Изображение государственного Герба Республики Казахстан.

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН.**

.

.

.

.

.

.

**УСЛУГИ В ОБЛАСТИ ОБРАЗОВАНИЯ И ОБУЧЕНИЯ.**

**Словарь.**

**СТ РК ISO 29995.**

*(**ISO 29995:2021 Education and learning services –*

*Vocabulary, IDT).*

.

*Настоящий проект стандарта не подлежит применению до его утверждения.*

.

.

.

.

.

.

.

**Комитет технического регулирования и метрологии**

**Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан**

**(Госстандарт).**

**Астана**

**Предисловие.**

**1 ПОДГОТОВЛЕН И ВНЕСЕН** Республиканским государственным предприятием «Казахстанский институт стандартизации и метрологии» Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан.

**2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ** Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан от \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_.

**3** Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ISO 29995:2021 Education and learning services – Vocabulary (Услуги в области образования и обучения. Словарь)

Международный стандарт разработан техническим комитетом по стандартизации ISO/TC 232 «Услуги в области образования и обучения»

Перевод с английского языка (en)

Официальный экземпляр международного стандарта, на основе которого подготовлен (разработан) настоящий стандарт, и на которые даны ссылки, имеются в Едином государственном фонде нормативных технических документов

Степень соответствия – идентичная (IDT).

**4** В настоящем стандарте реализованы нормы Закона Республики Казахстан от 5 октября 2018 года № 183-VІ ЗРК «О стандартизации».

**5** **ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ**.

*Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном каталоге «Документы по стандартизации», а текст изменений и поправок – в периодически издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном каталоге «Национальные стандарты».*

.

.

.

.

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан

**Введение.**

Настоящий документ содержит 100 терминологических статей. Записи распределены по разным категориям, логически основанным на различных элементах и содержании, связанных с услугами в сфере образования и обучения (например, организация, физическое лицо, деятельность, оценка, оценивание, ресурсы и документы, система менеджмента). Алфавитный указатель предоставлен в конце настоящего документа.

Гармонизация терминов и определений в сфере образования и учебных услуг на уровне ISO важна, несмотря на то что некоторые термины и определения используются непоследовательно. Перечисление всех терминов и определений не подтверждает это несоответствие, но дает ссылку на разработку и пересмотр соответствующих стандартов и поощряет эту работу по гармонизации.

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН.**

**УСЛУГИ В ОБЛАСТИ ОБРАЗОВАНИЯ И ОБУЧЕНИЯ.**

**Словарь.**

**Дата введения.**

# **1 Область применения.**

Настоящий стандарт устанавливает термины и определения области услуг в сфере образования и обучения.

Настоящий стандарт предназначен для предоставления справочных материалов пользователям и разработчикам стандартов, а также для облегчения общения и общего понимания терминов по услугам в области образования и обучения, и области применения стандарта ISO/TC 232.

# **2 Нормативные ссылки.**

В настоящем стандарте нормативные ссылки отсутствуют.

# **3 Термины и определения.**

**3.1 Общие термины**

**3.1.1 Услуги в сфере обучения:** последовательность действий, предназначенных для обеспечения обучения «В» (3.3.2)

**3.1.2** **Услуги в сфере образования:** процесс (3.7.8), поддерживающий получение и развитие обучающихся «А» (3.2.7) компетенции «А» (3.4.13) посредством преподавания (3.3.10), обучения или исследования.

**3.2 Термины, относящиеся к организациям и людям**

**3.2.1 Организация:** лицо (3.2.6) или группа людей, имеющая собственные функции, обязанности, полномочия и отношения для достижения своих целей (3.7.6).

Примечание – Понятие организации включает, но не ограничивается, индивидуального предпринимателя, компанию, корпорацию, фирму, предприятие, орган власти, товарищество, благотворительную организацию или учреждение, или их филиал или их сочетание, независимо от того, зарегистрированы они или нет, государственные или частные.

**3.2.2 Образовательная организация:** организация (3.2.1), основной деятельностью которой является предоставление образовательных продуктов (3.6.2) и образовательных услуг (3.1.2).

Примечание – Она может включать образовательную организацию в рамках более крупной организации, основной деятельностью которой не является образование, например, департамент профессиональной подготовки.

