ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ИСО 29990— 2012

УСЛУГИ ПО ОБУЧЕНИЮ В СФЕРЕ НЕФОРМАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ И ТРЕНИНГОВ

Основные требования к поставщикам услуг

ISO 29990:2010
Learning services for non-formal education and training.
Basic requirements for service providers
(IDT)

Издание официальное

**Москва
Стандартинформ
2014**

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Федеральным государственным автономным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования «Академия стандартизации, метрологии и сертификации (учебная)» (ФГАОУ ДПО «АСМС») на основе собственного аутентичного перевода стандарта

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 382 «Непрерывное обучение, переподготовка и сертификация персонала»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 16 февраля 2012 г. № 9-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок – в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (gost.ru)

© Стандартинформ, 2014

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Введение

Целью настоящего стандарта является создание типовой модели оценки качества профессиональной деятельности и ее результатов, а также общих рекомендаций для поставщиков образовательных услуг (ПОУ) и их клиентов по вопросам разработки, усовершенствования и предоставления услуг в сфере неформального образования, обучения и развития. В данном стандарте используется термин «образовательные услуги», а не «обучение» для того, чтобы сделать акцент на учащемся и результатах образовательного процесса и привлечь особое внимание к полному спектру имеющихся вариантов предоставления образовательных услуг.

Настоящий стандарт фокусируется на компетенциях ПОУ. Он предназначен помочь организациям и частным лицам в выборе ПОУ, удовлетворяющих их потребностям и ожиданиям относительно приобретаемых компетенций и повышения квалификации, а также может быть использован для аттестации и сертификации ПОУ.

Настоящий стандарт имеет некоторое сходство со многими стандартами систем управления, опубликованными ИСО, в частности ISO 9001. В качестве примера сравнение содержания настоящего стандарта и ISO 9001:2008 приведено в приложении Е.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ПО ОБУЧЕНИЮ В СФЕРЕ НЕФОРМАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ И ТРЕНИНГОВ
Основные требования к поставщикам услуг

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

Дата введения — 2014—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные требования к поставщикам образовательных услуг в сфере неформального образования и обучения.

Примечания

1 В случаях, когда поставщик образовательных услуг является частью организации, предоставляющей иную продукцию (товары и услуги), помимо образовательных услуг, настоящий национальный стандарт применим исключительно в отношении поставщика образовательных услуг.

2 Примеры неформального образования и обучения могут включать профессиональную подготовку, обучение на протяжении всей жизни и обучение на рабочем месте (посредством как приглашенных, так и собственных ПОУ).

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями (в контексте образовательных услуг):

2.1 **привлеченная сторона**: Юридическое или физическое лицо, не нанятое непосредственно поставщиком образовательных услуг, но участвующее под руководством последнего в их предоставлении.

Примечание – Привлеченная сторона не является штатным сотрудником поставщика образовательных услуг.

Пример – Организации или частные лица, работающие по контракту, например инструкторы, разработчики учебных курсов, аналитики, менеджеры проектов, консультанты по развитию карьеры.

2.2 **квалификационный документ**: Свидетельство, выдаваемое поставщиком образовательных услуг учащемуся (обучаемому) для обозначения качественного уровня полученных знаний, приобретенной квалификации или завершения программы обучения.

2.3 **бизнес-план**: План действий, разработанный для достижения целей бизнеса.

2.4 **компетенция**: Знание, понимание, навык или установка, которые можно выявить и/или измерить, применяемые и свободно используемые в определенной рабочей ситуации и для профессионального и/или личностного развития.

2.5 **непрерывное профессиональное развитие**: Намеренное совершенствование профессиональных знаний или профессиональной компетенции.

2.6 **учебный план**: План занятий, подготовленный поставщиком образовательных услуг, описывающий цели, содержание, конечные результаты, методы преподавания и изучения, процедуры оценки знаний учащихся (обучаемых) и прочие характеристики образовательной услуги.

2.7 **оценка обучения**: Нормативный подход к анализу образовательного процесса или его результатов относительно целей обучения.

2.8 **фасилитатор**: Лицо, помогающее учащимся (обучаемым) в процессе обучения.

Примечание – Фасилитатором часто называют учителя, тренера, наставника (коуча), академического консультанта (тьютора) или куратора.

2.9 **заинтересованная сторона**: Лицо, группа лиц или организация, прямо или косвенно заинтересованные в образовательной услуге, включая менеджмент такой услуги и ее конечный результат и/или связанные с ней процедуры.

