НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

УСЛУГИ В ОБЛАСТИ ОБРАЗОВАНИЯ И ОБУЧЕНИЯ.

ТРЕБОВАНИЯ К ДИСТАНЦИОННОМУ ОБУЧЕНИЮ

Дата введения 20\_\_

# 

# 1 Область применения

Настоящий стандарт содержит требования к услугам дистанционного обучения (не указанные в ISO 29993) с целью повышения прозрачности и доверия к услугам дистанционного обучения, защиты потребителей и повышения качества услуг дистанционного обучения для всех заинтересованных сторон.

Настоящий стандарт отражает типичный порядок предоставления услуг дистанционного обучения. Настоящий стандарт предназначен для использования вместе с ISO 29993. Поставщики услуг дистанционного обучения могут применять настоящий стандарт и ISO 29993 для обеспечения качественного предоставления услуг дистанционного обучения.

Настоящий стандарт применим к любым услугам дистанционного обучения, предоставляемым самим обучающимся, а также спонсорам, приобретающим услуги от имени обучающихся.

Если услуги предоставляются организацией, применяющей другие методы обучения, настоящий стандарт применим только к услугам дистанционного обучения.

# 2 Нормативные ссылки

Для применения настоящего стандарта необходимы следующие ссылочные документы по стандартизации:

ISO 29993:2017 Learning services outside formal education – Service requirements.

# 3 Термины и определения

В настоящем стандарте применяются следующие термины с соответствующими определениями.

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

* Платформа просмотра ISO online: https://[www.iso.org/obp](http://www.iso.org/obp)
* IEC Electropedia: <http://www.электропедия.орг/>

#### 3.1 Услуги дистанционного обучения (distance learning services): последовательность действий, предназначенных для обучения, выполняемых, когда обучающиеся и фасилитаторы разделены временем, пространством или и тем, и другим.

***Пример*** - Заочные курсы, цифровое обучение, онлайн-обучение, мобильное обучение.

#### 3.2 Поставщик услуг дистанционного обучения (ПУДО) (distance learning service provider (DLSP): организация или физическое лицо, предоставляющее услуги дистанционного обучения (3.1), включая любых сотрудников, участвующих в предоставлении услуг дистанционного обучения.

**3.3 Учебный план** (curriculum): курс обучения, подготовленный поставщиком услуг дистанционного обучения (3.2), который описывает цели, содержание, результаты обучения, методы обучения и преподавания, количество необходимого времени и процессы оценивания.

Примечание – Взято из ISO 29995:2021, 3.6.6

#### 3.4 Оценивание услуги (evaluation): систематический сбор информации для принятия решений о возможных корректировках услуги дистанционного обучения.

Примечание – Взято из ISO 29995:2021, 3.5.2

#### 3.5 Разработчик учебных программ (instructional designer): человек, который создает контент для обучения, используя систематические методологии и теорию обучения.

Примечание - Разработчики учебных программ могут работать в одиночку или возглавлять группы, в которые входят писатели, редакторы, графические дизайнеры, художники, эксперты в предметной области, специалисты по оценке и другие специалисты, которым поручено работать над содержанием и разработкой учебных программ. На малом предприятии или в учреждении один человек может играть роли как разработчика учебных программ, так и фасилитатора.

#### 3.6 Обучающийся (learner): лицо, занимающееся дистанционным обучением.

Примечание – Взято из ISO 29995:2021, 3.2.8

#### 3.7 Обучение (learning): приобретение знаний, поведения, навыков, ценностей, предпочтений или понимания.

Примечание – Взято из ISO 29995:2021, 3.3.2

#### 3.8 Среда обучения (learning environment): физическая или виртуальная среда в поддержку обучающегося

Примечание – Взято из ISO/IEC 2382-36:2019, 3.3.5

#### 3.9 Техническая грамотность (technical literacy): способность использовать, управлять, понимать и оценивать технологии.