**3.2.3 Поставщик образовательных услуг, ПОУ:** организация или физическое лицо, предоставляющие услуги в сфере обучения (3.1.1) помимо формального образования, включая любых сотрудников, участвующих в предоставлении услуг в сфере обучения.

**3.2.4 Поставщик услуг по изучению языков, ПУИЯ:** организация или физическое лицо, предоставляющие услуги по изучению языков (3.3.9) кроме формального образования, включая весь персонал, участвующий в предоставлении услуг по изучению языков.

**3.2.5 Поставщик услуг дистанционного обучения ПУДО:** организация или физическое лицо, предоставляющие услуги дистанционного обучения (3.3.5), включая любых сотрудников, участвующих в предоставлении услуг дистанционного обучения.

**3.2.6 Физическое лицо:** отдельный человек, то есть лицо, которое действует как отдельная неделимая организация или считается таковым.

**3.2.7** **Обучающийся «А»**: потребитель услуг (бенефициар) (3.2.22), приобретающий и развивающий компетенцию «А» (3.4.13) с использованием услуги в сфере образования (3.1.2).

**3.2.8 Обучающийся «В»:** <услуги по изучению языка> лицо, занимающееся изучением языка «А» (3.3.1).

**3.2.9 Обучающийся «С»:** лицо, участвующее в обучении «B» (3.3.2).

**3.2.10 Обучающийся «D»:** лицо, занимающееся дистанционным обучением.

**3.2.11 Постоянное профессиональное развитие:** постоянное преднамеренное совершенствование профессиональных знаний или профессиональной компетенции «В» (3.4.14).

**3.2.12** **Штатные сотрудники:** лица (3.2.6), работающие в организации (3.2.1).

**3.2.13** **Фасилитатор «А»:** человек, который работает с обучающимися «С» (3.2.9), чтобы помочь им в обучении «В» (3.3.2).

Примечание – Фасилитатора также часто называют учителем (3.2.15), тренером, коучем, наставником или репетитором.

**3.2.14 Фасилитатор «В»:** человек, который работает с учащимися, чтобы помочь им в обучении.

Примечание – Фасилитатора также часто называют учителем (3.2.15), тренером, коучем, наставником или репетитором.

**3.2.15 Учитель:** лицо, чья работа заключается в обучении и содействии обучению «А» (3.3.1), будь то в образовательном учреждении или в среде профессиональной подготовки.

**3.2.16 Преподаватель:** лицо (3.2.6), занимающееся преподавательской (3.3.10) деятельностью.

Примечание – В различных контекстах преподавателя иногда называют учителем (3.2.15), тренером, коучем, фасилитатором, наставником, консультантом, инструктором, лектором или репетитором.

**3.2.17 Заинтересованная сторона «А»:** участник (акционер): лицо (3.2.6) или организация (3.2.1), которые могут влиять, подвергаться влиянию или воспринимать себя затронутыми решением или действием.

Примечание – ISO 21001:2018, Приложение C, приводит классификацию заинтересованных сторон в образовательных организациях (3.2.2).

**3.2.18 Заинтересованная сторона «В»:** физическое лицо, группа или организация, прямо или косвенно заинтересованные в услуги в сфере обучения (3.1.1), включая их менеджмент и результаты, или задействованные процессы, или и то, и другое.

**3.2.19 Спонсор «А»** <услуги по изучению языка>: организация или физическое лицо, которое приобретает услуги по изучению языка (3.3.9) от имени обучающихся «B» (3.2.8), оказывает им финансовую или иную поддержку, или заинтересовано в результате изучения языка.

Примечание – К спонсорам относятся корпорации, государственные учреждения и частные лица.

**3.2.20 Спонсор «В»:** организация или физическое лицо, приобретающее обучающие услуги (3.1.1) от имени обучающихся «С» (3.2.9), предоставляющее им финансовую или иную поддержку или имеющее личную заинтересованность в результатах обучения «В» ( 3.3.2).

Примечание – В число спонсоров входят корпорации, государственные учреждения и частные лица.

**3.2.21 спонсор «С»:** организация или физическое лицо, которое приобретает услуги дистанционного обучения (3.3.5) от имени учащихся, оказывает им финансовую или иную поддержку или заинтересовано в результатах обучения.