2.10 **ключевая процедура**: Процедура, имеющая существенное значение для образовательной услуги и ее менеджмента.

2.11 **учащийся (обучаемый)**: Лицо, находящееся в процессе обучения.

2.12 **обучение**: Приобретение знаний, поведенческих моделей, навыков, ценностей, предпочтений и суждений.

2.13 **образовательная услуга**: Процедуры или последовательность действий, предназначенные обеспечить научение.

2.14 **поставщик образовательных услуг (ПОУ)**: Организация с любой численностью сотрудников или частное лицо, предоставляющие образовательные услуги в сфере неформального образования и обучения, включая все приглашенные стороны, участвующие в предоставлении образовательной услуги.

2.15 **неформальное образование**: Организованная образовательная деятельность вне государственных формальных систем начального, среднего или высшего образования.

Пример – Профессиональная подготовка, пожизненное обучение, обучение на рабочем месте (посредством как приглашенных, так и собственных ПОУ).

2.16 **политика в области качества**: Общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Примечания

1 Как правило, политика в области качества соответствует общей политике организации и служит основой для определения целей в области качества.

2 Принятая политика в области качества может основываться на принципах менеджмента качества, содержащихся в ISO 9000:2005 ([1], определение 3.2.4).

2.17 **спонсор**: Организация или частное лицо, оказывающие финансовую или иную поддержку учащемуся (обучаемому) или лично заинтересованные в результатах учебного процесса.

Примечание – Данное понятие включает в себя корпорации, государственные органы, родственников и т.п.

2.18 **перенос научений**: Применение полученных в процессе оказания образовательных услуг знаний, навыков и умений в новых обстоятельствах.

2.19 **тренинг** (англ. training от train — обучать, воспитывать): Метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков.

3 Образовательные услуги

3.1 Определение целей обучения

3.1.1 Общие положения

Чтобы ориентировать предлагаемые им образовательные услуги более эффективно, ПОУ должен предварительно обеспечить проведение анализа целей обучения.

Примечание – Там, где это возможно, ПОУ необходимо принимать во внимание национальные системы стандартов оценки квалификации или повышения квалификации в соответствующей сфере или области.

3.1.2 Цели заинтересованных сторон

До начала определения целей обучения ПОУ должен убедиться, что:

a) на основании квалификационного анализа получена информация о текущем образовательном статусе учащихся (обучаемых), истории обучения и полученном ранее образовании, включая выданные им квалификационные документы и сертификаты, а также что такая информация используется с законного согласия учащихся (обучаемых);

b) определены особые цели, пожелания, задачи и требования заинтересованных сторон – потребителей или заказчиков образовательной услуги;

c) там, где это возможно и целесообразно, учащимся (обучаемым) оказана необходимая помощь в оценке ими своих целей и задач обучения;

d) установлены все требования, относящиеся к языку, культуре, грамотности, или иные особые требования, касающиеся ограниченных возможностей (напр., [2]);

e) проведен опрос соответствующих заинтересованных сторон с целью выяснить, как именно, по их мнению, навыки, компетенции и знания, полученные как результат образовательной услуги, будут переноситься на профессиональные задачи и сферы ответственности, а также что для спонсора является показателями успеха;

f) достигнуто и задокументировано соглашение со спонсором относительно предоставляемой образовательной услуги.

3.1.3 Содержание и процесс обучения

ПОУ должен обеспечить, чтобы:

a) содержание и процесс обучения учитывали интересы всех заинтересованных сторон;

b) имеющиеся средства и информация использовались для эффективного анализа вопросов, возникающих в связи с особенностями содержания и процесса обучения (напр., наличие уже имеющихся навыков, особые требования к учащемуся (обучаемому));

c) используемые методы и учебные материалы являлись допустимыми, не содержали в себе неточностей и были достаточными для достижения поставленных задач;

d) содержание и процесс обучения учитывали его результаты.

3.2. Разработка образовательных услуг

3.2.1 Определение целей и объема образовательной услуги

ПОУ должен принять необходимые меры для того, чтобы объем, конкретные цели и ожидаемые результаты образовательной услуги, выбранной для удовлетворения потребностей заинтересованных сторон, а также методы обучения были четко определены и разъяснены соответствующим заинтересованным сторонам.

