

---

---

**Образовательные услуги по  
иностранному языку в сфере  
неформального образования.  
Требования**

*Language learning services outside formal education — Requirements*

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 29991:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2bb42d59-0c7b-4b91-b157-2ca8059d8358/iso-29991-2014>

Ответственность за подготовку русской версии несёт GOST R  
(Российская Федерация) в соответствии со статьёй 18.1 Устава ISO



Ссылочный номер  
ISO 29991:2014(R)

# iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 29991:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2bb42d59-0c7b-4b91-b157-2ca8059d8358/iso-29991-2014>



## ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ

© ISO 2014

Все права сохраняются. Если не указано иное, никакую часть настоящей публикации нельзя копировать или использовать в какой-либо форме или каким-либо электронным или механическим способом, включая фотокопии и микрофильмы, без предварительного письменного согласия ISO, которое должно быть получено после запроса о разрешении, направленного по адресу, приведенному ниже, или в комитет-член ISO в стране запрашивающей стороны.

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Опубликовано в Швейцарии

## Содержание

Страница

Предисловие .....	iv
Введение .....	v
1 Область применения .....	1
2 Термины и определения .....	1
3 Определение потребности в изучении иностранных языков .....	3
4 Проектирование образовательной услуги по иностранным языкам .....	4
5 Преподаватели, назначаемые поставщиком ПОУиняз .....	5
6 Наличие и доступность учебных пособий по обучению иностранным языкам .....	6
7 Среда обучения иностранным языкам .....	7
8 Оценка обучения иностранным языкам .....	8
9 Оценка образовательной услуги по иностранным языкам .....	8
10 Продвижение и реклама образовательных услуг по иностранным языкам .....	8
11 Информация об образовательных услугах по иностранным языкам для зачисленных учащихся и их спонсоров .....	9
12 Выписка счета .....	10
Приложение А (информативное) Примеры шкал владения иностранным языком для учащихся .....	11
Приложение В (информативное) Компетенции, необходимые для преподавателей иностраных языков .....	13
Библиография .....	15

## Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) всемирная федерация национальных органов по стандартизации (комитеты-члены ISO). Работа по подготовке международных стандартов обычно ведется через технические комитеты ISO. Каждый комитет-член ISO, проявляющий интерес к тематике, по которой учрежден технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные организации, государственные и негосударственные, имеющие связи с ISO, также принимают участие в работе. ISO тесно сотрудничает с Международной электротехнической комиссией (IEC) по всем вопросам стандартизации в области электротехники.

Процедуры, используемые для разработки данного документа, и процедуры, предусмотренные для его дальнейшего ведения, описаны в Части 1 Директив ISO/IEC. В частности, следует отметить различные критерии утверждения, требуемые для различных типов документов ISO. Проект данного документа был разработан в соответствии с редакционными правилами Части 2 Директив ISO/IEC (см. [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Необходимо обратить внимание на возможность того, что ряд элементов данного документа могут быть предметом патентных прав. Международная организация ISO не должна нести ответственность за идентификацию таких прав, частично или полностью. Сведения о патентных правах, идентифицированных при разработке документа, будут указаны во Введении и/или в перечне полученных ISO объявлениях о патентном праве. [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents).

Любое торговое название, использованное в данном документе, является информацией, предоставляемой для удобства пользователей, а не свидетельством в пользу того или иного товара или той или иной компании.

ISO 29991:2014

Для пояснения значений конкретных терминов и выражений ISO, относящихся к оценке соответствия, а также информация о соблюдении Международной организацией ISO принципов ВТО по техническим барьерам в торговле (ТБТ), см. следующий унифицированный локатор ресурса (URL): [Foreword — Supplementary information](#).

За данный документ несет ответственность технический комитет ISO/TC 232, *Услуги, связанные с организацией образования*.

## Введение

Настоящий международный стандарт ставит целью установление требований к услугам по обучению иностранным языкам в сфере неформального образования. Данный международный стандарт использует термин “образовательные услуги” вместо термина “обучение”, чтобы сконцентрировать внимание на обучаемом (ученике) и на результатах процесса обучения и выделить весь диапазон опций, имеющихся в обучении иностранному языку.