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

**3.2.22** **Потребитель услуг** (бенефициар)**:** физическое лицо (3.2.6) или группа лиц, пользующихся продуктами и услугами образовательной организации (3.2.2) и которым образовательная организация обязана оказывать услуги в силу своей миссии (3.7.18).

Примечание – ISO 21001:2018, Приложение D, включает список потребителей услуг.

**3.2.23** **Проектировщик учебного курса:** физическое лицо, которое создает контент для обучения, используя систематические методологии и теорию обучения.

Примечания

1 Проектировщики учебного курса 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 проектировщика учебного курса, так и фасилитатора.

2. Сюда относится область применения и последовательность, учебный план и программа дистанционного обучения.

**3.2.24 Техническая грамотность:** способность использовать, управлять, понимать и оценивать технологии.

**3.3 Термины, относящиеся к образованию и учебной деятельности**

**3.3.1 Обучение «А»** <услуги по изучению языка>: приобретение знаний, поведения, навыков, ценностей, предпочтений или понимания в языковой сфере.

**3.3.2 Обучение «В»:** приобретение знаний, поведения, навыков, ценностей, предпочтений или понимания.

**3.3.3 Обучение «С»:** приобретение знаний, поведения, навыков, ценностей, предпочтений или понимания.

**3.3.4 Обучение на протяжении всей жизни:** предоставление или использование возможностей обучения на протяжении всей жизни людей, чтобы способствовать их постоянному развитию.

**3.3.5 Услуги дистанционного обучения:** последовательность действий, предназначенных для обучения, выполняемых, когда обучающиеся и фасилитатор разделены временем, пространством или и тем, и другим.

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

**3.3.6 Электронное обучение:** обучение «А» (3.3.1), которому способствуют информационные и коммуникационные технологии.

**3.3.7 Смешанное обучение «А»:** сочетание очного обучения «А» (3.3.1) с электронным обучением (3.3.6).

**3.3.8 Смешанное обучение «В»:** сочетание различных режимов обучения «В» (3.3.2).

Примечание – Способы обучения включают очное обучение и обучение с поддержкой ИТ.

**3.3.9** **Услуги по изучению языков:** процесс или последовательность действий, предназначенных для изучения языка.

**3.3.10 Преподавание**: работа с обучающимися «А» (3.2.7), чтобы помочь и поддержать их в обучении.

Примечания

1 Работа с обучающимися подразумевает разработку, проведение и последующую деятельность по обучению.

2 Преподавание может сочетать в себе различные функции: предоставление контента, содействие, наставничество, создание сообщества и, в определенной степени, консультирование и обеспечение академического руководства.

**3.4 Термины, связанные с оценкой**

**3.4.1 оценка «А»** <услуги по обучению языку>: сбор языковых данных для определения языковых способностей отдельного обучающего «В» (3.2.8) или группы обучающихся.

**3.4.2 Оценка «В»:** тест, экзамен, наблюдение или другой процесс, предназначенный для определения знаний, компетентности или результатов экзаменуемого в определенной области в сравнении с определенными ориентирами или стандартами (образовательными или профессиональными).

**3.4.3 Оценка «С»:** сбор данных для определения результатов обучения «В» (3.3.2) отдельного обучающегося «С» (3.2.9) или группы учащихся.

**3.4.4 Оценщик:** лицо или организация, ответственная за интерпретацию результатов экзаменуемого по задачам оценивания и предоставление соответствующей отчетности и обратной связи экзаменуемым и клиенту.

Примечание – Оценщики компетентны принимать решения об использовании и интерпретации процедур оценки. Что касается психологического тестирования, то в некоторых странах их называют «пользователями теста», чтобы отличить их от «прокторов теста», «администраторов теста» или «наблюдателей». Оценщиками могут быть сотрудники поставщика услуг или клиента, либо третьи лица, привлеченные для проведения оценки.

**3.4.5 Проктор** наблюдатель: уполномоченное лицо, которое администрирует или контролирует оценку.

**3.4.6** **Независимый эксперт** (проверяющий) оценщик: квалифицированное и обученное лицо, которое присваивает оценку работе экзаменуемого на основе определенных критериев.

**3.4.7 Разработчик оценки:** организация или физическое лицо, ответственное за планирование, разработку, проведение и обеспечение качества оценок.