3.2.2 Определение способов поддержки и мониторинга процесса передачи на-учения

Определяя и планируя, каким образом будет обеспечиваться и поддерживаться процесс обучения, ПОУ должен находиться в контакте с соответствующими заинтересованными сторонами для гарантии того, что оценка соответствия, мониторинг, анализ качества и документирование процесса передачи научения осуществляются должным образом.

3.2.3 Разработка учебного плана

ПОУ должен:

a) разработать и задокументировать учебный план и способы оценки успеваемости, соответствующие поставленным целям и намеченным результатам и подходящие для использования;

b) выбрать методы обучения, включая самостоятельную работу учащихся (обучаемых), которые:

1) отвечают задачам и требованиям учебного плана;

2) являются подходящими для учащихся (обучаемых);

3) учитывают разнообразные потребности учащихся (обучаемых);

4) при необходимости используют возможности группы учащихся (обучаемых) для поддержки и обеспечения ресурсами индивидуального и коллективного обучения;

c) четко определить роли и обязанности заинтересованных сторон, включая самого ПОУ, в процессе предоставления образовательных услуг, мониторинга и оценки передачи научения.

3.3 Предоставление образовательных услуг

3.3.1 Информирование и ориентирование

В начале или перед оказанием образовательной услуги ПОУ должен уведомить учащихся (обучаемых) и спонсоров и, при необходимости, удостовериться в понимании ими:

a) цели (целей), формата и содержания предоставляемых образовательных услуг, включая способы и критерии, используемые для оценки, а также типа квалификационного или отчетного документа, выдаваемого по завершении обучения;

b) обязательств и ответственности учащихся (обучаемых);

c) обязательства и ответственности ПОУ по отношению к учащемуся (обучаемому);

d) процедур, используемых при возникновении недовольства у любой из заинтересованных сторон или разногласий между любой заинтересованной стороной и ПОУ;

e) возможностей поддержки образовательного процесса, таких как доступ в библиотеку, горячая линия, справочные службы, доступ к ПК, курирование и т.д.;

f) методов и графика оценки;

g) каких-либо предварительных требований к учащимся (обучаемым), технических или иных, таких как наличие определенных навыков, квалификации и профессионального опыта.

В начале оказания образовательной услуги или предварительно ПОУ должен уведомить тех, кто оплачивает услугу, о предстоящих обязательных расходах, таких как плата за обучение, оплата экзаменов и приобретение учебных материалов.

3.3.2 Обеспечение доступности и приемлемости образовательных ресурсов

ПОУ должен обеспечить:

a) доступность всех указанных в учебном плане ресурсов;

b) наличие у всех фасилитаторов, ответственных за предоставление образовательных услуг, этих ресурсов и необходимой подготовки для работы с ними;

c) приемлемость всех указанных в учебном плане ресурсов для учащихся (обучаемых).

3.3.3 Условия обучения

В случаях, когда в обязанности ПОУ входит предоставление или выбор условий обучения, ПОУ должен обеспечить их пригодность для учебного процесса. Если ПОУ не осуществляет контроль за условиями обучения, ему следует устанавливать в отношении них минимальные требования.

Примечания

1 Условия обучения включают в себя помещения, оборудование, учебные материалы и т.п.

2 См. также п. 4.8 о распределении ресурсов с учетом условий обучения, поскольку эти два вопроса тесно связаны.

3.4 Мониторинг оказания образовательных услуг

ПОУ должен принять меры к получению обратной связи от учащихся (обучаемых) по использованным методам и ресурсам, а также по их эффективности в достижении оговоренных результатов обучения.

Примечание – Об обратной связи от других заинтересованных сторон см. п. 4.10.

3.5 Оценка, осуществляемая поставщиком образовательных услуг

3.5.1 Цели и область оценки

ПОУ должен:

a) описать общие и специальные цели оценки и допустимую область оценки;

b) зафиксировать все используемые ПОУ оценочные методы и средства, включая графики и принципы работы;

c) обеспечить планирование, выбор и проведение оценочных процедур так, чтобы они соответствовали намеченным целям и могли быть применены с пользой для различных заинтересованных сторон;

d) обеспечить законность и этичность процесса оценки;

e) убедиться, что информация, собранная для проведения оценки, является:

1) предметной и достаточно полной для того, чтобы получить исчерпывающие ответы на вопросы оценки и должным образом удовлетворить потребности учащихся (обучаемых);

2) систематически и точно проанализированной;

3) действительной, достоверной и содержательной.