Настоящий международный стандарт устанавливает минимальный набор требований к образовательным услугам по иностранным языкам. Цели данного международного стандарта включают:

- a) повысить прозрачность и улучшить репутацию на рынке образовательных услуг по иностранным языкам;
- b) защитить потребителя посредством профилактики вредной практики;
- c) улучшить качество обучения языкам для всех заинтересованных сторон.

Настоящий международный стандарт необходим потому что, несмотря на твердо установленный в некоторых странах контроль качества образовательных услуг по иностранным языкам, применяемые стандарты значительно отличаются друг от друга, а в большинстве других стран регулирование ограничено или полностью отсутствует.

Настоящий международный стандарт содержит широкий спектр междисциплинарных знаний и опыта различных организаций, вовлеченных в стандартизацию: обеспечение качества, технические средства обучения, оценивание с помощью программ, приобретение знаний второго языка и прикладная лингвистика, как на национальном, так и на международном уровне.



# Образовательные услуги по иностранным языкам в сфере неформального образования. Требования

## 1 Область применения

Настоящий международный стандарт устанавливает основные требования к образовательным услугам по иностранным языкам в сфере неформального образования и обучения. Сюда входят все образовательные услуги, которые относятся к самим обучаемым, а также ко всем заинтересованным сторонам, которые приобретают эти услуги в интересах обучаемых. Основной особенностью каждой такой услуги является то, что цели обучения определены и оценены и что услуга включает взаимодействие с обучаемыми. Обучение может быть контактным («лицом к лицу») или при посредстве техники (дистанционным), либо включать сочетание этих двух вариантов.

Организации и лица, заинтересованные в данном международном стандарте, будут включать поставщиков образовательных услуг по иностранным языкам разных категорий, а также ассоциации или объединения поставщиков образовательных услуг по иностранным языкам.

В тех случаях, когда образовательные услуги по иностранным языкам предоставляются организациями, которые поставляют продукцию (товары и услуги) или иные образовательные услуги в дополнение к услугам по обучению иностранным языкам, данный международный стандарт применим только в части образовательных услуг по иностранным языкам.

Настоящий международный стандарт специально не предназначен для школ, колледжей и университетов, которые занимаются обучением иностранным языкам в части системы официального образования, но может оказаться полезным для них как инструмент для размышления и самоанализа.

## 2 Термины и определения

В данном документе используются следующие термины и определения.

### 2.1

#### **оценка (обучаемых)** **assessment**

<образовательные услуги по иностранным языкам> сбор лингвистических данных для определения навыков способности к языкам отдельного *обучаемого* (2.12) или группы обучаемых

### 2.2

#### **аутентичный материал** **authentic material**

<образовательные услуги по иностранным языкам> материал, изначально не предназначенный для *обучения* языкам (2.13), а предназначенный для реального общения

### 2.3

#### **квалификационный документ** **award**

<образовательные услуги по иностранным языкам> свидетельство, выдаваемое *поставщиком образовательных услуг по иностранным языкам* (2.11) *обучаемому* (2.12), для обозначения качественного уровня полученных знаний, приобретенной квалификации или завершения программы *обучения* (2.13)

2.4

**смешанное обучение**  
**blended learning**

сочетание контактного *обучения* 2.13) с *е-обучением* (2.8)

[ИСТОЧНИК: ISO/IEC 2382-36:2008, 36.01.05, с изменениями]

2.5

**компетентность**  
**competence**

<образовательные услуги по иностранным языкам> способность применять знания и квалификацию для достижения предполагаемых результатов

[ИСТОЧНИК: ISO/IEC 17024:2012, 3.6, с изменениями]

2.6

**непрерывное профессиональное развитие**  
**continuous professional development**

намеренное совершенствование профессиональных знаний или профессиональной *компетентности* (2.5)

2.7

**учебный план**  
**curriculum**

<образовательные услуги по иностранным языкам> план занятий, подготовленный *поставщиком образовательных услуг по иностранным языкам* (2.11), описывающий цели, содержание, конечные результаты *обучения* (2.13), методы преподавания и обучения, процедуры *оценки* (2.1)

2.8

**е-обучение**  
**e-learning**

*обучение* (2.13) при помощи информационной технологии и технических средств связи

[ИСТОЧНИК: ISO/IEC 24751-1:2008, 2.18, с изменениями]