**3.4.8 Спонсор оценки:** организация или физическое лицо, ответственное за получение, разработку или отбор оценок.

**3.4.9 Диагностическая оценка:** оценка, которая определяет, что обучающийся уже знает, характер любых трудностей, с которыми сталкивается обучающийся, или и то, и другое.

**3.4.10** **Подсчет баллов вручную:** подсчет человеком баллов в ответе экзаменуемого на вопрос с использованием тестового ключа, в котором заранее определены все приемлемые ответы.

**3.4.11 Подсчет баллов в реальном времени**: подсчет человеком баллов оценки во время или сразу после проведения оценки.

**3.4.12** **Машинный подсчет баллов:** автоматический подсчет баллов по предмету с помощью технологии.

Примечание – Машинный подсчет баллов - это новейшая технология, при которой, например, компьютерная программа автоматически оценивает компьютерное оценивание.

**3.4.13 Компетенция «А»:** способность применять знания (3.4.19) и навыки «А» (3.4.17) для достижения намеченных результатов.

Примечание – Способность применять знания и навыки означает, что обучающийся (3.2.7) демонстрирует соответствующее отношение и поведение в различных контекстах или ситуациях с ответственностью и самостоятельностью.

**3.4.14 компетенция «В»** <услуги по изучению языков>: способность применять знания (3.4.19) и навыки для достижения намеченных результатов.

**3.4.15 Компетенция «С»:** способность применять знания (3.4.19) и навыки «В» (3.4.18) для достижения намеченных результатов.

Примечание – Способность применять знания и навыки означает, что обучающийся демонстрирует соответствующее отношение и поведение в различных контекстах или ситуациях с ответственностью и самостоятельностью.

**3.4.16 Компетенция «D»:** способность применять знания (3.4.19) и навыки для достижения намеченных результатов.

**3.4.17 Навык «А»:** набор ноу-хау, который позволяет физическому лицу (3.2.6) освоить деятельность и добиться успеха в выполнении задачи.

Примечание – Это могут быть когнитивные, эмоциональные, социальные или психомоторные навыки.

**3.4.18 Навык «В»:** способность выполнять задачу или деятельность с определенным предполагаемым результатом, полученную посредством образования, обучения, опыта или других средств.

**3.4.19 Знания:** факты, информация, принципы или понимание, приобретенное на основе опыта, исследований или образования.

**3.4.20 Квалификация:** продемонстрированное образование, обучение и опыт работы, где это применимо.

**3.4.21 Награда** <услуги по изучению языка>: обозначение, данное поставщиком услуг по изучению языка (3.2.4) обучающемуся «B» (3.2.8), чтобы указать уровень успеваемости или достижений, или завершение программы «A» обучения (3.3.1) .

**3.5 Термины, относящиеся к оцениванию**

**3.5.1 Оценивание «А»**

<услуги по изучению языков>: систематический сбор информации для принятия решений о возможных корректировках услуг по изучению языков (3.3.9).

**3.5.2 Оценивание «В»:** систематический сбор информации, включая результаты оценивания «С» (3.4.3) и мониторинга «В» (3.5.6), для принятия решений о возможных корректировках услуги в сфере обучения (3.1.1).

**3.5.3 Оценивание «С»:** систематический сбор информации для принятия решений о возможных корректировках услуги дистанционного обучения.

**3.5.4 Измерение:** процесс (3.7.8) для определения значения.

**3.5.5 Мониторинг «А»:** определение состояния системы, процесса (3.7.8) или действия.

Примечание – Для определения статуса может потребоваться проверка, надзор или критическое наблюдение.

**3.5.6 Мониторинг «В»:** непрерывная проверка прогресса, достигнутого в ходе реализации услуги обучения (3.1.1), для отслеживания соответствия плану и принятия необходимых решений для повышения эффективности.

**3.6 Термины, относящиеся к ресурсам и документам**

**3.6.1 Учебный ресурс:** материалы, окружающая среда, человеческие ресурсы, информация или другие активы, которые могут быть использованы поставщиком образовательных услуг (3.2.3) для эффективного облегчения обучения «В» (3.3.2).

**3.6.2 Образовательный продукт**

учебный ресурс: материальные или нематериальные товары, используемые для педагогической поддержки образовательной услуги (3.1.2).

