

**ЦЕНТРАЛЬНО-АЗИАТСКАЯ АССОЦИАЦИЯ ПО АККРЕДИТАЦИИ
ОБРАЗОВАНИЯ**

Утвержден
Аккредитационным Советом



**СТАНДАРТЫ
ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОЙ АККРЕДИТАЦИИ
ЦЕНТРОВ ОБУЧЕНИЯ**

Алматы, 2024

СТАНДАРТЫ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОЙ АККРЕДИТАЦИИ ЦЕНТРОВ ОБУЧЕНИЯ

1. Область применения

1.1 Настоящие стандарты разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан «Об образовании», на основе стандартов и руководящих принципов обеспечения качества международных центров по обучению специалистов в соответствии с высочайшими стандартами передовой международной практики, требований и требований к рабочей силе. При составлении данных стандартов, автор учитывал стандарты действующих международных организации ОРИТО, (NCCER).

1.2 Настоящие стандарты применяются как инструмент обеспечения качества при проведении процедуры институциональной аккредитации центра обучения.

1.3 Положения настоящих стандартов могут быть использованы образовательными центрами и являются обязательными для них при прохождении институциональной аккредитации независимо от их статуса, организационно-правовых форм, форм обучения и ведомственной подчиненности.

1.4 Настоящие стандарты применяются центрами обучения для проведения институциональной самооценки, определения и улучшения внутренних механизмов обеспечения качества, разработки внутренней документации и развития корпоративной культуры.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие законодательные нормативные документы:

2.1 Закон Республики Казахстан о техническом регулировании от 9 ноября 2004 г. № 603-ІІ ЗРК.

2.2 Закон Республики Казахстан об образовании от 27 июня 2007 г. № 319-ІІІ.

2.5 Закон Республики Казахстан об аккредитации в области оценки соответствия от 5 июля 2008 г. № 61-ІV.

2.6 Стандарты и руководства для обеспечения качества в европейском пространстве высшего образования (ESG) (новая редакция) (Утверждена на Ереванской конференции министров образования в 14-15 мая 2015 г.).

2.7. Руководство по использованию ECTS (Европейской системы перевода и накопления кредитов). - Офис публикаций Европейского Союза, 2015 год, ISBN 978-92 -79-43562-1 (Утверждено на Ереванской конференции министров образования в 14-15 мая 2015 г.).

2.8. Национальная рамка квалификаций.

2.9 Руководства по обеспечению качества по уровням образования, утвержденный приказом министра образования и науки Республики Казахстан от 23 июня 2022 года №292.

3. Термины и определения

В настоящих стандартах использованы следующие определения:

3.1 *Аккредитация организации образования* - процедура признания аккредитационным органом соответствия образовательных услуг установленным стандартам (регламентам) аккредитации с целью предоставления объективной информации об их качестве и подтверждения наличия эффективных механизмов его повышения;

3.2 *Аккредитационный орган* - юридическое лицо, которое проводит институциональную и (или) специализированную аккредитации организаций образования на основе разработанных им стандартов;

3.3 *Институциональная аккредитация* - процесс оценивания качества организации образования аккредитационным органом на соответствие заявленному статусу и установленным стандартам аккредитационного органа;

3.4 *Зарубежная аккредитация* – аккредитация отдельных образовательных профессиональных программ или организации образования в признанном зарубежном агентстве.

3.5 *Дистанционные образовательные технологии (далее – ДОТ)* – технологии обучения, осуществляемые с применением информационных и телекоммуникационных средств при опосредствованном (на расстоянии) или не полностью опосредствованном взаимодействии обучающегося и педагогического работника.

3.6 *Информационные ресурсы* - совокупность библиотечного фонда, электронных учебных материалов и других электронных образовательных ресурсов, электронных каталогов, баз электронных научных ресурсов и т.д.

3.7 *Качество образования* - соответствие уровня знаний слушателей результатам обучения, согласованным заказчиком.

3.8 *Маркетинг образовательных услуг* - вид деятельности компании, направленный на исследование удовлетворенности нужд и потребностей потребителей, призванный ориентировать производство образовательных услуг на подготовку специалистов, пользующихся спросом на рынке.