#### 3.10 Спонсор (sponsor): организация или физическое лицо, приобретающее услуги дистанционного [обучения](#_bookmark1) (3.1) от имени обучающихся оказывает им финансовую или иную поддержку или имеет личную заинтересованность в результатах обучения

***Пример*** - Корпорации, государственные учреждения, лица.

Примечание – Взято из ISO 29995:2021, 3.2.17

#### 3.11 Фасилитатор (facilitator): человек, который работает с обучающимися, чтобы помочь им с обучением (3.7).

Примечание - Фасилитатора также часто называют учителем, тренером, коучем, наставником.

Примечание – Взято из ISO 29995:2021, 3.11

#### 3.12 Поддержка обучающегося (learner support): помощь, оказываемая обучающимся в их обучении (3.7).

Примечание - Поддержка обучающегося может быть обеспечена администраторами, консультантами, персоналом поддержки обучающихся, фасилитаторами или технологиями (например, искусственным интеллектом).

1. **Общая информация, предоставляемая поставщиком услуг дистанционного обучения**

4.1 Общая информация, предоставляемая ПУДО, должна соответствовать общим требованиям, изложенным в ISO 29993:2017, пункт 4, за исключением ISO 29993:2017, пункт 4.2 a).

4.2 ПУДО должен предоставлять информацию о поддержке обучающихся и среде обучения.

1. **Разработка предложения**
   1. Разработка предложения должна соответствовать общим требованиям, изложенным в ISO 29993:2017, пункт 5.
   2. Когда обучение происходит через технологический интерфейс, ПУДО должен обеспечить:

* технические условия для доступа и полноценного использования интерфейса;
* политику технической поддержки.
  1. ПУДО должен предоставлять пробный период.

###### **6** **Информация, предоставляемая до приобретения услуг дистанционного обучения**

6.1 Информация, предоставляемая до приобретения услуг дистанционного обучения, должна соответствовать общим требованиям, изложенным в ISO 29993:2017, пункт 6.

* 1. ПУДО должен предоставить политику защиты персональных данных.

6.3 ПУДО должен предоставить информацию о своей поддержке обучающихся, включая:

* тип поддержки обучающихся (синхронный, асинхронный или оба);
* как получить доступ к поддержке обучающихся (например, номера телефонов, адреса электронной почты);
* когда доступна поддержка обучающихся (например, дни и часы доступности);
* политика поддержки обучающихся (например, расчетное время ответа).
  1. ПУДО должен указать минимальные требования к среде, в которой происходит дистанционное обучение.

## Анализ потребностей

* 1. Анализ потребностей должен соответствовать общим требованиям, изложенным в ISO 29993:2017, пункт 7, за исключением ISO 29993:2017, пункт 7.2.
  2. Прежде чем предоставлять услуги дистанционного обучения, потребности в обучении должны быть проанализированы квалифицированным персоналом, технологическими инструментами или и тем, и другим для предоставления услуг обучения в рамках указанного объема.
  3. Когда обучение происходит через технологический интерфейс, анализ потребностей ПУДО может включать:
* технологическую среду обучающегося: к каким инструментам и средам имеет доступ обучающийся;
* техническую грамотность обучающегося.

1. **Разработка услуг дистанционного обучения**
   1. Разработка услуг дистанционного обучения должна соответствовать общим требованиям, изложенным в ISO 29993:2017, пункт 8.
   2. Услуги дистанционного обучения должны, где это применимо:

* поддерживать персонализацию и адаптивные пути обучения через учебную программу;
* обеспечивать активное участие обучающихся (например, посредством участия в совместной учебной среде, участия в синхронных беседах, соблюдения учебных планов);
* обеспечить дизайн, созданный разработчиками учебных программ, компетентными в теории и методологии разработки учебных программ;
* регулярно предоставлять обучающимся, фасилитаторам, персоналу технической поддержки, средствам обучения обучающихся актуальные данные об успеваемости обучающихся, включая рекомендации о том, как в дальнейшем поддерживать обучение (например, баллы за итоговые оценки, ответы на вопросы со свободными ответами, количество времени, потраченное на курс).
  1. ПУДО должен гарантировать, что разработчики учебных программ создадут учебный сервис, соответствующий целям и потребностям целевых обучающихся:
* путем определения режимов обучения, медиа- и других взаимодействий (например, видео, виртуальная реальность, текст), которые подходят для обучения;
* путем обеспечения доступности для лиц с особыми потребностями, которым требуются специальные условия.