Примечания

1 Образовательные продукты могут быть физическими или цифровыми и могут включать в себя учебники, рабочие тетради, рабочие листы, развивающий материал (например, кубики, бусины), карточки, семинары для преподавателей (3.2.16), научно-популярные книги, плакаты, обучающие игры, приложения, веб-сайты, программное обеспечение, онлайн-курсы (3.6.10), рабочие тетради, графические романы, справочники, DVD-диски, компакт-диски, журналы и периодические издания, учебные пособия, руководства для преподавателей, лаборатории, модели, фильмы, телевизионные шоу, интернет-конференции (трансляции), подкасты (ролики), карты и атласы, стандарты, технические спецификации и анализы ситуационных задач.

2 Образовательные продукты могут производиться любыми сторонами, включая обучающихся (3.2.7).

**3.6.3 Учебная среда «А»:** классные комнаты, мультимедийные комнаты и другие физические помещения, используемые для изучения языка, а также мебель и оборудование, которые они содержат.

**3.6.4 Учебная среда «В»:** классные комнаты, мультимедийные комнаты и другие физические или виртуальные пространства, используемые для обучения «B» (3.3.2).

**3.6.5 Учебная среда «С»:** физическая или виртуальная среда в поддержку учащегося.

**3.6.6 Учебная программа (план) «А»:** документированная информация (3.6.12) о том, что, почему, как и насколько хорошо обучающиеся «А» (3.2.7) должны изучать систематически и целенаправленно.

Примечание – Учебная программа может включать задачи или цели (3.7.6) обучения, содержание, результаты обучения, преподавание (3.3.10) и методы обучения, показатели производительности (3.7.9), методы оценки или планы исследований, которые связаны с обучением. Его также можно назвать профилем компетенции «А» (3.4.13), референтной компетенцией, учебной программой (3.6.11) или планом обучения.

**3.6.7 Учебная программа (план) «В»**

<услуги по изучению языков>: план обучения, подготовленный поставщиком услуг по изучению языков (3.2.4), в котором описаны цели, содержание, результаты обучения «А» (3.3.1), методы обучения и преподавания, а также процессы оценки «А» (3.4.1).

**3.6.8 Учебная программа (план) «С»:** план обучения, подготовленный поставщиком образовательных услуг (3.2.3), в котором описаны цели, содержание, учебные ресурсы (3.6.1) и результаты обучения «B» (3.3.2).

**3.6.9 Учебный план «D»:** курс обучения, подготовленный поставщиком услуг дистанционного обучения (3.2.5), который описывает цели, содержание, результаты обучения, методы обучения и преподавания, а также процессы оценки.

**3.6.10 Курс:** отдельный набор преподавания (3.3.10) и учебной деятельности, предназначенный для достижения определенных целей (3.7.6) обучения или результатов обучения.

Примечание – Курс иногда называют кредитной единицей или предметом.

**3.6.11 Программа:** последовательный набор курсов (3.6.10), предназначенных для достижения определенных целей (3.7.6) обучения или результатов обучения и ведущих к признанию.

Примечание – Признание может принимать форму степени, сертификата об окончании, участия или достижения, значка, диплома и другие формы.

**3.6.12 Документированная информация:** информация, которую должна контролировать и поддерживать организация (3.2.1), и носитель, на котором она содержится.

Примечания

1 Документированная информация может быть в любом формате и на любом носителе, и из любого источника.

2 Документированная информация может относиться к:

- системе менеджмента (3.7.1), включая связанные процессы (3.7.8);

- информация, созданная для того, чтобы организация функционировала (документация);

- свидетельство достигнутых результатов (записи).

**3.6.13 Аутентичный материал** <услуги по изучению языка>: материал, изначально созданный не для целей изучения языка, а для целей реального общения.

**3.6.14 Поддержка обучающихся:** помощь, оказанная, чтобы помочь обучающимся в их обучении.

Примечание – Поддержку учащимся могут оказывать администраторы, консультанты, персонал технической поддержки, фасилитаторы или технологии (например, робот с искусственным интеллектом).

**3.7 Термины, относящиеся к системам менеджмента**

**3.7.1 Система** **менеджмента:** набор взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации (3.2.1) для установления политик (3.7.5) и целей (3.7.6) и процессов (3.7.8) для достижения этих целей.