2.9

**оценка (обучения)**  
**evaluation**

<образовательные услуги по иностранным языкам > систематический сбор информации для принятия решений относительно возможных корректировок *образовательных услуг по иностранным языкам* (2.10)

2.10

**образовательная услуга по иностранным языкам**  
**language learning service**

процедуры или последовательность действий, предназначенные обеспечить *обучение* языку (2.13)

2.11

**поставщик образовательных услуг по иностранным языкам**  
**ПОУиняз**

**language learning service provider**  
**LLSP**

организация или частное лицо, предоставляющие *образовательные услуги по иностранным языкам* (2.10) в сфере неформального образования и обучения, включая все приглашенные стороны, участвующие в предоставлении услуг по *обучению* (2.13) иностранным языкам



**2.12****учащийся (обучаемый)****learner**

<образовательные услуги по иностранным языкам> лицо, находящееся в процессе *обучения* (2.13) иностранному языку

**2.13****обучение****learning**

<образовательные услуги по иностранным языкам> приобретение знаний, поведенческих моделей, навыков, ценностей, предпочтений или понимания языковой сферы деятельности

**2.14****среда обучения****learning environment**

классные комнаты, помещения для мультимедиа и другие физические пространства, используемые для *обучения* (2.13) иностранному языку, а также мебель и оборудование в них находящееся

**2.15****спонсор****sponsor**

<образовательные услуги по иностранным языкам> организация или частное лицо, приобретающие *образовательные услуги по иностранным языкам* (2.10) от имени *учащихся (обучаемых)* (2.12) и оказывающие им финансовую или иную поддержку или лично заинтересованные в результатах *обучения* (2.13)

ПРИМЕЧАНИЕ 1 к статье Данное понятие включает в себя корпорации, государственные органы или частных лиц.

**2.16****преподаватель****teacher**

<образовательные услуги по иностранным языкам> лицо, занимающееся обучением и содействующее *обучению* (2.13)

**3 Определение потребности в изучении иностранных языков**

**3.1** Специализированный и квалифицированный персонал ПОУиняз должен определить потребности обучаемого или спонсора.

**3.2** При определении потребностей обучаемого и спонсора необходимо ссылаться на национальные и международные стандарты по уровню подготовки в области изучения иностранных языков, если такие существуют.

ПРИМЕЧАНИЕ В Приложении А представлены примеры национальных и международных стандартов.

**3.3** Анализ потребностей должен включать:

- a) оценку и анализ потребностей учащихся в изучении иностранного языка, включая:
  - i) желательные языковые навыки (например: чтение, письмо, прослушивание, разговор), желательный уровень компетентности и сроки обучения, т.е. основную цель изучения иностранного языка;
  - ii) в каких задачах и каком контексте обучаемый нуждается в использовании иностранного языка за рамками курса обучения (например, в обществе, на работе или в учебе);

- b) оценку имеющегося уровня компетентности обучаемого в преподаваемом ему иностранном языке с помощью таких приемов, как внутренние проверки, проверка третьей стороной или самооценка;
- c) ссылку на определение уровней языковой компетентности поставщиком ПОУиняз (см. 3.4 ниже);
- d) идентификацию других аспектов общих сведений об учащемся и ситуации, которая может повлиять на потребности учащегося в обучении иностранному языку (например, возраст, первый язык, сведения об уровне культуры, образования и профессиональном уровне, история обучения, уровень грамотности, способность к познанию и физические возможности).

**3.4** Необходимо предоставить информацию, показывающую эквивалентность определений поставщиком услуг (ПОУиняз) уровней языковой компетентности с широко известной национальной или международной шкалой и указать, как эти уровни компетентности соотносятся с целями обучения (преподавания).

**ПРИМЕЧАНИЕ** В Приложении А представлены примеры шкал подготовленности обучаемых иностранным языкам.

**3.5** Необходимо получить информацию о соответствующем образовании, истории тренингов и предподготовки обучаемых, включая языковые квалификации и выданные им свидетельства, и использовать ее при законном согласии обучаемых.

**3.6** Необходимо определить конкретные желания, цели и задачи и требования спонсоров, иницирующих образовательную услугу по иностранному языку.

**3.7** Там где уместно и практически осуществимо, обучаемые должны быть обеспечены поддержкой, которая им необходима для понимания своих потребностей и целей в изучении иностранных языков.