ПОУ должен предпринять разумные меры для уменьшения необъективности в оценках.

3.5.2 Оценка образовательного процесса

Настоящий подпункт рассматривает требования ПОУ относительно измерения и анализа степени достижения или уже достигнутых результатов учебного процесса при предоставлении образовательной услуги.

ПОУ должен обеспечить:

a) доступ к результатам проводимой им оценки учащегося (обучаемого) исключительно при наличии законного разрешения на получение такой информации, а также предоставление результатов в формате, обеспечивающем прозрачность процесса оценки;

b) возможность обращения к эксперту в соответствующей области для учащихся (обучаемых), испытывающих трудности или нуждающихся в процессе обучения в особой помощи для достижения согласованных результатов.

3.5.3 Оценка образовательной услуги

Настоящий подпункт рассматривает требования ПОУ относительно измерения эффективности и качества образовательной услуги как таковой.

ПОУ должен убедиться в том, что:

a) были определены заинтересованные стороны, прямо или косвенно затрагиваемые процессом оценки;

b) лица, осуществляющие оценку, являются компетентными и объективными;

c) отчеты об оценке являются прозрачными и ясно описывают образовательную услугу, ее цели, полученные результаты, а также подходы, процедуры и принципы, использованные при интерпретации этих результатов;

d) условия (напр., образовательная среда), в которых предоставляется образовательная услуга, были подробно исследованы для того, чтобы выявить возможные факторы влияния.

4 Менеджмент поставщика образовательных услуг

4.1 Общие требования к менеджменту

Принятие обязательств в соответствии с настоящим национальным стандартом должно быть продемонстрировано на уровне высшего руководства ПОУ.

ПОУ должен создать и документально оформить систему менеджмента и обеспечить ее понимание, внедрение, поддержку и усовершенствование. ПОУ должен назначить члена руководства организации, ответственного за систему менеджмента.

Применение ПОУ настоящего национального стандарта и соответствие его требованиям необходимо документально оформить. Эти документы должны быть доступны для всех подпадающих под его действие сотрудников. Кроме того, должны быть установлены процедуры, обеспечивающие прозрачность, точность, актуальность, циркуляцию и сохранность документации.

ПОУ должен установить процедуры, касающиеся хранения записей, на период, соответствующий его обязательствам по договору и закону (напр., [3]). Доступ к этим записям должен осуществляться согласно соглашению о конфиденциальности, установленному ПОУ.

4.2 Стратегический и оперативный менеджмент

В рамках применения настоящего национального стандарта ПОУ должен составить и задокументировать бизнес-план, соответствующий общепринятой практике в области бизнес-планирования. Бизнес-план должен включать стратегические и бизнес-цели, а также описание структур управления, ключевых процедур и политику ПОУ в области качества.

В приложении А кратко изложено стандартное содержание бизнес-плана.

4.3 Анализ менеджмента

ПОУ устанавливает процедуры для анализа своей системы менеджмента через запланированные интервалы с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и эффективности, включая утвержденную политику и цели, связанные с обеспечением соответствия данному национальному стандарту. Такой анализ следует проводить с периодичностью, соответствующей конкретной ситуации.

В приложении В кратко перечислены виды сведений, обычно включаемых во входные данные для анализа менеджмента.

4.4 Предупреждающие и корректирующие действия

ПОУ должен установить процедуры выявления и управления несоответствиями в системе менеджмента, напр. цикл Plan-Do-Check-Act (PDCA). Там, где это необходимо, ПОУ также должен предпринимать действия для устранения причин несоответствий, чтобы предотвратить их повторное возникновение. Предупреждающие действия должны быть достаточными для устранения причин, которые могут привести к возникновению несоответствий. Корректирующие действия должны быть адекватны последствиям выявленных проблем.

В приложении С кратко описаны виды обычно предпринимаемых предупреждающих и корректирующих действий.

4.5 Финансовый менеджмент и управление рисками

ПОУ должен создать и документально оформить для обеспечения стабильности бизнеса:

a) подходящую систему финансового менеджмента;

b) систему определения, оценки и управления рисками.

4.6 Управление человеческими ресурсами

4.6.1 Компетенции штатного персонала ПОУ и привлеченных сторон

ПОУ должен убедиться, что все штатные сотрудники и привлеченные стороны обладают ключевыми компетенциями, необходимыми для осуществления процессов, указанных в разделе 3 и настоящем пункте, и что эти компетенции поддерживаются на должном уровне.