Примечания

1 Система менеджмента может относиться к одной или нескольким дисциплинам.

2 Элементы системы включают структуру организации, функции и обязанности, планирование и деятельность.

3 Область применения системы менеджмента может включать всю организацию, специальные и определенные функции организации, специальные и определенные подразделения организации или одну или несколько функций в группе организаций.

**3.7.2 Требование:** потребность или ожидание, которое заявлено, обычно подразумевается или является обязательным.

Примечания

1 «Обычно подразумевается» означает, что это обычай или общепринятая практика для организации (3.2.1) и заинтересованных сторон «А» (3.2.17), что рассматриваемая потребность или ожидание подразумевается.

2 Специальное требование - это требование, которое установлено, например, в документированной информации (3.6.12).

**3.7.3 Высшее руководство:** физическое лицо (3.2.6) или группа людей, которые руководят и контролируют организацию (3.2.1) на самом высоком уровне.

Примечания

1 Высшее руководство имеет право делегировать полномочия и предоставлять ресурсы внутри организации.

2 Если область применения системы менеджмента (3.7.1) охватывает только часть организации, то высшее руководство относится к тем, кто руководит и контролирует эту часть организации.

**3.7.4** **Результативность:** степень реализации запланированных мероприятий и достижения запланированных результатов.

**3.7.5 Политика:** намерения и направление деятельности организации (3.2.1), официально выраженные ее высшим руководством (3.7.3).

**3.7.6 Цель:** результат, который должен быть достигнут.

Примечания

1 Цель может быть стратегической, тактической или оперативной.

2 Цели могут относиться к разным дисциплинам (например, образовательным, финансовым, здравоохранению и безопасности, а также экологическим целям) и могут применяться на разных уровнях [например, стратегический, общеорганизационный, проектный, продукта и процесса (3.7.8)].

3 Цель может быть выражена другими способами, например, как предполагаемый результат, цель, операционный критерий или цель системы менеджмента образовательными организациями (EOMS), или с помощью других слов с аналогичным значением (например, задача (цель), цель или мишень (цель)).

4 В контексте EOMS цели EOMS устанавливаются организацией в соответствии с политикой (3.7.5) EOMS для достижения конкретных результатов.

**3.7.7 Риск:** эффект неопределенности.

Примечания

1 Эффект – это отклонение от ожидаемого – положительное или отрицательное.

2 Неопределенность - это состояние, даже частичное, отсутствия информации, связанной с пониманием или знанием (3.4.19) события, его последствий или вероятности.

3 Риск часто характеризуется ссылкой на потенциальные «события» (в соответствии с определением в ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3) и «последствия» (в соответствии с определением с ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3), или их комбинация.

4 Риск часто выражается при помощи комбинации последствий события (включая изменения обстоятельств) и связанной с ним «вероятности» (в соответствии с определением ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1) возникновения.

**3.7.8 Процесс:** набор взаимосвязанных или взаимодействующих действий, которые преобразуют входы в выходы.

**3.7.9** **Производительность:** измеримый результат.

Примечания

1 Эффективность может относиться как к количественным, так и к качественным результатам.

2 Эффективность может относиться к управлению деятельностью, процессами (3.7.8), продуктами (включая услуги), системами или организациями (3.2.1).

**3.7.10 Аутсорсинг:** договор о том, что внешняя организация (3.2.1) выполняет часть функции или процесса (3.7.8) организации.

Примечание – Внешняя организация не входит в область применения системы менеджмента (3.7.1) несмотря на то, что функция или процесс, переданные на аутсорсинг, входят в область ее применения.

**3.7.11 Аудит:** систематический, независимый и документированный процесс (3.7.8) получения доказательств и их объективной оценки для определения степени выполнения критериев.

Примечания

1 Аудит может быть внутренним аудитом (первой стороной) или внешним аудитом (второй стороной или третьей стороной), а также комбинированным аудитом (объединением двух или более дисциплин).

2 Внутренний аудит проводится самой организацией (3.2.1) или внешней стороной от ее имени.

**3.7.12 Соответствие:** выполнение требования (3.7.2).

**3.7.13 Несоответствие:** невыполнение требования (3.7.2).

**3.7.14 Корректирующее действие:** действие по устранению причины несоответствия (3.7.13) и предотвращению его повторения.