3.9 *Образовательный мониторинг* - систематическое наблюдение, анализ, оценка и прогноз состояния и динамики изменений результатов и условий осуществления образовательных процессов, контингента слушателей, сети, а также рейтинговых показателей достижений деятельности Центра обучения.

3.10 *Профессиональная практика* – вид учебной деятельности, направленной на закрепление теоретических знаний, умений, приобретение и развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

3.11 *Образовательная программа* - единый комплекс основных характеристик образования, включающий цели, результаты и содержание обучения, организацию образовательного процесса, способы и методы их реализации, критерии оценки результатов обучения.

3.12 *Образовательная деятельность* - процесс целенаправленного, педагогически обоснованного, последовательного взаимодействия субъектов образования, в ходе которого решаются задачи обучения, развития и воспитания личности.

3.13 *Конечные результаты обучения* – совокупность компетенций, знаний и умений, которыми должны обладать обучающиеся по окончании обучения по данной образовательной программе.

3.14 *Посещение образовательного центра комиссией внешних аудиторов* – компонент внешней оценки, который является общепринятой частью процесса аккредитации. Внешние аудиторы-эксперты посещают образовательный центр, чтобы проверить материалы самооценки образовательного центра, провести собеседование с инструкторами, слушателями, заказчиками, персоналом и оценить качество и эффективность

предоставляемых услуг, а также предложить рекомендации по их совершенствованию. Результатом посещения является отчет по аудиту;

3.15 *Компетентность* – способность применять свои знания, умения и навыки. Она проявляется в личностно-ориентированной деятельности и характеризует способность специалиста реализовывать свой человеческий потенциал для профессиональной деятельности.

3.16 *Процедура* - установленный способ осуществления деятельности или процесса.

3.17 *Стандарты аккредитации* - документы аккредитационного органа, устанавливающие требования к процедуре аккредитации;

3.18 *Реестр признанных аккредитационных органов* – сформированный уполномоченным органом в области образования перечень национальных и зарубежных аккредитационных органов, включенных в реестры и (или) ассоциации аккредитационных органов государств – членов Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР).

3.19 *Система менеджмента качества* – это совокупность мер и постоянно реализуемых операций, которые используют в организации для достижения необходимого качества услуг или продукции – того, что является результатом деятельности этой организации.

3.20 *Управленческая документация* - документация по планированию, управлению процессами, применению различных процедур, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции.

4. Принципы институциональной аккредитации

4.1 Представленные стандарты обеспечения качества подготовки, переподготовки и повышения квалификации рабочих кадров и специалистов, основаны на следующих принципах:

4.1.1 процедура аккредитации проводится на добровольной основе;

4.1.2 основная ответственность за качество подготовки, переподготовки и повышения квалификации рабочих кадров и специалистов среднего звена возлагается на центр обучения;

4.1.3 внешняя оценка проводится объективно, прозрачно и независимо от вмешательства третьих лиц (государственных органов, общественных организаций и т.д.);

4.1.4 представленная центрами обучения информация используется Центрально-Азиатской Ассоциацией по аккредитации образования (CAAAE) конфиденциально;

4.1.5 информирование общественности страны и за рубежом об аккредитованных центрах обучения проводится путем представления информации агентством в отраслевые министерства, национальной палате «Атамекен», а также путем размещения на веб-сайте KAZSEE.

4.1.6 Центрально-Азиатская Ассоциация по аккредитации образования (CAAAE) ориентируется на стандарты и рекомендации для гарантии качества в Европейском пространстве высшего образования (ESG).

5. Стандарты институциональной аккредитации центров обучения

Стандарт 1. Миссия и стратегия центра обучения

1.1 Общие положения

1.1.1 Деятельность центра обучения определяется его миссией, отображающей место в едином образовательном пространстве страны по подготовке, переподготовке и повышению квалификации рабочих кадров и специалистов.