ПОУ обеспечивает наличие должностных инструкций, отображающих требуемые ключевые компетенции, которые необходимо пересматривать с разумной периодичностью.

Примечание – В приложении D содержится дополнительная информация, иллюстрирующая некоторые ключевые компетенции, упомянутые в настоящем национальном стандарте.

4.6.2 Оценка компетенций ПОУ, управление эффективностью и профессиональное развитие

Настоящий подпункт рассматривает требования относительно измерения степени, в которой штатные сотрудники и привлеченные стороны ПОУ обладают компетенциями, необходимыми для выполнения своих служебных обязанностей, а также для управления производительностью штатных сотрудников и привлеченных сторон.

ПОУ должен обеспечить:

a) оценку соответствия или анализ компетенций каждого штатного сотрудника или привлеченной стороны, предоставляющей образовательные услуги под руководством ПОУ относительно соответствующих должностных инструкций, а также документирование такой оценки или анализа;

b) разработку и внедрение систем управления, оценки и получения обратной связи по вопросам компетентности и производительности персонала;

Примечание – Это может быть осуществлено различными способами, включая регулярное наблюдение за теоретическими и практическими занятиями и получение обратной связи инструкторами в ходе этих наблюдений.

c) получение обратной связи от штатных сотрудников и привлеченных сторон относительно их мотивации и удовлетворенности от работы;

d) постоянное профессиональное развитие штатных сотрудников и привлеченных сторон, а также оценку и документирование влияния такого развития;

e) получение посредством выбранных или разработанных и внедренных процедур актуальной и достоверной информации о компетенциях команды, предоставляющей образовательные услуги;

f) соответствие всех аспектов этих процессов действующему законодательству и основным принципам справедливости и соблюдения прав человека, а также их регулярную актуализацию.

4.7 Коммуникационный менеджмент (внутренний/внешний)

ПОУ должен при необходимости применять процедуры, предназначенные для информирования и консультирования со штатными сотрудниками и привлеченными сторонами по вопросам, которые могут иметь к ним непосредственное отношение, а также должен способствовать взаимной коммуникации.

ПОУ создает возможности для коммуникации между штатными сотрудниками и/или привлеченными сторонами.

4.8 Распределение ресурсов

ПОУ должен обеспечить отбор и распределение необходимого штатного персонала и привлеченных сторон с учетом всех специальных задач, а также поддержку образовательных ресурсов.

Примечание – См. также 3.3.2 и 3.3.3.

Пример – Персонал; учебные материалы; оборудование, включая инфраструктуру информационных технологий (для особых нужд, напр., см. [4]); рабочая и образовательная среда; оборудование образовательных услуг, оказываемых вне помещений ПОУ; перечни образовательных технологий и специальных задач; службы консультирования по вопросам карьеры.

4.9 Внутренний аудит

ПОУ устанавливает процедуры внутреннего аудита для подтверждения того, что его деятельность соответствует настоящему национальному стандарту и что система менеджмента эффективно внедрена и поддерживается в надлежащем состоянии.

Проведение аудитов должно планироваться с учетом относительной значимости процессов и областей, подлежащих проверке, а также результатов предыдущих аудитов. Такая программа аудитов должна охватывать все процедуры за период, не превышающий 36 месяцев.

ПОУ необходимо обеспечить следующие условия:

a) внутренние аудиты проводятся лицами, имеющими надлежащую квалификацию и обладающими знаниями в отношении аудита и требований настоящего национального стандарта;

b) аудиторы не проверяют свою собственную работу;

c) сотрудники, ответственные за каждую из подвергнутых аудиту областей, получают информацию о его результатах;

d) определяются все возможности для улучшения;

e) любые действия, вытекающие из внутренних аудитов, предпринимаются своевременно и должным образом.

4.10 Обратная связь от заинтересованных сторон

ПОУ необходимо иметь в наличии и использовать системы для получения обратной связи от заинтересованных сторон по вопросам оказанных образовательных услуг, анализа полученной информации и ответа на нее, а также, при необходимости, совершения в связи с ней необходимых действий.

ПОУ должен иметь в наличии систему обработки жалоб и просьб и довести информацию о ней до сведения заинтересованных сторон.