**3.7.15 Постоянное улучшение:** повторяющаяся деятельность для повышения производительности (3.7.9).

**3.7.16 Социальная ответственность:** ответственность организации (3.2.1) за влияние ее решений и деятельности на общество и окружающую среду посредством прозрачного и этичного поведения, которое:

- способствует устойчивому развитию, включая здоровье и благополучие общества;

- учитывает ожидания заинтересованных сторон «А» (3.2.17);

- соответствует действующему законодательству и международным нормам поведения; и

- интегрирован во всей организации и практикуется в ее отношениях.

Примечания

1 Деятельность включает продукты, услуги и процессы (3.7.8).

2 Отношения относятся к деятельности организации в сфере ее влияния.

**3.7.17 Видение:** устремления организации (3.2.1) в отношении ее заданного будущего состояния и должным образом согласованы с ее миссией (3.7.18).

**3.7.18 Миссия:** причина существования, полномочия и сфера деятельности организации (3.2.1), переведенные в среду, в которой она работает.

**3.7.19 Стратегия:** план выполнения миссии (3.7.18) организации (3.2.1) и реализации видения организации (3.7.17).

**3.7.20 Практичность:** степень, в которой продукт, услуга, среда или средство могут быть использованы определенными пользователями для достижения заданных целей с результативностью (3.7.4), эффективностью и удовлетворением в определенном контексте использования.

**3.7.21 Доступность:** практичность (3.7.20) продукта, услуги, среды или объекта людьми с самым широким диапазоном способностей.

**3.7.22** **Верификация:** подтверждение посредством предоставления объективных доказательств того, что указанные требования были выполнены.

**3.7.23** **Валидация:** подтверждение посредством предоставления объективных доказательств того, что требования для конкретного предполагаемого использования или применения были выполнены.