Миссией центра обучения должна быть подготовка переподготовка и повышение квалификации рабочих кадров и специалистов в соответствии с высочайшими стандартами передовой международной практики, требований компании-заказчиков. Важной задачей центра обучения должно быть подготовка высококвалифицированных и конкурентоспособных кадров.

1.1.2 Деятельность центра обучения должна в полной мере соответствовать законодательству страны.

1.1.3 Миссия и стратегия центра обучения, планы и система мониторинга их реализации должны взаимодополнять друг друга;

1.1.4 Стратегия центра обучения должна соответствовать государственной политики в области технического и профессионального, послесреднего образования, а также государственной политике развития системы образования в целом.

1.2 Критерии оценки

1.2.1 Центр обучения должен разработать миссию и стратегию на основе анализа реального положения в обществе и потребностей государства, заинтересованных лиц и слушателей.

1.2.2 Миссия и стратегия центра обучения должны разрабатываться в соответствии с имеющимися ресурсами (в том числе финансовым, информационным, кадровому составу, материально-технической базе), потребностям рынка и образовательной политике страны.

1.2.3 Центр обучения должен привлекать представителей групп заинтересованных лиц, к формированию миссии, видения, стратегии.

1.2.4 Содержание миссии и стратегии центра обучения должны быть доступными для всех заинтересованных лиц.

1.2.5 Центр обучения должен определить механизмы формирования и регулярного пересмотра миссии, видения, стратегии и мониторинга их реализации.

1.2.6 Центр обучения осуществляет процессы стратегического, тактического и оперативного планирования и распределения ресурсов в соответствии с миссией.

1.2.7 Центр обучения систематически собирает, накапливает и анализирует информацию о своей деятельности и проводит самооценку по всем направлениям, на основе разработки и внедрения процессов измерения, анализа для оценки успешности реализации стратегии, через такие показатели как «результативность» и «эффективность», разрабатывает и пересматривает видение, миссию и стратегию.

1.2.8 На основе стратегии Центр обучения должен разработать политику в области управления качеством, здоровьем, безопасностью и окружающей средой и процедуры по ее реализации.

1.2.9 Миссия и стратегия Центра проходят публичное обсуждение с представителями всех заинтересованных сторон.

Стандарт 2. Руководство и менеджмент

2.1 Общие положения

2.1.1 Система управления Центром обучения должен быть направлена на реализацию видения, миссии, стратегии. Центр обучения должен иметь собственную политику гарантии качества, отражающую институциональное видение и стратегию и, таким образом, связанную со стратегическим менеджментом.

2.1.2 Центр обучения должен организовать свою деятельность на основе принципов системы менеджмента качества.

2.1.3 Центр обучения должен производить систематический сбор, накопление и анализ информации о своей деятельности и проводить оценку своих сильных и слабых сторон, на основе которых руководство определяет политику обеспечения качества, разрабатывает стратегический и операционный планы.

2.2 Критерии оценки

2.2.1 Управление Центром обучения должно реализовываться через механизм контроля и управления повседневными рабочими процессами;

2.2.2 Центр обучения должен обеспечить соответствие организационной, функциональной и штатной структуры со стратегией развития Центра. Деятельность организационных, функциональных и штатных структур Центра должны соответствовать его миссии, целям и задачам.

2.2.3 Центр обучения должен продемонстрировать наличие принципов формирования организационной и функциональной структуры.

2.2.4 Центр обучения должен обеспечить наличие документов по организационной структуре и управлению.

2.2.5 Центр обучения должен анализировать свою деятельность для оценки рисков и результативности своей деятельности, выявления несоответствия и ошибок.

2.2.6 Центр обучения должен обеспечить наличие и эффективного функционирования системы информирования и обратной связи, ориентированной на слушателей, работников и других заинтересованных лиц.

2.2.7 Центр обучения должен продемонстрировать наличие механизма коммуникации с слушателями, работниками и другими заинтересованными лицами, в том числе наличие установленных сроков рассмотрения жалоб, обращений, запросов.

2.2.8. Центр обучения должен иметь развитую и общедоступную систему информирования о состоянии и итогах своей деятельности.

2.2.9. Важным фактором является сотрудничество с другими организациями и обмен опытом.