Приложение А
(справочное)

Содержание бизнес-плана

Бизнес-план обычно охватывает следующие вопросы:

a) принципы и миссия: ПОУ документирует свои принципы и миссию, включая способы поддержки образовательных ценностей и справедливого отношения к заинтересованным сторонам;

b) разработка и регулярная проверка стратегии на соответствие: ПОУ определяет свою стратегию и периодичность проверок, а также документирует свидетельства их проведения;

c) политика в области качества: ПОУ документирует стандарты качества своей работы и свою политику в области качества;

d) цели в области бизнеса и качества:

ПОУ:

1) документирует свои бизнес-цели;

2) фиксирует фактическую реализацию проводимых в организации проектов по улучшению, включая временные рамки;

3) определяет измеримые и подтверждаемые цели для проводимых в организации проектов по улучшению, увязывая их со своей политикой в области качества;

e) анализ рынка: ПОУ регулярно изучает и документирует спрос на образовательные услуги;

f) организационная и операционная структура, включая области бизнеса и сотрудничества: ПОУ документирует свою организационную структуру и обеспечивает ознакомление с ней всех штатных сотрудников и привлеченных сторон;

g) установление и разработка ключевых процедур: ПОУ отображает разработку ключевых процедур, включая анализ задач, разработку, предоставление услуг и оценку;

h) привлеченные стороны: ПОУ планирует и документирует участие привлеченных сторон в работе.

Приложение В
(справочное)

Информация для анализа системы менеджмента

Информация, необходимая для анализа системы менеджмента, включает в себя:

a) результаты внутренних и внешних проверок (аудитов);

b) обратную связь от заинтересованных сторон по вопросам соответствия настоящему национальном стандарту;

c) статус предупреждающих и корректирующих действий;

d) последующие действия, вытекающие из предыдущего анализа менеджмента;

e) сведения о выполнении поставленных задач;

f) сведения о любых изменениях, которые могли оказать влияние на систему менеджмента;

g) сведения о любых обращениях и жалобах, а также об их обработке (работе с ними, над ними);

h) данные о выявлении и устранении любых несоответствий в системе менеджмента;

i) результаты оценки образовательных услуг.

Анализ менеджмента должен иметь следствием решения и действия, направленные на:

– улучшение эффективности системы менеджмента и ее процессов;

– увеличение соответствия настоящему национальному стандарту;

– ресурсы, необходимые для успешного оказания образовательных услуг.

Приложение С
(справочное)

Предупреждающие и корректирующие действия

Предупреждающие и корректирующие действия включают в себя:

a) выявление несоответствий в системе менеджмента;

b) определение причин несоответствия;

c) предупреждение или коррекцию несоответствий;

d) оценку необходимости осуществления корректирующих действий для того, чтобы предотвратить повторное возникновение несоответствий;

e) своевременное определение и осуществление необходимых действий;

f) документирование результатов предпринятых действий;

g) критический анализ эффективности предпринятых корректирующих действий.

Приложение D
(справочное)

Примеры ключевых компетенций для поставщиков образовательных услуг

В выделенные три главные группы входят следующие основные компетенции:

– **компетенции, относящиеся к предоставлению образовательных услуг**, включая:

– применение теории обучения;

– применение методологии обучения;

– подбор и использование учебных материалов;

– разрешение вопросов, связанных с особыми потребностями учащихся и разнообразием потребностей;

– оценку обучения;

– экспертные знания в предметной области;

– разработку учебного плана;

– определение целей обучения;

– применение технологии обучения;

– **личностные компетенции**, относящиеся к личным качествам лица, выступающего в роли фасилитатора, включая:

– умение эффективно воспринимать и передавать информацию;

– навыки презентации;

– умение мотивировать;

– оказание помощи;

– управление конфликтными ситуациями;

– непрерывное профессиональное развитие;

– эффективное использование информационных технологий;

– внимательное отношение к вопросам равенства;

– следование установленным нормам поведения или системе ценностей;

– межкультурные компетенции;

– руководство, консультирование и наставничество;

– **бизнес-компетенции**, относящиеся к способности фасилитатора увязывать процесс обучения с бизнес-целями клиента, включая:

– инновации и использование перспективных технологий;

– деловую хватку (планирование, бюджетирование);

– менеджмент заинтересованных сторон;

– разработку и регулирование образовательного процесса;

– коммуникацию с заинтересованными сторонами, т.е. установление связей и построение отношений;

– управление процессом ведения бизнеса;

– понимание непрерывно изменяющегося характера работы на социальном, технологическом, промышленном, политическом и культурном уровнях;

– использование технологий для управления коммуникациями;

– работу над улучшением организации и повышением эффективности;

– управление образовательным процессом.