**3.8** Там где уместно и практически осуществимо, обучаемым или спонсорам следует проконсультироваться в отношении ожидаемого развития навыков, компетентности и приобретения знаний как результата образовательной услуги, чтобы перенести их на связанные с работой задачи и обязанности обучаемых, а также в отношении того, что спонсор будет считать показателями успешного обучения.

**3.9** Необходимо достичь соглашения между ПОУиняз и обучаемым или спонсором о заключениях анализа потребностей и о характере и предполагаемых целях образовательной услуги, чтобы можно было наилучшим способом удовлетворить потребности этого обучаемого или спонсора.

**3.10** Обучаемым или спонсорам должна быть предоставлена информация об имеющихся образовательных услугах, которые будут соответствовать их потребностям, а также таких аспектах, как конечные результаты, планирование занятий, выбор преподавателя, количество учащихся в группе, учебный план, методика и стоимость.

**3.11** Преподаватели должны иметь полную информацию о заключениях анализа потребностей, относящихся к учащимся, поступившим на их курсы.

## **4 Проектирование образовательной услуги по иностранным языкам**

**4.1** Методики преподавания и обучения иностранным языкам и используемые учебные материалы, также как формы обучения (например, классная комната, смешанное обучение, e-обучение) должны подчиняться задачам и требованиям учебного плана и удовлетворять согласованным целям (см. 3.9), а также соответствовать потребностям, исходному уровню языковых знаний и обстоятельствам обучаемых. Материалы должны быть точными по информационному наполнению.

**4.2** Конкретные цели и запланированные конечные результаты образовательной услуги по иностранным языкам, выбранной для удовлетворения потребностей обучаемых и, там где применимо, спонсоров необходимо четко установить и сообщить обучаемым или их спонсорам и преподавателям.

**4.3** Принципы, методики обучения и преподавания и формы обучения, которые будут использоваться, также необходимо установить и довести до сведения обучаемых и, там где применимо, их спонсоров.

**4.4** Должны быть четко прописаны функции и обязанности поставщиков услуг, обучаемых и их спонсоров в отношении поставки услуг по обучению иностранным языкам и мониторингу и оценке процесса обучения.

**4.5** Учебный план и средства оценки, отражающие предполагаемые цели образовательной услуги по иностранным языкам (см. 3.9 и 3.10), должны быть спроектированы и разработаны.

**4.6** Проектирование и разработка учебного плана должны осуществляться профессионалами, которые имеют опыт и надлежащую подготовку в сфере проектирования курсов обучения для образовательных услуг по иностранным языкам.

**4.7** При проектировании курсов обучения иностранным языкам необходимо учитывать следующее:

- a) исходный уровень и ситуация обучаемых [см. 3.3, d)];
- b) потребности в изучении иностранных языков и преследуемые конечные цели обучения для обучаемых или спонсоров;
- c) язык(и), который(е) обучаемые знали или изучили ранее;
- d) характеристики целевого иностранного языка и, там где необходимо, характеристики первого (родного) языка обучаемых;
- e) предлагаемая интенсивность обучения и продолжительность курса, форма и контекст, в которых образовательная услуга будет поставлена (например, обучение в классе, смешанное обучение, e-обучение);
- f) лучшая практика и последние исследования в области обучения и преподавания иностранных языков.

**4.8** Документы по конечным целям обучения и учебному плану должны быть доступны для обучаемых и, там где применимо, для их спонсоров до и во время предоставления образовательных услуг по иностранным языкам.

**4.9** Преподаватели, включая преподавателей без постоянной занятости и нанимаемых поставщиком ПОУиняз в исключительных случаях, должны внедрять в свою работу принципы преподавания вообще и преподавания иностранных языков в частности, а также методики, установленные ПОУиняз.

**4.10** Поставщики ПОУиняз должны анализировать и, в случае необходимости, актуализировать учебный план и учебные материалы внутри организации или иным способом не реже одного раза в год.

## 5 Преподаватели, назначаемые поставщиком ПОУиняз

**5.1** Преподаватели ПОУиняз должны:

- a) иметь опыт работы и квалификацию/подготовку в преподавании иностранных языков, признанную в стране, где ПОУиняз предлагает свои услуги, или