2.2.10. Центр обучения должен обеспечить управление образовательным процессом через управление отдельными образовательными программами, включая оценку их эффективности.

2.2.11. У Центра обучения должна успешно функционировать сертифицированная система менеджмента качества, включающая проектирование, управление и мониторинг процессов, их улучшение, принятие решений на основе фактов.

2.2.12. Центр обучения должен иметь свою информационную систему и базу данных, собственного портала или сайта, содержащих информацию, отражающую процессы планирования и результаты оценки его эффективности для слушателей, сотрудников и общественности.

2.2.13. Центр обучения должен показать прозрачности своей системы управления.

2.2.14. В Центре обучения должен функционировать внутренняя система обеспечения качества.

2.2.15. Центр обучения должен иметь систему данных по контингенту слушателей, имеющихся ресурсах, кадровому составу, международной деятельности и другим направлениям.

2.2.16. Центр обучения должен иметь свои механизмы разрешения конфликтов интересов и отношений, должен создавать систему обратной связи, дисциплинарных органов и мотивационную систему.

2.2.17. Центр обучения должен обеспечить измерение степени удовлетворенности инструкторов, персонала и слушателей, и продемонстрировать доказательства устранения недостатков, обнаруженных в рамках процесса измерения.

2.2.18. Руководство Центра обучения должны быть открытым и доступным слушателям и инструкторам (блоги на сайте организации образования, официальные часы приема по личным вопросам, e-mail общение и др.).

2.2.19. У Центра обучения должен быть механизм взаимодействия с общественностью, по которому любое заинтересованное лицо может делать руководству и руководящим органам Центра обучения инновационные предложения, по улучшению деятельности Центра. Центр обучения должен анализировать этих предложений и претворить их в жизнь.

2.2.20. У Центра обучения должен быть подтверждающие документы по организационной структуре и управлению образовательным центром;

2.2.21 Центр обучения должен иметь руководящие документы по структурным подразделениям, их полномочиям и ответственности для обеспечения управления (правила внутреннего распорядка, положения, должностные инструкции и др.).

2.2.22 Центр обучения должен разработать политику управления рисками и обеспечить функционирование системы управления рисками.

Стандарт 3. Программы обучения

3.1 Общие положения

3.1.1 Центр обучения должен иметь процедуры для разработки и утверждения программ. Программы должны быть разработаны так, чтобы они соответствовали установленным целям. Конечная цель реализации образовательной программы - формирование профессиональной компетентности слушателей в соответствии с квалификационными требованиями и удовлетворение потребностей рынка труда.

3.2 Критерии оценки

3.2.1 Центр обучения должен обеспечить участие инструкторов, специалистов предприятий и организации, в том числе заказчиков в разработке и управлении программами обучения, обеспечении их качества.

3.2.2 Содержание учебных модулей должно соответствовать уровню обучения и предлагаемым результатам обучения.

3.2.3 Перечень и содержание модулей должны быть доступным слушателям.

3.2.4. При составлении программ обучения Центр обучения должен ориентироваться на зарубежный и казахстанский опыт по данной специальности.

3.2.5 Центр должен обеспечить равные возможности слушателям по формированию профессиональной компетенции, в т.ч. вне зависимости от языка обучения.

3.2.6 Важным фактором является актуальность программ обучения, направленных на развитие профессиональных навыков, с учетом интересов слушателей,

3.2.7 Центр обучения должен обеспечить пересмотр содержания учебных планов и программ обучения с учётом изменений на рынке, пожеланий слушателей и заказчиков.

3.2.8 Учебное оборудование и технические средства, используемые для освоения программ обучения, должен быть аналогично используемым в соответствующих отраслях и соответствовать требованиям безопасности при эксплуатации.

3.2.9 Центр обучения должен продемонстрировать эффективность регулярного анализа достаточности и современности ресурсов программ обучения – аудиторий, лабораторий, компьютерного оборудования и программного обеспечения, финансовых ресурсов, практики, учебных пособий и материалов и т.д.

