиры, контактные данные и места, где предоставляются услуги обучения;

b) ключевой управленческий персонал;

c) описание основных услуг обучения, предлагаемых LSP;

d) квалификация или опыт фасилитаторов, отвечающих за организацию обучения, или и то, и другое;

e) методы обучения;

f) описание среды обучения и ресурсов обучения;

g) любые предлагаемые сертификаты, награды, квалификации и аккредитации.

1. **Разработка предложения**

5.1 Когда предложение предоставлено, оно позволяет обучающимся или спонсорам принять обоснованное решение относительно приобретения услуги обучения.

5.2 Перед разработкой предложения ПОУ должен предпринять соответствующие шаги для понимания процесса обучения: запрос, его контекст и любые логистические факторы. Это предложение должно включать как минимум следующее:

а) цели и задачи предлагаемых услуг обучения;

1. способность ПОУ удовлетворять потребности клиентов (например, отзывы клиентов, технические характеристики, профиль фасилитаторов, примеры подобных программ);
2. методы обучения и оценки, которые должен использовать LSP при предоставлении услуг обучения;

d) цена, сроки и условия.

**6** **Информация, предоставленная до приобретения услуг по обучению**

Прежде чем дать согласие на приобретение услуг по обучению, заинтересованной стороне должна быть предоставлена следующая информация, если это применимо:

а) название и цели услуг по обучению;

b) любые предпосылки, технические или иные, такие как требуемый уровень компетентности;

c) даты, место, продолжительность и расписание;

d) предлагаемое количество часов обучения и их распределение между различными способами обучения (например, очное обучение, смешанное обучение, обучение с использованием ИТ);

e) используемые методы обучения и средства оценивания;

f) необходимые лицензии на программное обеспечение и техническое оборудование;

g) плата за обучение, плата за экзамены, покупка учебных материалов (например, книг, программного обеспечения, рабочих листов), любые другие сборы и условия оплаты;

h) правила отмены, отзыва и возврата средств;

i) процедуры, используемые для получения обратной связи об удовлетворенности учащихся (и, где это применимо, их спонсоров), а также для обработки их запросов, предложений и жалоб;

J) профиль фасилитаторов, назначенных на службу обучения, например, их преподавательская квалификация, педагогический опыт и образование.

# 7 Анализ потребностей

**7.1** Понимание потребностей обучающихся является ключевым фактором в образовательной деятельности, поскольку оно гарантирует, что цели, программа, содержание и методы оценки соответствуют этим потребностям.

**7.2** Прежде чем предоставлять услуги по обучению, потребности в обучении должны быть проанализированы квалифицированным персоналом, чтобы эффективно ориентировать услуги по обучению в рамках определенного объема услуг по обучению.

**7.3** Предполагаемые результаты образовательных услуг должны:

а) быть подробными, измеримыми и понятными для обучающегося (и, если применимо, для спонсоров);

b) ссылаться на общеизвестную национальную или международную шкалу, если таковая имеется.

**7.4** Анализ потребностей должен определить:

а) цели и требования обучающихся и спонсоров;

b) желаемый уровень компетентности и предпочтительные временные рамки;

c) цели и условия, в которых обучающемуся требуется желаемый уровень компетентности после завершения курса (например, социально, в сфере работы или учебы);

d) уровень компетентности обучающегося;

Примечание 1 *-* Для этой цели могут использоваться такие методы, как самооценка, внутренние или сторонние тесты.

e) другие аспекты биографии и ситуации обучающегося (например, возраст, соответствующее образование и подготовка, история, предшествующее обучение, профессиональный опыт, язык, культура, уровень грамотности, когнитивные и физические способности).

Примечание 2 *-* ISO/TR 22411:2008 содержит рекомендации по услугам для удовлетворения потребностей пожилых людей и лиц с ограниченными возможностями

**7.5** В контексте профессионального обучения с заинтересованными сторонами должны быть проведены консультации о том, как ожидается, что приобретенные компетенции будут применяться на рабочем месте, и что они считают возможным показателем успеха.

* 1. Результаты анализа потребностей должны быть обнародованы и согласованы между заинтересованными сторонами до разработки и предоставления услуги обучения.
  2. Фасилитаторы должны быть полностью информированы о результатах анализа потребностей.

**7.8** Информация, собранная об обучающемся, должна использоваться только в целях предоставления услуг обучения. Информация может быть раскрыта только с согласия обучающегося.