**Алфавитный указатель терминов.**

**А**

доступность 3.7.21

оценка «А» 3.4.1

оценка «В» 3.4.2

оценка «С» 3.4.3

разработчик оценки 3.4.7

спонсор оценки 3.4.8

оценщик 3.4.4

аудит 3.7.11

аутентичный материал 3.6.13

награда 3.4.21

**В**

потребитель услуг 3.2.22

смешанное обучение «А» 3.3.7

смешанное обучение «В» 3.3.8

**С**

компетенция «А» 3.4.13

компетенция «В» 3.4.14

компетенция «С» 3.4.15

компетенция «D» 3.4.16

соответствие 3.7.12

постоянное улучшение 3.7.15

постоянное профессиональное развитие 3.2.11

корректирующее действие 3.7.14

курс 3.6.10

учебная программа «А» 3.6.6

учебная программа «В» 3.6.7

учебная программа «С» 3.6.8

учебная программа «D» 3.6.9

**D**

диагностическая оценка 3.4.9

услуги дистанционного обучения 3.3.5

поставщик услуг дистанционного обучения 3.2.5

DLSP (поставщик услуг дистанционного обучения) 3.2.5

документированная информация 3.6.12

**Е**

образовательная организация 3.2.2

образовательный продукт (учебный ресурс) 3.6.2

образовательная услуга 3.1.2

преподаватель 3.2.16

результативность 3.7.4

электронное обучение 3.3.6

оценивание «А» 3.5.1

оценивание «В» 3.5.2

оценивание «С» 3.5.3

**F**

фасилитатор «А» 3.2.13

фасилитатор «Б» 3.2.14

**H**

подсчет баллов вручную 3.4.10

**I**

физическое лицо (допустимый термин лицо) 3.2.6

заинтересованная сторона «А» (заинтересованная сторона) 3.2.17

заинтересованная сторона «В» 3.2.18

проектировщик учебного курса 3.2.23

наблюдатель (допустимый термин проктор) 3.4.5

**К**

знания 3.4.19

**L**

услуги по изучению языков 3.3.9

поставщик услуг по изучению языков (LLSP) 3.2.4

обучающийся «А» 3.2.7

обучающийся «B» 3.2.8

обучающийся «С» 3.2.9

обучающийся «D» 3.2.10

поддержка обучающихся 3.6.14

обучение «А» 3.3.1

обучение «В» 3.3.2

обучение «С» 3.3.3

учебная среда «А» 3.6.3

учебная среда «B» 3.6.4

учебная среда «С» 3.6.5

учебный ресурс 3.6.1

учебный ресурс (допускаемый термин образовательный продукт) 3.6.2

обучающая услуга 3.1.1

поставщик услуг обучения (LSP) 3.2.3

обучение на протяжении всей жизни 3.3.4

подсчет очков в прямом эфире 3.4.11

LLSP (поставщик услуг по изучению языков) 3.2.4

LSP (поставщик услуг обучения) 3.2.3

**М**

машинный подсчет баллов 3.4.12

система менеджмента 3.7.1

измеримый результат (допустимый термин производительность) 3.7.9

измерение 3.5.4

миссия 3.7.18

мониторинг «А» 3.5.5

мониторинг категории «В» 3.5.6

**N**

несоответствие 3.7.13

**О**

цель 3.7.6

организация (заинтересованная сторона) 3.2.1

аутсорсинг 3.7.10

**P**

производительность (измеримый результат) 3.7.9

лицо (физическое лицо) 3.2.6

политика 3.7.5

процесс 3.7.8

проктор (наблюдатель) 3.4.5

программа 3.6.11

**Q**

квалификация 3.4.20

**R**

требование 3.7.2

независимый эксперт (проверяющий) 3.4.6

риск 3.7.7

**S**

независимый эксперт (проверяющий)3.4.6

навык «А» 3.4.17

навык «В» 3.4.18

социальная ответственность 3.7.16

спонсор «А» 3.2.19

спонсор «В» 3.2.20

спонсор «C» 3.2.21

заинтересованная сторона (допускаемый термин заинтересованной стороны «А») 3.2.17

штатные сотрудники 3.2.12

стратегия 3.7.19

**Т**

учитель 3.2.15

обучение 3.3.10

техническая грамотность 3.2.24

высшее руководство 3.7.3

**U**

практичность 3.7.20

**V**

валидация 3.7.23

верификация 3.7.22

видение 3.7.17

# **Библиография.**

[1] ISO 704 Terminology work – Principles and methods (Терминологическая работа. Принципы и методы)

[2] ISO 1087 Terminology work and terminology science – Vocabulary (Терминологическая работа и терминоведение. Словарь)

[3] ISO/IEC 2382-36 Information technology – Vocabulary – Part 36: Learning, education and training (Информационные технологии. Словарь. Часть 36. Обучение, образование и подготовка)

[4] ISO 10241-1 Terminological entries in standards – Part 1: General requirements and examples of presentation (Терминологические статьи в стандартах. Часть 1. Общие требования и примеры представления)

[5] ISO 21001:2018 Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use (Образовательные организации. Системы менеджмента для образовательных организаций. Требования, включая руководство по применению)

[6] ISO 29991 Language-learning services – Requirements (Образовательные услуги по изучению иностранного языка. Требования)

[7] ISO 29992 Assessment of outcomes of learning services – Guidance (Оценка конечных результатов образовательных услуг. Руководств)

[8] ISO 29993 Learning services outside formal education – Service requirements (Образовательные услуги в сфере неформального образования. Требования к услугам)

[9] ISO 29994 Education and learning services – Requirements for distance learning (Услуги в сфере образования и обучения. Требования к дистанционному обучению).

.

.

.

..

.

.

.

.

|  |
| --- |
| **МКС 03.180, 01.040.03 (IDT)** |
|  |
| **Ключевые слова:** образование, обучение, услуги, квалификация |

|  |
| --- |
| **МКС 03.180, 01.040.03 (IDT)** |
|  |
| **Ключевые слова:** образование, обучение, услуги, квалификация |

ТК 76 «Неразрушающий контроль, техническая диагностика и мониторинг состояния»/ Non-destructive Testing, Diagnostics and Condition Monitoring»

Председатель ТК 76 С.А. Заитова

**РАЗРАБОТЧИК**

РГП на ПХВ «Казахстанский институт стандартизации и метрологии» Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заместитель**  **Генерального директора** |  | **Е.М. Амирханова** |
| **Руководитель**  **Департамента разработки НТД** |  | **А.Н. Сопбеков** |
| **Эксперт по стандартизации** |  |  |

.