3.2.10. Квалификация, получаемая в результате освоения программы, должна быть четко определена и разъяснена и должна соответствовать определенному уровню национальной структуры квалификаций в образовании. Центр обучения должен определить собственные требования к различным формам, уровням и используемым технологиям обучения.

3.2.11. Для реализации образовательных программ образовательный центр должен привлекать практиков. Образовательный центр должен продемонстрировать логику их привлечения к проведению занятий.

3.2.14 Центр обучения должен обеспечить объективность оценки знаний и степени сформированности профессиональной компетентности слушателей, прозрачность и адекватность инструментов и механизмов их оценки.

3.2.15 Центр обучения должен обеспечить механизм внутренней оценки качества и экспертизы программ обучения, а также обратную связь для их совершенствования.

3.2.16 Центр обучения должен обеспечить доступность для слушателей максимально возможного количества структурированной, организованной информации по читаемым дисциплинам – презентационные материалы, конспект лекций, обязательную и дополнительную литературу, практические задания и т.д.

3.2.17 Важным фактором является внедрение и эффективность активных методов обучения и инновационных методов преподавания.

3.2.18 Важным фактором является наличие аккредитованных программ зарубежных центров.

3.2.19 Центр обучения должен обеспечить наличие и эффективное функционирование механизма объективной, точной и исчерпывающей оценки знаний, навыков и качеств, приобретённых слушателями в процессе обучения.

3.2.20 Центр обучения должен обеспечить наличие и эффективное функционирование системы индивидуальной помощи и консультирования слушателей по вопросам обучения.

3.2.21 Содержание программ обучения, методы обучения и оценивания достигнутых результатов обучения должны способствовать формированию профессиональных компетенций, позволяющих выполнять слушателям трудовые функции.

Стандарт 4. Инструкторы / лекторы

4.1 Общие положения

4.1.1 Центр обучения должен быть уверен в компетентности своих инструкторов. Центр обучения должен применять справедливые и прозрачные процессы при найме и развитии профессионального роста своих сотрудников;

4.1.2 Центр обучения должен организовать мероприятия направленные на развитие и повышение квалификации своих сотрудников;

4.1.3 Центр обучения должен регламентировать организационную и функциональную структуру управления персоналом и его развитие, в том числе систему подбора кадров;

4.1.4 Центр обучения должен обеспечивать соответствие квалификации инструкторов реализуемым программам обучения;

4.1.5. У Центра обучения должен функционировать механизмы мотивации и стимулирования сотрудников, адаптации новых сотрудников, аттестации и применение дисциплинарных мер по отношению к сотрудникам, увольнения сотрудников.

4.2 Критерии оценки

4.2.1 Центр обучения должен обеспечить доступность критериев и прозрачность процедуры подбора персонала для потенциальных заявителей.

4.2.2 Кадровый потенциал Центра обучения должен соответствовать специфике программ обучения.

4.2.3 Центр обучения должен продемонстрировать подбор кадров на основе анализа потребностей программ обучения.

4.2.4 Центр обучения должен продемонстрировать соблюдение принципа доступности руководства и прозрачности всех кадровых процедур.

4.2.6 Центр обучения должен обеспечить мониторинг деятельности инструкторов, систематическую оценку компетентности инструкторов, комплексную оценку качества. Также Центр должен организовать различные механизмы по оценке качества, такие как анкетирование слушателей о качестве курсов и т.д.

4.2.7 Центр обучения должен продемонстрировать наличие системы повышения квалификации, профессионального и личностного развития административно-управленческого персонала.

4.2.9 Центр обучения должен обеспечить наличие системы стимулирования профессионального и личностного развития сотрудников. Центр обучения должен организовать различные конкурсы среди сотрудников для определения лучших, также Центр обучения должен вводить систему премирования лучших сотрудников.

4.2.10 Центр обучения должен обеспечить мониторинг удовлетворенности сотрудников посредством специальных методик. Руководство Центра обучения должно реагировать на запросы сотрудников по различным вопросам.

4.2.11 Инструкторы должны активно применять информационно-коммуникационных технологий в образовательном процессе.

4.2.12 Центр обучения должен привлекать специалистов, обладающих опытом работы в соответствующей отрасли.