**8** **Разработка услуг по обучению**

8.1 После анализа потребностей разработка услуг по обучению состоит из разработки учебного плана, учебных материалов и средств контроля и оценивания.

Примечание - Одним из подходов к разработке образовательных услуг является проектирование учебных систем (ISD) 2)

**8.2** Планирование и разработка учебного плана должны осуществляться фасилитаторами, имеющими опыт или прошли подготовку в области планирования и разработки учебных программ для образовательных услуг.

**8.3** При оказании услуг по обучению необходимо учитывать следующее:

а) результаты анализа потребностей (7.4 [);](#_bookmark9)

b) согласованные цели (7.6 [);](#_bookmark10)

c) предполагаемая интенсивность и продолжительность курса, а также способы обучения (например, очное обучение, смешанное обучение, обучение с поддержкой ИТ);

d) предполагаемые результаты обучения;

e) предполагаемые средства оценки (12.1);

f) соотношение фасилитаторов и учащихся;

g) методы, ресурсы и ответственность для оптимизации передачи обучения, если применимо;

h) тип и содержание выдаваемого сертификата об окончании;

i) любые соответствующие договорные элементы;

j) предполагаемая процедура мониторинга и оценки (13.2 [).](#_bookmark14)

**8.4** Учебные материалы должны быть:

а) в соответствии с разработанным учебным планом и выбранными формами обучения;

b) аутентичные и современные, отражающие текущее применение изучаемого предмета вне курса;

c) выбраны с учетом социальных и культурных потребностей, а также происхождения обучающихся.

**8.5** Учебный план, учебные ресурсы, средства контроля и оценивания должны быть представлены обучающимся или заинтересованным сторонам, а также фасилитаторам.

**8.6** Роли и обязанности ПОУ, обучающихся и заинтересованных сторон, связанных с предоставлением услуг по обучению, а также мониторинг и оценка обучения должны быть четко определены.

**8.7** Учебный план, учебные и оценочные материалы должны пересматриваться не реже одного раза в год.

**8.8** В проекте должны учитываться результаты оценки любых предыдущих аналогичных услуг обучения, предоставляемых ПОУ.

**8.9** Источники и права на копирование учебных ресурсов, используемых или разработанных ПОУ, должны быть указаны.

**9** **Информация об услуге по обучению для зачисленных обучающихся или их спонсоров**

В начале или до предоставления услуг по обучению обучающиеся (или, где это применимо, их спонсоры) должны быть проинформированы в письменной форме о деталях, сроках и условиях услуг по обучению, как указано в Пункте 4. [Дополнительная](#_bookmark8) информация может включать следующее:

а) обязанности каждой стороны (например, обучающиеся, ПОУ, фасилитаторы);

б) процессы и график оценки обучения;

c) назначенное(ые) контактное(ые) лицо(а) ПОУ;

г) порядок рассмотрения жалоб, предложений и разрешения споров;

1. поддержка обучения, такая как доступ к библиотеке, самостоятельное обучение с помощью компьютера, служба поддержки, консультационные услуги, словари, справочники и наставничество.

**10 Предоставление услуг**

**10.1 Персонал, участвующий в предоставлении услуг**

10.1.1 Услуги должны предоставляться фасилитаторами, имеющими квалификацию и подготовку для оказания обучающих услуг, и обучены использованию методов и материалов.

10.1.2 Другие сотрудники, участвующие в оказании услуг по обучению, должны обладать компетенцией и квалификацией, необходимыми для выполнения их задач.

10.1.3 Если требуется замена, должны быть приняты меры для обеспечения наличия квалифицированных фасилитаторов и чтобы такие фасилитаторы участвовали при подготовке и предоставлении услуг обучения.

**10.2 Учебный материал**

10.2.1 Учебные материалы должны быть доступны обучающимся в достаточном количестве. Обучающиеся или их спонсоры должны ориентироваться в покупке учебных материалов, которые им необходимы.

10.2.2 Фасилитаторы и учащиеся должны быть проинформированы о соответствующих правилах фотокопирования и использования печатных и цифровых материалов.

Примечание – Во многих странах действуют строгие правила в отношении авторского права, а также воспроизведения и использования печатных материалов или договоренности о лицензировании контролируемого использования таких материалов поставщиками логистических услуг. Эти правила могут применяться к материалам, разработанным LSP на основе уже опубликованных работ.