Примечание - Особые потребности включают инвалидность и нарушения, а также одаренность.

1. **Информация об услугах дистанционного обучения для зачисленных обучающихся или их спонсоров**
   1. Информация об услугах обучения для зачисленных обучающихся или их спонсоров должна соответствовать общим требованиям, изложенным в ISO 29993:2017, пункт 9.
   2. В случае услуг дистанционного обучения, поддерживаемых технологиями, предоставляемая информация должна содержать подробные технические требования, такие как необходимое оборудование, доступ в Интернет и пропускная способность, а также минимальные навыки работы с компьютером.
2. **Предоставление услуг**
   1. **Дистанционное обучение с технологической поддержкой** 
      1. Дистанционное обучение с технологической поддержкой должно предоставлять преподавателям и обучающимся контент для преподавания и обучения, а также собирать, хранить и предоставлять данные о деятельности обучающегося, пути обучения и достижениях.
      2. Дистанционное обучение с технологической поддержкой должно обеспечивать легкий и безопасный доступ для обучающихся и фасилитаторов.
      3. Дистанционное обучение с поддержкой технологий должно облегчать и обеспечивать контакт с фасилитаторами и, при необходимости, внешними экспертами, профессионалами или коллегами.
      4. ПУДО, оказывающие технологическую поддержку, должны обеспечить собственную сетевую безопасность, безопасность и целостность данных с помощью технических мер, предотвращающих утечку информации, повреждение системы и другие угрозы.
      5. ПУДО, оказывающие технологическую поддержку, должны поддерживать свои технологии для обеспечения надежности и стабильности. Необходимо отслеживать технические характеристики и эффективность, а также выявлять и использовать возможности для повышения производительности системы. Обратная совместимость должна быть обеспечена, насколько это возможно.
   2. **Учебные материалы, доступные для дистанционного обучения**
      1. Учебные материалы должны соответствовать требованиям, указанным в ISO 29993:2017, пункты 8.4 и 10.2.2.
      2. Учебные материалы в технологическом плане должны:

* быть интерактивными, когда это уместно, быть хорошо организованными с тем, чтобы в них было легко ориентироваться;
* поощрять участие и вовлеченность обучающихся;
* включать возможности исправления и самооценки;
* быть выбранными с учетом возможного воздействия на здоровье обучающихся;
* быть выбранными с учетом особых потребностей каждого человека, например, инвалидности, нарушения развития или одаренности
  + 1. ПУДО должен гарантировать, что любые материалы защищены авторским правом и соответствующими правилами.
  1. **Поддержка обучающихся**

ПУДО должен обеспечивать:

* поддержку в соответствии со своей политикой, когда обучающиеся сталкиваются с проблемами, будь то технические, административные или связанные с обучением;
* средства для общения и обратной связи, доступные для обучающихся, фасилитаторов и тех, кто оказывает поддержку в обучении;
* необходимую информацию и поддержку для обучающихся, фасилитаторов и тех, кто оказывает поддержку обучающимся для оптимального использования дистанционного обучения;
* обратную связь с обучающимися индивидуально или в группах на основе соответствующих данных;
* соответствующую поддержку при рассмотрении особых потребностей обучающихся, т. е. инвалидности, нарушений развития или одаренности.

Поддержка должна предоставляться в разумные сроки, независимо от того, обеспечивается ли она человеком или с помощью технологий.

ПУДО должен адаптировать учебную деятельность в соответствии с указанными данными.

## Персонал

* 1. **Фасилитаторы**
     1. Фасилитаторы должны соответствовать требованиям, указанным в ISO 29993:2017, пункты 10.1.1, 10.1.3 и статья 11.
     2. Поставщик услуг дистанционного обучения должен гарантировать, что фасилитаторы:
* понимают потребности и проблемы, с которыми сталкиваются обучающиеся дистанционно, и имеют все необходимое для оказания соответствующей поддержки;
* обладают технической компетентностью, определенной ПУДО, соответствующей использованию технологии, доступной в среде дистанционного обучения.
  1. **Персонал поддержки обучающихся**
     1. Персонал поддержки обучающихся должен соответствовать требованиям, указанным в ISO 29993:2017, пункт 10.1.2.
     2. ПУДО должен гарантировать, что персонал поддержки обучающихся:
* понимает потребности и проблемы, с которыми сталкиваются обучающиеся дистанционно, и оказывает им соответствующую поддержку;
* обладает технической компетентностью, определенной ПУДО, соответствующей использованию технологии, доступной в среде дистанционного обучения.

# Оценка обучения

12.1 Оценка обучения должна соответствовать общим требованиям, изложенным в ISO 29993:2017, пункт 12. При необходимости можно ссылаться на ISO 29992.

12.2 Там, где это применимо, следует использовать технологические инструменты:

- в мониторинге процесса и успеваемости обучающихся с помощью программ дистанционного обучения с технологической поддержкой;

* суммативные и формативные оценки, которые ставятся в процессе обучения.

1. **Мониторинг и оценивание услуг дистанционного обучения**

13.1 Оценивание услуг дистанционного обучения должно соответствовать требованиям, изложенным в ISO 29993:2017, пункт 13.

* 1. Там, где это применимо, следует использовать технологические инструменты:
* при мониторинге предоставления услуг дистанционного обучения посредством программ дистанционного обучения с поддержкой технологий;
* проводить оценивание.

# 14 Оплата

Оплата услуги дистанционного обучения должна соответствовать требованиям, изложенным в ISO 29993:2017, пункт 14.

**Библиография**

[1] ISO/IEC 2382-36:2019 Информационные технологии. Словарь. Часть 36. Обучение, образование и обучение.

[2] ISO 21001 Образовательные организации. Системы управления образовательными организациями. Требования с руководством по применению.

[3] ISO/ТR 22411 Данные по эргономике для использования в приложении ISO/IEC Guide 71:2014.

[4] ISO 29990,Образовательные услуги для неформального образования и обучения. Основные требования к поставщикам услуг.

[5] ISO 29991,Услуги по изучению языков — Требования.

[6] ISO 29992,Оценка результатов образовательных услуг — Руководство.

[7] ISO 29995:2021,Услуги по обучению — Словарь.

**Приложение В.А**

(информационное)

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

Таблица В.А.1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Обозначение и наименование международного, регионального стандартов, стандарта иностранного государства | Степень  соответствия | Обозначение и наименование национального стандарта, межгосударственного стандарта |
| ISO/IEC 2382-36:2019 Information technology — Vocabulary — Part 36: Learning, education and training | IDT | СТ РК 2382-36:2023 Информационные технологии. Словарь Часть 36. Обучение, образование и подготовка |
| ISO 21001Educational organizations — Management systems for educational organizations —Requirements with guidance for use | - | - |
| ISO/TR 22411 Ergonomics data for use in the application of ISO/IEC Guide 71:2014 | - | - |
| ISO 29990 Learning services for non-formal education and training — Basic requirements for service providers | IDT | СТ РК ISO 29990-2017 Услуги по обучению в сфере неформального образования и тренингов Основные требования к поставщикам услуг |
| ISO 29991 Language-learning services — Requirements | IDT | |  |  | | --- | --- | |  |  | | СТ РК ISO 29991-2017 Образовательные услуги по иностранным языкам в сфере неформального образования. Требования | | |
| ISO 29992 Assessment of outcomes of learning services — Guidance | - | - |
| ISO 29995:2021 Learning services — Vocabulary | - | - |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

МКС 35.240.90

Ключевые слова: дистанционное обучение, поставщик услуг, суммативные оценки, формативные оценки, онлайн обучение, спонсор, фасилитатор

РАЗРАБОТЧИК

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

Ректор ЕНУ им. Л.Н.Гумилева Е. Сыдыков

Руководитель разработки Б. Байхожаева

Исполнитель Г. Бектурганова

К. Киргизбаева

Е. Килибаев

Д. Каршалова