Стандарт 5. Слушатели и обучение

5.1 Общие положения

5.1.1 Центр обучения должен в максимальной степени ориентироваться на индивидуальные особенности слушателей. Методы, посредством которых реализуются программы, должны стимулировать слушателей к активной роли в совместном освоении программ обучения.

5.1.2 Центр обучения демонстрирует политику формирования контингента слушателей, устанавливает свои требования к слушателям;

5.1.3 Центр обучения создает среду обучения, способствующую формированию профессиональной компетентности и учитывающую индивидуальные потребности и возможности слушателей;

5.2 Критерии оценки

5.2.1 Центр обучения должен продемонстрировать политику формирования контингента слушателей и прозрачность ее процедур.

5.2.3 Центр обучения должен единообразно применять заранее определенные и опубликованные правила, охватывающие все этапы обучения, т.е. прием, обучение и выдача сертификата.

5.2.4 Центр обучения должен создать максимально-благоприятные условия для слушателей.

5.2.9 Центр обучения должен создать механизм мониторинга удовлетворенности слушателей деятельностью образовательного центра в целом и отдельными услугами в частности. Центр обучения должен организовать специальные механизмы работы с жалобами слушателей.

5.2.10 Центр обучения должен продемонстрировать функционирование системы обратной связи, включающей оперативное представление информации о результатах оценки знаний слушателей.

Стандарт 6. Ресурсы: материально-технические и информационные

6.1 Общие положения

6.1.1 Центр обучения должен на постоянной основе обновлять и улучшить материально-технических и информационных ресурсов для обеспечения качества образования.

6.1.2 Среда обучения слушателей, включая материально-технические и информационные ресурсы должна соответствовать заявленной миссии, стратегии, образовательным программам реализуемым центром обучения.

6.1.3 Центр обучения должен обеспечить создание комфортных условий для обучения и работы на территории Центра. Соответствующее развитие инфраструктуры должно проводиться исходя из результатов мониторинга удовлетворённости инфраструктурой.

6.2 Критерии оценки

6.2.1 Центр обучения должен продемонстрировать соответствие инфраструктуры, специфике его деятельности, в том числе, реализации образовательных программ, дистанционного обучения. Аудитории, офисы, лаборатории, коммуникационное и компьютерное оборудование, учебные полигоны, технопарки и другие помещения должны соответствовать высоким требованиям.

6.2.2 Центр обучения должен проводить оценку динамики развития материально-технических ресурсов и информационного обеспечения.

6.2.3 Центр обучения должен обеспечить наличие индикаторов целей и задач, позволяющих оценить перспективы внедрения и использования информационно-коммуникационных технологий.

6.2.4 Центр обучения должен иметь специальные технические отделы по разработке массовых онлайн курсов, баз данных, специальных программ необходимыми улучшения процесса обучения.

6.2.5 У Центр обучения должно быть необходимое количество компьютерных классов, читальных залов, мультимедийных, лингафонных и научно-методических кабинетов, число посадочных мест в них.

6.2.6 Центр обучения должен предоставить обучающимся информационно-справочных и методических материалов, необходимых для освоения образовательной программы.

6.2.7 Учебные материалы, программные средства, учебная литература и дополнительные ресурсы, и оборудование должны быть доступны для всех слушателей.

6.2.8 Важным фактором является сопровождение образовательной программы информационно-коммуникационными технологиями.

6.2.9 Центр обучения должен обеспечить образовательные программы необходимыми лабораториями, полигонами и т.д.

6.2.10 Центр обучения должен обеспечить безопасность реализации образовательных стандартов. На территории образовательного центра должны функционировать соответствующие охранные системы и система контроля безопасности.

6.2.11 Центр обучения должен определять степень внедрения информационных технологий в учебный процесс, проводить мониторинг использования и разработки инструкторами инновационных технологий обучения.

6.2.12 Центр обучения должен продемонстрировать наличие веб-ресурса на трех языках, отражающего миссию, цели и задачи Центр обучения, где размещается вся информация о деятельности Центр обучения, информация об инструкторе, виртуальная книга жалоб и т.д.