**10.3 Учебная среда**

10.3.1 В тех случаях, когда ПОУ отвечает за предоставление или выбор среды обучения, ПОУ должен обеспечить, чтобы она способствовала обучению. Если ПОУ не контролирует процесс обучения среды, ПОУ должен указать минимальные требования к ней.

10.3.2 Учебная среда должна быть эргономичной и содержаться в хорошем состоянии. Также учебные помещения должны быть:

а) достаточно большими, чтобы вместить количество обучающихся, зачисленных в группы, а также их фасилитаторов;

b) обустроены таким образом, чтобы способствовать интерактивному обучению с учетом потребностей заинтересованные учащиеся;

c) хорошо освещенными и чистыми;

d) отапливаемыми или охлаждаемыми, при необходимости, и хорошо вентилируемыми;

e) защищены или изолированы от шумовых помех;

1. оснащены учебными пособиями и инструментами (например, аудио-, видео-, проекционными устройствами, оборудованием информационных технологий, флип-чартами, карточками для чтения, моделями, куклами), соответствующими учебной программе.
   * 1. Необходимые средства и оборудование для обеспечения безопасности должны быть установлены и поддерживаться в рабочем состоянии, а потенциальные угрозы безопасности в учебной среде должны быть сведены к минимуму. Процедуры действий в чрезвычайных ситуациях и вопросы безопасности должны быть известны фасилитаторам, другим сотрудникам и учащимся.

**11 Фасилитаторы**

**11.1** Фасилитаторы должны:

а) иметь опыт и квалификацию/подготовку в области преподавания, которые признаются/признаны в стране, где ПОУ предлагает свои услуги; или же оказывать услуги

b) под наблюдением опытных фасилитаторов с квалификацией/подготовкой.

Примечание – Профессиональная квалификация может быть признана, например, государственным органом, отраслевым, создан саморегулируемый орган, либо аккредитованный университет или колледж. При отсутствии таких органов признания профессиональная квалификация может считаться приемлемой для тех ПОУ в стране, которые проводят курсы в соответствующих предметных областях.

**11.2** Все фасилитаторы должны обладать необходимыми компетенциями в соответствующем предмете или областях навыков, чтобы брать на себя преподавание и связанные с ними обязанности, возложенные на них.

**11.3** Фасилитаторы должны участвовать в профессиональном развитии.

Примечание - Профессиональное развитие может включать:

* принципы обучения и преподавания, рациональная практика и последние исследования в области методов обучения и преподавания, имеющих отношение к учебной программе;
* педагогические компетенции, ресурсы, относящиеся к учебной программе, включая учебные и информационные технологии;
* компетентность в использовании учебных ресурсов, имеющих отношение к услугам обучения;
* практический опыт по предмету;
* компетентность в управлении классом;
* оценка по изучаемому предмету

**11.4** Должны быть разработаны планы профессионального развития. Они должны учитывать (но не ограничиваться ими) поставленные задачи и обязанности, результаты оценки услуг по обучению и собственное мнение фасилитаторов об их потребностях в профессиональном развитии.

**12 Оценка обучения**

**12.1** При разработке или выборе оценок необходимо учитывать следующие аспекты:

а) предполагаемое использование оценки;

б) знания, навыки и способности, подлежащие измерению;

c) стандарты, по которым следует проводить измерения;

г) методы оценки;

1. оценка и отчетность;
2. заинтересованные стороны, участвующие в оценке или затронутые ею.

**12.2** До или в начале курса должна быть проведена оценка уровня обучающегося. компетентность в изучаемом предмете.

Примечание - Для оценки уровня компетентности учащегося см.7.4 , [пункт](#_bookmark9) г.

* 1. Успеваемость обучающихся оценивается на протяжении всего курса и в конце.

Примечание - Примеры оценки см.7.4, пункт г.

**12.4** Обучающиеся или их спонсоры должны, по запросу, получить сертификат об окончании, который включает (но не ограничивается) следующую информацию:

а) название и цели услуги обучения;

b) количество часов обучения;

c) уровень достижений.

**12.5** Доступ к оценке результатов предоставляется только лицам, имеющим установленные полномочия или законное согласие на ознакомление с информацией о соблюдении принципов справедливости, прозрачности и конфиденциальности.

1. **Мониторинг и оценивание услуг по обучению**

**13.1** Необходимо проводить регулярный мониторинг и оценивание услуг, чтобы определить, соответствуют ли услуги по обучению поставленным задачам.

**13.2** При разработке процессов мониторинга и оценивания необходимо учитывать следующие аспекты:

а) масштаб;

b) цели;

1. средства мониторинга и оценивания, включая обоснование, критерии, инструменты и график;
2. заинтересованные стороны, участвующие в мониторинге и оценке или затронутые ими.

**13.3** Оценивание услуг должно включать (но не ограничиваться) следующее:

а) удовлетворение потребностей в обучении;

b) методы обучения и преподавания;

c) адекватность учебного материала и других ресурсов;

c) материально-техническое обеспечение и организация услуг по обучению.

**13.4** Процедуры мониторинга и оценивания услуг должны включать:

а) периодическое наблюдение за преподаванием и обучением в целях обеспечения качества;

b) обзор результатов оценки и согласование этих результатов с согласованными целями услуг по обучению, разработанные в ходе анализа потребностей. С этой целью оценка обучения должна позволять обобщать, сравнивать и анализировать результаты оценки;

Примечание - Для оценки обучения см.12.3 и 12.4 [.](#_bookmark12)

c) анализ уровня удовлетворенности обучающихся и спонсоров услугами по обучению, а также их отзывы и предложения по улучшению качества услуг по обучению;

d) анализ зачисления, посещаемости и отсева.

**13.5** Такой мониторинг и оценивание услуг должны проводиться квалифицированными лицами.

**13.6** Наборы данных и отчеты, полученные в результате мониторинга и оценивания услуг, должны быть четкими и прозрачными. Отчеты должны четко описывать выводы и их обоснование в свете целей услуг по обучению.

**13.7** Любые жалобы и претензии должны рассматриваться в согласованные сроки для предоставления возмещения или объяснения.

**13.8** Результаты мониторинга и оценивания услуг должны учитываться при внедрении улучшений и изменений при оказании образовательных услуг, например, в учебном плане, программах курсов, методах обучения и профессиональном развитии.

**14 Выставление счетов**

Счета за услуги по обучению должны быть четкими и содержать все детали, необходимые для обучающихся (или, где это применимо, их спонсорам), чтобы они точно понимали, за что выставляется счет.

По запросу ПОУ должен предоставить обучающемуся или спонсору подтверждение оплаты.

**БИБЛИОГРАФИЯ**

1. ISО 210013(3) Образовательные организации. Системы управления образовательными организациями. Требования руководства по использованию.
2. ISО/ТR 22411:2008 Данные по эргономике и рекомендации по применению Руководства ISO/IEC 71 к продуктам и услугам для удовлетворения потребностей пожилых людей и людей с ограниченными возможностями.
3. ISО 29990:2010 Образовательные услуги для неформального образования и обучения. Основные требования к поставщикам услуг.
4. ISО 29991:2014 Услуги по изучению языков вне формального образования. Требования.

**Приложение В.А**

(*информационное*)

**Сведения о соответствии национальных стандартов ссылочным международным, региональным стандартам, стандартам иностранных государств**

**Таблица В.А.1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Обозначение и наименование международного стандарта | Степень соответствия | Обозначение и наименование национального стандарта |
| ISО 210013(3) (Educational organizations. Management systems for educational organizations. Requirements with guidance for use) | - | - |
| ISО /ТR 22411:2008 Ergonomics data and guidelines for the application of ISO/IEC Guide 71 to products and services to address the needs of older persons and persons with disabilities | - | - |
| ISO 29990-2010 Learning services for non-formal education and training -  basic requirements for service providers) | IDT | СТ РК ИСО 29990:2017 Образовательные услуги для неформального образования и обучения. Основные требования к поставщикам услуг |
| ИСО 29991:2014 Language learning services outside formal education. Requirements | IDT | СТ РК ИСО 29991:2017 Образовательные услуги по иностранным языкам в сфере неформального образования. Требования |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**УДК МКС 35.240.90**

**Ключевые слова**: Обучение вне формального образования, услуги по обучению, обучающийся, мониторинг и оценивание услуг, спонсор.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**УДК МКС 35.240.90**

**Ключевые слова**: Обучение вне формального образования, услуги по обучению, обучающийся, мониторинг и оценивание услуг, спонсор.

**РАЗРАБОТЧИК:**

НАО «Евразийский национальный университет им. Л.Н.Гумилева»

Ректор НАО «ЕНУ им. Л.Н.Гумилева» Е. Сыдыков

Руководитель разработки Б. Байхожаева

Исполнители Г. Бектурганова

К. Киргизбаева

Е. Килибаев

Д. Каршалова