Приложение Е
(справочное)

Соответствие между ISO 29990:2010 и ISO 9001:2008

Назначение данного приложения – предоставить перекрестные ссылки между настоящим международным стандартом и стандартом ISO 9001:2008.

В таблицах Е.1 и Е.2:

– термин «(только заголовок)» означает наличие соответствия названий разделов, но не их содержания;

– в случае если название приведено в скобках, за которыми следует комментарий «Общие положения», применимо соответствие описательной части, а не отдельных конкретных пунктов.

Таблица Е.1– Соответствие между ISO 29990:2010 и ISO 9001:2008

ISO 29990:2010		ISO 9001:2008	
Область применения	1	1 1.1 1.2	Область применения Общие положения Применение
Термины и определения	2	3	Термины и определения
Образовательные услуги	3	7	Процессы жизненного цикла продукции (только заголовок)
Определение целей обучения	3.1	7.2	Процессы, связанные с потребителем (только заголовок)
Общие положения Цели заинтересованных сторон	3.1.1 3.1.2	7.2.1	Определение требований, относящихся к продукции
Содержание и процесс обучения	3.1.3		
Разработка образовательных услуг	3.2		
Определение целей и объема образовательной услуги	3.2.1	7.1	(Планирование процессов жизненного цикла продукции) Общие положения
Определение способов поддержки и мониторинга процесса передачи научения использования приобретенных компетенций	3.2.2		
Разработка учебного плана	3.2.3		
Предоставление образовательных услуг	3.3	7.5	Производство и обслуживание (только заголовок)
Информирование и ориентирование	3.3.1		
Обеспечение доступности и приемлемости образовательных ресурсов	3.3.2	6.3	(Инфраструктура) Общие положения
Условия обучения	3.3.3	6.4	Производственная среда
Мониторинг оказания образовательных услуг	3.4	8	Измерение, анализ и улучшение
Оценка, осуществляемая поставщиком образовательных услуг	3.5	8.1	Общие положения
Цели и область оценки	3.5.1		
Оценка образовательного процесса	3.5.2	8.2.4	Мониторинг и измерение продукции
Оценка образовательной услуги	3.5.3	8.2.3	Мониторинг и измерение процессов
Менеджмент поставщика образовательных услуг	4	4	Система менеджмента качества (только заголовок)
Общие требования к менеджменту	4.1	4.1 4.2 5.1 5.5.2	Общие требования Требования к документации Обязательства руководства Представитель руководства (только заголовок)

Окончание таблицы Е.1

ISO 29990:2010		ISO 9001:2008	
Стратегический и бизнес-менеджмент	4.2	5.1 5.3 5.4 5.5	
Анализ менеджмента	4.3	5.6	Анализ со стороны руководства
Предупреждающие и корректирующие действия	4.4	8.5.2 8.5.3	(Корректирующие действия) (Предупреждающие действия) Общие положения
Финансовый и риск-менеджмент	4.5		
Управление человеческими ресурсами	4.6	6.2	Человеческие ресурсы (только заголовок)
Компетенции штатного персонала ПОУ и привлеченных сторон	4.6.1	6.2.1	Общие положения
Оценка компетенций ПОУ, управление эффективностью и профессиональное развитие	4.6.2		
Коммуникационный менеджмент (внутренний/внешний)	4.7	5.5.3	(Внутренний обмен информацией) Общие положения
Распределение ресурсов	4.8	6.3	(Инфраструктура) Общие положения
Внутренний аудит	4.9	8.2.2	Внутренний аудит
Обратная связь от заинтересованных сторон	4.10	8.2.1	(Удовлетворенность потребителя) Общие положения
Содержание бизнес-плана	Прил. А	4.2	Требования к документации (только заголовок)
Информация для анализа системы менеджмента	Прил. В	5.6	Анализ со стороны руководства
Превентивные и корректирующие действия	Прил. С	8.5.2 8.5.3	(Корректирующие действия) (Предупреждающие действия) Общие положения
Примеры ключевых компетенций для поставщиков образовательных услуг	Прил. D		

Таблица Е.2 – Соответствие между ISO 9001:2008 и ISO 29990:2010

ISO 9001:2008		ISO 29990:2010	
Введение Общие положения Процессный подход Совместимость с другими системами менеджмента	 0.1 0.2 0.4		Введение
Область применения Общие положения Применение	1 1.1 1.2	1	Область применения
Нормативные ссылки			
Термины и определения	3	2	Термины и определения
Система менеджмента качества (только заголовок)	4	4 4.1 4.2 4.5	Менеджмент поставщика образовательных услуг Общие требования к менеджменту Стратегический и бизнес-менеджмент Финансовый и риск менеджмент
Общие требования	4.1	4.1	Общие требования к менеджменту
Требования к документации (только заголовок)	4.2	Прил. А	Содержание бизнес-плана
Ответственность руководства (только заголовок)	5	4	Менеджмент поставщика образовательных услуг
Обязательства руководства	5.1	4.1	Общие требования к менеджменту
Внутренний обмен информацией	5.5.3	4.7	Коммуникационный менеджмент (внутренний/внешний)
Анализ со стороны руководства	5.6	4.3 Прил. В	Анализ менеджмента Информация для анализа системы менеджмента
Менеджмент ресурсов (только заголовок)	6	4.8	Распределение ресурсов
Человеческие ресурсы (только заголовок)	6.2	4.6	Управление человеческими ресурсами
Общие положения	6.2.1	4.6.1	Компетенции штатного персонала ПОУ и привлеченных сторон
(Инфраструктура) Общие положения	6.3	4.8	Распределение ресурсов
Производственная среда	6.4	3.3.3	Условия обучения
Процессы жизненного цикла продукции (только заголовок)	7	3	Образовательные услуги
(Планирование процессов жизненного цикла продукции) Общие положения	7.1	3.2.1	Определение целей и объема образовательной услуги
Процессы, связанные с потребителем	7.2	3.1	Определение целей обучения
Определение требований, относящихся к продукции	7.2.1	3.1.1 3.1.2	Общие положения Цели заинтересованных сторон
Проектирование и разработка (только заголовок)	7.3	3.2	Разработка образовательных услуг
Закупки (только заголовок)	7.4		

Окончание таблицы Е.2

ISO 29990:2010		ISO 9001:2008	
Производство и обслуживание (только заголовок)	7.5	3.3	Предоставление образовательных услуг
Управление производством и обслуживанием	7.5.1	3.5	Оценка, осуществляемая поставщиком образовательных услуг
Управление оборудованием для мониторинга и измерений	7.6		
Измерение, анализ и улучшение	8	3.4	Мониторинг оказания образовательных услуг
Общие положения	8.1	3.5	Оценка, осуществляемая поставщиком образовательных услуг
Мониторинг и измерение (только заголовок)	8.2	3.5	Оценка, осуществляемая поставщиком образовательных услуг
Удовлетворенность потребителя	8.2.1	4.10	Обратная связь от заинтересованных сторон
Внутренний аудит	8.2.2	4.9	Внутренний аудит
Мониторинг и измерение процессов	8.2.3	3.5	Оценка, осуществляемая поставщиком образовательных услуг
Мониторинг и измерение продукции	8.2.4	3.5	Оценка, осуществляемая поставщиком образовательных услуг
Управление несоответствующей продукцией	8.3	4.4	Предупреждающие и корректиру- ющие действия
Анализ данных	8.4	3.5.1	Цели и область оценки
(Корректирующие действия) Общие положения	8.5.2	4.4 Прил. С	Предупреждающие и корректиру- ющие действия Предупреждающие и корректирующие действия
(Предупреждающие действия) Общие положения	8.5.3	4.4 Прил. С	Предупреждающие и корректиру- ющие действия Предупреждающие и корректирующие действия

Библиография

[1] ISO 9000:2005 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary

[2] ISO 9001:2008 Quality management systems — Requirements

[3] ISO 15489 (все части) Information and documentation — Records management

[4] WAI Accessibility Guidelines: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 (2005)

gost.e-ecolog.ru

УДК 378.046.4:006.3 ОКС 03.180

Ключевые слова: неформальное образование, поставщик образовательных услуг, тренинг, требования, компетенции, оценка обучения, менеджмент, заинтересованная сторона

Подписано в печать 05.11.2014. Формат 60x84 1/8.

Усл. печ. л. 2,33. Тираж 35 экз. Зак. 3983.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»

123995 Москва, Гранатный пер., 4.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru