Приложение 4

к приказу Министра по делам религий и гражданского общества Республики Казахстан

от « » ­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 года

№

**Стандарт обучающих услуг неправительственных организаций**

1. **Общие положения.**
2. Настоящий стандарт распространяется на обучающие услуги неправительственных организаций, финансируемые государственными органами республиканского, областного, городского и районного уровней в рамках государственного социального заказа.
3. В настоящем стандарте применяются следующие термины с соответствующими определениями:

1) неправительственная организация – некоммерческая организация (за исключением политических партий, профессиональных союзов и религиозных объединений), созданная гражданами и (или) негосударственными юридическими лицами на добровольной основе для достижения ими общих целей в соответствии с [законодательством Республики Казахстан](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000007176);

2) государственный социальный заказ – форма реализации социальных программ, социальных проектов, направленных на решение задач в социальной сфере, выполняемых неправительственными организациями за счет бюджетных средств;

3) услуга неправительственных организаций– результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя;

4) потребитель услуг неправительственных организаций– физическое или юридическое лицо, получающее либо имеющее намерение получить услуги от неправительственных организаций;

5) качество услуги– совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

6) критерий качества – количественная или качественная характеристика, которая по определенной методике может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим значением;

7) семинар **–** форма активного обучения, акцент в которой стоит на восприятии участником некоторого объёма новых для него знаний и способов их практического применения;

8) тренинг – форма активного обучения, направленная на комплексное освоение теоретических знаний и практических умений, формирование необходимых способностей, усвоение способов эффективного поведения и действия, выявление и выработку способов преодоления типичных затруднений;

9) мастер-класс – форма передачи знаний и умений, обмена опытом, которая дает возможность познакомиться с новой технологией, новыми методиками, авторскими разработками;

10) лекция – это метод сообщения новых знаний, предполагающий [устное](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A3%D1%81%D1%82%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D1%80%D0%B5%D1%87%D1%8C) систематическое и последовательное изложение материала по какой-либо проблеме, методу, теме;

11) вебинар – онлайн-семинар, лекция, курс, презентация, организованные при помощи web-технологий в режиме прямой трансляции, участниками которых могут стать все желающие вне зависимости от географии и месторасположения;

12) видеоурок – одна из форм дистанционного обучения, позволяющая передавать и осваивать небольшие по объему блоки информации посредством видеоряда;

13) обучающая школа – логически выстроенные обучающие блоки, предполагающие освоение участниками нескольких уровней обучения; обучение в каждом блоке может быть выстроено с использованием различных форм и реализовано с определенными временными промежутками;

14) обучающий курс – форма обучения, предполагающая глубокое теоретическое и практическое изучение участниками определенной темы;

15) образовательный лагерь – выездная форма обучения, предполагающая комплексное использование различных форм обучения и организации досуговой деятельности;

16) стажировка – вид профессионального обучения, направленный на усвоение специалистом новых методов, технологий и элементов профессиональной деятельности, иных достижений непосредственно в организациях, где они возникли и применяются;

17) тренинг для тренеров – специализированный тренинг по подготовке ведущих различных обучающих мероприятий для взрослых в сфере совершенствования профессиональных навыков и личностного роста, проводимый тренерами-консультантами, имеющими практический опыт (не менее 5 лет) проведения тренингов для различных категорий участников, в том числе тренингов для тренеров;

18) интерактивные методы – группа современных методов обучения, основанных на активном вовлечении участников в процессы анализа, интерпретации, обсуждения, практического применения определенных знаний, выработки вариантов решения задач, конструирования способов поведения в различных ситуациях;

19) пассивные методы – форма взаимодействия ведущего и участников, при которой ведущий является основным действующим лицом и управляющим ходом обучения, а участники выступают в роли пассивных слушателей, подчиненных директивам ведущего;

20) тренер – ведущий различных тренингов в сфере совершенствования профессиональных навыков и личностного роста;

21) администратор –специалист, привлекаемый для решения вопросов организации и проведения консультаций, обучающих мероприятий, связанных с приглашением участников, размещением их в гостинице, обеспечением питания, проезда, проживания, подготовкой помещения, тиражированием учебно-методических материалов для участников;

22) администрирование – управление мероприятием с точки зрения его организации и проведения;

23) мастер-копия – сформированный пакет информационно-методических (рабочих/учебных/вспомогательных) материалов, который копируется по количеству участников мероприятия;

24) модуль мероприятия – план проведения обучающего мероприятия, где описано содержание сессий, методы, применяемые в рамках мероприятия, и информационно-методические материалы, получаемые участниками.

3. Стандарт устанавливает требования к составу обучающих услуг неправительственных организаций, квалификационным характеристикам поставщиков, содержанию и условиям, процедуре оказания данных услуг, критериям оценки качества процесса и результатов оказания услуг, порядку контроля за соблюдением требований стандарта, степени ответственности за его нарушение и порядку обжалования.

4. Стандарт распространяется на следующие виды обучающих услуг неправительственных организаций:

1) семинары;

2) тренинги;

3) мастер-классы;

4) лекции;

5) вебинары, видеоуроки;

6) обучающие школы;

7) обучающие курсы;

8) образовательные лагеря;

9) стажировки.

5. Настоящий стандарт является основополагающим в следующих случаях:

1. при планировании государственными органами разных уровней и сфер деятельности государственного социального заказа на обучающие услуги неправительственных организаций;
2. при разработке конкурсной документации, технических спецификаций на лоты по государственному социальному заказу;
3. при оказании неправительственной организацией обучающих услуг за счет средств государственного социального заказа;
4. при планировании и проведении мониторинга и оценки качества обучающих услуг неправительственных организаций, оказанных за счет средств государственного социального заказа.
5. При разработке настоящего стандарта учтены основные нормативные положения следующих стандартов:

1) ГОСТ 30335-95 Услуги населению. Термины и определения;

2) СТ РК ГОСТ Р 52113-2010 Услуги населению. Номенклатура показателей качества;

3) СТ РК ISO 9001-2016 Системы менеджмента качества. Требования.

**2. Квалификационные требования к поставщику данного вида услуг**

**Требования к специалистам**

1. Обучающие услуги могут быть оказаны сотрудниками неправительственных организаций, при наличии в штате квалифицированных ведущих обучающих мероприятий (тренеров), или привлеченными квалифицированными специалистами – тренерами, при условии обеспечения сотрудниками неправительственных организаций всех процессов организации мероприятия, обозначенных в приложении 3 к настоящему стандарту.
2. Ведущий обучающего мероприятия (тренер) должен:
3. обладать достаточным уровнем теоретической подготовки в рассматриваемых вопросах, подтверждаемым дипломами об образовании, сертификатами о прохождении краткосрочных курсов, семинаров, тренингов;
4. иметь практический опыт проведения подобных обучающих мероприятий (показатели по данному критерию обозначены в приложении 4 к настоящему стандарту), подтверждаемый информацией в резюме ведущего (тренера) с указанием тем, сроков и заказчиков проведенных мероприятий, а также отзывами участников и заказчиков мероприятий (не обязательное требование);

*Примечание: данное требование не распространяется на помощников ведущих, проходящих практическое обучение и/или стажировку по вопросам проведения обучающих мероприятий.*

1. владеть информацией о специфике деятельности НПО, спектре потребностей участников обучающего мероприятия, основных тенденциях развития в сфере оказания обучающих услуг.
2. Администратором обучающих мероприятий может быть как квалифицированный и (или) подготовленный сотрудник, выполняющий функции администратора в неправительственной организации, так и любой из квалифицированных и (или) подготовленных сотрудников неправительственной организации (менеджер, бухгалтер). При подготовке и проведении обучающих мероприятий администратор должен действовать в соответствии с процедурами, описанными в стандарте услуг неправительственных организаций по организации мероприятий.

**Требования к материально-технической базе и инфраструктуре поставщика**

1. Для оказания обучающих услуг НПО должна обладать материально-технической базой (собственной или арендуемой) согласно приложению 1.
2. Неправительственная организация, оказывающая обучающие услуги, должна иметь:

1) доступ к базам данных потенциальных участников обучающих мероприятий;

2) возможность привлечь к оказанию услуг квалифицированных специалистов, в том числе в разных областях, городах, районах (при необходимости);

3) возможность опубликовать информацию о ходе и результатах обучающих мероприятий в средствах массовой информации, социальных сетях;

4) возможность выезда специалистов (при проведении выездных мероприятий).

1. **Содержание и условия оказания услуг**

12. Полный цикл оказания обучающих услуг должен включать следующие 3 стадии:

1) подготовка;

2) проведение;

3) оценка.

13. При оказании обучающих услуг для информирования потребителей неправительственных организаций должны быть разработаны информационные листы по следующей структуре:

1) наименование услуги, включая тему обучающего мероприятия;

2) программа, рассматриваемые вопросы;

3) ведущие (краткое описание опыта в сфере проведения подобных мероприятий);

4) предполагаемые формы и методы обучения, в том числе интерактивные методы;

5) наличие учебно-методических и информационных материалов, сертификатов;

6) сроки и место проведения, режим работы в ходе обучающего мероприятия;

7) условия участия, в том числе для иногородних;

8) контактные лица и способы регистрации на участие в обучающем мероприятии.

14. Информирование потенциальных участников обучающих мероприятий сотрудниками неправительственных организаций может осуществляться следующими способами:

1) размещение объявлений-приглашений в сети Интернет, на собственном web-сайте или одном из популярных среди целевой группы сайтов;

2) оформление информационных стендов на базе неправительственной организации, в местах работы/обучения потенциальных участников;

3) публикации в СМИ;

4) распространение информационных листов, приглашений в местах работы/ обучения потенциальных участников обучающих мероприятий;

5) сообщения-презентации на публичных мероприятиях;

6) телефонные звонки-приглашения;

7) адресные электронные и факсовые рассылки информации об обучающем мероприятии;

8) и другими доступными способами информирования.

15. В ходе и по результатам оказания разных видов обучающих услуг неправительственные организации должны обеспечить документирование и предоставить Заказчику пакеты отчетных материалов согласно приложению 2.

16. Независимо от вида обучающих услуг, подготовку, проведение и оценку всех обучающих мероприятий следует осуществлять в соответствии с требованиями к данным процессам, обозначенным на блок-схеме и схеме процесса согласно приложению 3:

1) Блок-схема подготовки, проведения и оценки содержательной части обучающего мероприятия;

2) Схема процесса подготовки, проведения и оценки содержательной части обучающего мероприятия.

17. Блок-схема и схема процесса администрирования обучающих мероприятий приведены в стандарте услуг НПО по организации мероприятий.

1. **Критерии оценки качества процесса и результатов оказания услуг**

18. Настоящий стандарт определяет основные критерии оценки качества оказания обучающих услуг, а также минимальные и максимальные показатели по каждому критерию.

19. Заказчик вправе определить показатели по критериям, в зависимости от специфики темы, категорий потребителей, территории реализации и других условий, но не превышая обозначенных максимальных показателей. Приложение 4.

1. **Контроль соблюдения требований стандарта, ответственность за нарушение стандарта и порядок обжалования**

20. Контроль за соблюдением требований данного стандарта возлагается на Заказчика обучающих услуг неправительственных организаций – государственный орган, разместивший государственный социальный заказ на данные услуги. С целью контроля за соблюдением требований стандарта Заказчиком могут привлекаться внешние эксперты.

21. Внутренний контроль за соблюдением требований настоящего стандарта обязан осуществлять руководитель неправительственной организации путем создания системы контроля и оценки качества оказания услуг, включая самоконтроль персонала.

22. Периодичность контроля определяется условиями договора на оказание обучающих услуг за счет средств государственного социального заказа.

23. Информацией для контроля соблюдения требований стандарта служат отчетные материалы неправительственных организаций, результаты исследований среди потребителей, отзывы, жалобы, предложения и другие материалы, характеризующие деятельность по оказанию обучающих услуг.

24. В случае выявления несоответствия деятельности неправительственной организации требованиям настоящего стандарта, Заказчик вправе предпринять действия, определенные договором на оказание обучающих услуг в следующей последовательности:

1) направить руководителю неправительственной организации письмо с указанием пунктов, требующих устранения выявленных недочетов, и указанием сроков их устранения;

2) в случае отказа неправительственной организации от устранения недочетов или невозможности их устранения, составляется акт, где указываются объемы фактически оказанных услуг и их стоимость;

3) в случае систематического нарушения неправительственной организацией требований настоящего стандарта в ходе оказания обучающих услуг, Заказчик вправе расторгнуть договор и/или взыскать неустойку в размере, определенном условиями договора.

25. В случае нарушения Заказчиком требований данного стандарта при разработке технической спецификации, заключении договора на оказание обучающих услуг, а также в ходе осуществления контроля за соблюдением требований стандарта, неправительственная организация вправе предпринять действия по обжалованию, в том числе:

1) направить Заказчику письмо с указанием пунктов, которые должны быть приведены в соответствие с требованиями настоящего стандарта;

2) в случае отказа Заказчика от устранения нарушений, обратиться в уполномоченный орган в сфере государственного социального заказа;

3) в случае нарушения Заказчиком требований настоящего стандарта на этапе заключения договора на оказание обучающих услуг и в процессе его исполнения НПО вправе отказаться от исполнения требований Заказчика, противоречащих стандарту, без потери права на заключение и исполнение договора.

Приложение 1

к стандарту обучающих услуг неправительственных организаций

**Требования к материально-технической базе НПО при**

**оказании обучающих услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Обучающие услуги** | **Помещение** | **Оборудование** | | | | |
| ноут­бук | проек­тор | оборудование для фото и видеосъемки | web-ка­мера | доступ в Инет |
| Семинар | от 20 м2 | + | + | + | - | - |
| Тренинг | от 20 м2 | + | + | + | - | - |
| Мастер-класс | от 20 м2 | +  - | +  - | +  - | +  - | +  - |
| Лекция | от 20 м2 | +  - | +  - | +  - | - | - |
| Вебинар, видеоурок | - | + | - | - | + | + |
| Обучающая школа | от 50 м2 | + | + | + | +  - | +  - |
| Обучающий курс | от 50 м2 | + | + | + | +  - | +  - |
| Образовательный лагерь | специализи­рованная база | + | + | + | +  - | +  - |
| Стажировка | офис НПО | +  - | +  - | + | +  - | +  - |

Приложение 2

к стандарту обучающих услуг неправительственных организаций

**Пакеты отчетных мероприятий НПО при**

**оказании обучающих услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| **Обучающие услуги** | **Пакет отчетных материалов** |
|
| Семинар | Список участников (приложение А), программа (приложение Б), информационно-учебные материалы, образец сертификата, анализ анкет обратной связи или отзывы (приложение В), 10 фотографий, фрагменты видео или аудиозаписи |
| Тренинг | Список участников (приложение А), программа и модуль (приложение Б), информационно-учебные материалы, образец сертификата, анализ результатов пред- и посттестирования для оценки уровня знаний, анализ анкет обратной связи (приложение В), истории успеха (приложение Г), 10 фотографий, фрагменты видео или аудиозаписи |
| Мастер-класс | Список участников (приложение А), программа (приложение Б), информационно-учебные материалы, анализ анкет обратной связи или отзывы (приложение В), 5 фотографий, фрагменты видео или аудиозаписи |
| Лекция | Список участников (приложение А), программа (приложение Б), информационно-учебные материалы, анализ анкет обратной связи или отзывы (приложение В), 5 фотографий, фрагменты видео или аудиозаписи |
| Вебинар, видеоурок | Список участников (приложение А – без подписей), электронная презентация и/или видеозапись |
| Обучающая школа | Список участников (приложение А), программа и модуль (приложение Б), информационно-учебные материалы, образец сертификата, анализ результатов пред- и посттестирования для оценки уровня знаний, анализ анкет обратной связи или отзывы (приложение В), истории успеха (приложение Г), 30 фотографий, фрагменты видео или аудиозаписи |
| Обучающий курс | Список участников (приложение А), программа и модуль (приложение Б), информационно-учебные материалы, образец сертификата, анализ результатов пред- и посттестирования для оценки уровня знаний, анализ анкет обратной связи или отзывы (приложение В), истории успеха (приложение Г), 30 фотографий, фрагменты видео или аудиозаписи |
| Образовательный лагерь | Список участников (приложение А), программа и модуль (приложение Б), информационно-учебные материалы, образец сертификата, анализ анкет обратной связи или отзывы (приложение В), истории успеха (приложение Г), 40 фотографий, фрагменты видео или аудиозаписи |
| Стажировка | Список участников (приложение А), программа (приложение Б), информационно-учебные материалы, анализ анкет обратной связи или отзывы (приложение В), истории успеха (приложение Г), 5 фотографий, фрагменты видео или аудиозаписи |

**Приложение А. Форма списка участников**

**Список участников**

**Название мероприятия** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Место проведения** (указать город, адрес)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Ф.И.О. участников** | **Место работы/ учебы** | **Контакты**  **(телефон, e-mail)** | **Подпись** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

**Приложение Б. Форма программы и модуля**

**Программа**

**Наименование мероприятия** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Время и место проведения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ведущие:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Материалы:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Основные блоки вопросов:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Блоки, время** | **Содержание, ведущий** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Учебный модуль**

**Наименование мероприятия**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Цель:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Временные рамки:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Тематические блоки:**

* + *…*
  + *…*

**Формы и методы организации обучения:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Время** | **Наименование и содержание сессии** | **Метод** | **Раздаточные материалы** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Приложение В. Форма анкеты обратной связи, отзыва**

**Анкета обратной связи**

**для участников \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование)**

(место проведения, дата)

Пожалуйста, уделите несколько минут заполнению этой анкеты.

Ваше мнение – это возможность для улучшения эффективности подобных мероприятий.

1. Как Вы оцениваете организацию мероприятия (отметьте **🗸**соответствующий уровень в одной из колонок справа):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Отлично | Хорошо | Удовлетво-рительно | Плохо  (укажите причину) |
| Место проведения, комфортность |  |  |  |  |
| Питание |  |  |  |  |
| Рабочие и раздаточные материалы |  |  |  |  |

2. Обведите подходящее число на шкале вашей оценки различных аспектов проведения данного мероприятия (5 – хорошо, 1 –плохо)[[1]](#footnote-1)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Информация, полученная на мероприятии, полезна и применима | 5 4 3 2 1 | Информация для Вас оказалась бесполезной и не может помочь в работе |
| 2 | Вы полностью уверены в необходимости подобных мероприятий | 5 4 3 2 1 | Вы абсолютно не уверены в целесообразности подобных мероприятий |
| 3 | Результат мероприятия полностью соответствует Вашим ожиданиями | 5 4 3 2 1 | Результат мероприятия абсолютно не соответствует Вашим ожиданиям |
| 4 | Благодаря мероприятию у Вас появились новые контакты и идеи для развития | 5 4 3 2 1 | Не уверены, что посещение мероприятия повлияет на Вашу деятельность |

3. Общие комментарии

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

Следующие данные Вы можете внести по желанию

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Организация \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контакты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Отзыв**

**о** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(наименование)**

(место, дата проведения)

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Организация \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Населенный пункт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контакты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приложение Г. Форма истории успеха**

«История успеха» - это краткий (5-8 предложений) пример того, как проект помог в каком-либо конкретном частном случае (в жизни конкретного потребителя услуги). Истории успеха могут использоваться в публикациях, а также для дальнейшего долгосрочного отслеживания результатов проекта. Краткая история успеха должна содержать следующие части:

* Ситуация на начало проекта
* Воздействие проекта на ситуацию
* Результат воздействия

Также желательно, чтобы в истории успеха присутствовал отзыв конкретного получателя услуги с приложением его/ее контактных данных.

Приложение 3

к стандарту обучающих услуг неправительственных организаций

**Схема подготовки, проведения и оценки содержательной части**

**обучающего мероприятия**

**Условные обозначения:** М – менеджер, Б – бухгалтер, А – администратор, В – ведущий

Определение темы и сроков проведения мероприятия:

- на основе технической спецификации

- на основе анализа потребностей целевой группы

М

за месяц до мероприятия

Формирование технического задания, подбор команды для проведения мероприятия (из числа сотрудников центра и/или приглашенных специалистов)

М, В

Приглашение участников на обучающее мероприятие

А, М

Оценка объема имеющейся информации по теме мероприятия, ее достаточности

М, В

Разработка содержания отдельных вопросов, определение оптимального сочетания методов проведения

В

за 3 недели до мероприятия

Распределение тематических блоков мероприятия между ведущими; индивидуальная и совместная подготовка, репетиции

В

Отбор и формирование пакета информационно-методических/рабочих/учебных/вспомогательных материалов

В, М

Проведение мероприятия (см. схему процесса) и оценка его результативности для участников (в конце мероприятия)

В, М, А, Б

Оценка результативности мероприятия – результаты 1 уровня

В, М

через 1-2 дня

Оценка степени применения информации, знаний, навыков – результаты 2 уровня

М

Оценка влияния мероприятия на деятельность участников - результаты 3 уровня

М

через 2-3 месяца

через год

В

**Схема процесса подготовки, проведения и оценки**

**содержательной части обучающего мероприятия**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| общие сведения | | | | | | | | | | | |
| Процесс подготовки и проведения обучающих мероприятий состоит из **двух взаимосвязанных процессов, осуществляемых параллельно**:   * процесс подготовки и проведения содержательной части обучающих мероприятий * процесс администрирования обучающих мероприятий | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Ступень 1**  **Кто:** Менеджер, в зависимости от наличия информации или необходимости проведения анализа потребностей:  **Что:** Определяет тему и сроки проведения обучающего мероприятия | | | | | | | | | | | |
| Ступень 2а **Если** тема и сроки указаны в технической спецификации обучающего мероприятия  **Кто:** Менеджер  **Что:** уточняет тему и сроки проведения мероприятия  **Сроки:** за полтора месяца до проведения мероприятия | | | Ступень 2б **Если** тема формулируется на основе анализа потребностей  **Кто:** Менеджер  **Что:** обеспечивает сбор информации о потребностях потенциальных участников | | | | | | | | |
| Ступень 2б-аЕсли: информации о потребностях и возможностях потенциальных участников нетКто: МенеджерЧто: проводит опрос потенциальных участников мероприятия (интервью, анкетирование)Сроки: за полтора месяца до проведения мероприятия | | | | | Ступень 2б-бЕсли: информация о потребностях и возможностях потенциальных участников естьКто: МенеджерЧто: Обобщает уже имеющуюся информацию о потребностях и возможностях участников **Сроки**: за полтора месяца до проведения мероприятия | | | |
| **Ступень 3**  **Кто:** Менеджер  **Что:** разрабатывает техническое задание на подготовку и проведение обучающего мероприятия, включающее:  - указание темы мероприятия  - основную цель проведения мероприятия (на основе анализа потребностей)  - вопросы для обсуждения в ходе мероприятия  - ожидаемые результаты  **Сроки:** за месяц до проведения мероприятия | | | | | | | | | | | |
| Ступень 4а **Если** в организации есть специалисты  **Кто:** Менеджер, в зависимости от вида, масштаба и характера проведения мероприятия  **Что**: Определяет количество и состав необходимых для организации и проведения мероприятия специалистов центра  **Сроки:** за месяц до проведения мероприятия | | | | Ступень 4б **Если** в организации нет своих специалистов  **Кто:** Менеджер, в зависимости от вида, масштаба и характера проведения мероприятия  **Что:** Определяет количество и состав необходимых для организации и проведения мероприятия привлекаемых специалистов  **Что:** Привлекает необходимых специалистов для участия в подготовке и проведении мероприятия  **Сроки:** за месяц до проведения мероприятия | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Ступень 5**  **Кто:** Менеджер и Ведущий/Ведущие  **Что:** согласовывают условия технического задания  **Сроки:** за месяц до начала мероприятия | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Ступень 6**  **Кто:** Менеджер, Ведущий/Ведущие, Администратор  **Что:** организуют процесс приглашения участников обучающего мероприятия  **Сроки:** за 3 недели до начала мероприятия | | | | | | | | | | | |
| Ступень 6-1 **Кто:** Менеджер и Ведущий/Ведущие Что:составляют *первичный*\* список потенциальных участников **Сроки:** За 3 недели до начала мероприятия  \**Первичный* список содержит информацию о руководителях организаций, на имя которых будут отправлены приглашения и информация о мероприятии | Ступень 6-2Кто: Менеджер, Ведущий/Ведущие, АдминистраторЧто: Составляют текст *приглашения*\* и *информацию*\* для различных категорий участников ***\****Текст *приглашения* стоит из следующих частей:   * кому предназначена информация * краткий текст-приглашение (кто проводит, название мероприятия, когда проводится, кто приглашается к участию) * необходимость и сроки подтверждения участия * контакты приглашающей стороны с указанием конкретного контактного лица   *\*Информация о мероприятии* прилагается к приглашению и содержит следующие блоки:   * название * дата проведения * кто приглашается к участию (круг лиц) * цель семинара * основные вопросы (блоки) для обсуждения * дополнительная информация (ведущие, количество участников, график работы, место проведения, административные вопросы, информационные материалы, сертификаты)   **Сроки:** за 3 недели до начала мероприятия  *Примечание. Если участие в мероприятии определяется путем конкурсного отбора, к Информации о мероприятии и Приглашению прилагается Анкета для участника. Анкета должна включать вопросы, дающие возможность организаторам составить общее представление о потенциальном участнике, имеющихся знаниях, практическом опыте, уровне ожиданий от участия в обучающем мероприятии, его пожеланиях в отношении программы, о намерениях по дальнейшему применению полученных знаний и т.д.*  *Для отбора участников создается конкурсная комиссия из Менеджера, Ведущего/Ведущих, привлеченных экспертов (по необходимости)* | | | | | | | | | Ступень 6-3Кто: Менеджер, Ведущий/Ведущие, Администратор **Что:** в зависимости от вида, масштаба и характера мероприятия, выбирают помещение для его проведения  **Сроки:** За 3 недели до начала мероприятия  *Примечание.* Помещение должно отвечать следующим требованиям:   * быть комфортным * иметь необходимое оборудование * отвечать санитарно-гигиеническим нормам | |
|  | | | | | | | | | | | |
| Ступень 7Кто: Ведущий/Ведущие **Что:** Производят оценку объема имеющейся информации по заданной теме, практического опыта и знаний, формируют программу обучающего мероприятия с учетом информации об анализе потребностей целевой группы.  *Примечание: если предусмотрен конкурсный отбор участников мероприятия, при разработке программы учитываются сведения, содержащиеся в анкетах отобранных участников.*  **Сроки:** за 3 недели | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| Ступень 8Кто: Ведущий/Ведущие, Менеджер **Что:** разрабатывают содержательное наполнение и пакет материалов для участников мероприятия  **Сроки:** за 3 недели | | | | | | | | | | | |
| Ступень 8-1 **Кто:** Ведущий/Ведущие Что: разрабатывают содержание отдельных вопросов программы, определяют оптимальное сочетание методов проведения мероприятия и создают Модуль обучающего мероприятия **Сроки**: за 2-3 недели до начала мероприятия | | | | | | Ступень 8-2 **Кто:** Менеджер и Ведущий/Ведущие Что: формируют пакет информационно-методических/рабочих/учебных/ вспомогательных материалов, создают мастер-копию и передают ее Администратору. **Сроки**: за неделю до начала мероприятия | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| Ступень 9Кто: Ведущий/Ведущие **Что:** осуществляют подготовку к ведению обучающего мероприятия Сроки: за 2-3 недели | | | | | | | | | | | |
| Ступень 10а **Если** Ведущий один  **Кто:** Ведущий  **Что:** осуществляют индивидуальную подготовку Сроки: за 2-3 недели до проведения мероприятия | | | | | Ступень 10б **Если** Ведущих 2 и более  **Кто:** Ведущие  **Что:** распределяют между собой тематические блоки программы и осуществляют индивидуальную и совместную подготовку Сроки: за 2-3 недели до проведения мероприятия | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| Ступень 11Кто: Менеджер, Администратор, Ведущие, Бухгалтер **Что:** принимают участие в проведении обучающего мероприятия, в соответствии со своими функциями | | | | | | | | | | | |
| Ступень 11-1 **Кто:** Ведущий/Ведущие  **Что:** проводят мероприятие по следующей схеме:  1) Вводный блок:  - представление ведущих и участников;  - представление темы и программы мероприятия (обсуждаемых вопросов);  - выявление ожиданий участников;  - административные вопросы.  2) Основной блок  Ведущие организуют процесс обучения в соответствии с намеченным планом.  3) Заключительный блок:  - подведение итогов;  - оценка соответствия ожидаемых и достигнутых результатов;  - обратная связь от участников - уровень удовлетворенности (анкета, опрос);  - вручение сертификатов (на получение сертификата имеют право участники, посетившие не менее 80% времени мероприятия). Сроки: в ходе мероприятия | | | | | | | Ступень 11-2Кто: Менеджер **Что:** осуществляет общий контроль процессов проведения и администрирования мероприятия, предпринимает необходимые корректирующие действия.  **Сроки:** в ходе мероприятия Кто: Бухгалтер **Что:** возмещает командировочные расходы участникам (если это предусмотрено бюджетом мероприятия), оплачивает счета за питание.  **Сроки:** в ходе мероприятия | | | | Ступень 11-3Кто: Администратор **Что:** действует в соответствии с процессом администрирования мероприятия (см. таблицу 2, схему 2). Сроки: в ходе мероприятия |
| Ступень 12Кто: Менеджер, Ведущие, Администратор *(см. таблицу 2)* **Что:** оценивают процессы подготовки и проведения мероприятия | | | | | | | | | | | |
| Ступень 12а **Что:** в конце мероприятия проводят оценку результативности мероприятия для участников в виде сбора отзывов и анкетирования | | Ступень 12б **Что:** через 1-2 дня после мероприятия проводят оценку результативности (результаты 1 уровня – приложение 4) | | | | Ступень 12в **Что:** через 2-3 месяца проводят оценку степени применения информации, знаний, умений и навыков (результаты 2 уровня – приложение 4) | | | Ступень 12г **Что:** через год проводят оценку влияния мероприятия на деятельность участников (результаты 3 уровня – по мере возможности) | | |

\*На приведенных схемах отражены временные рамки, устанавливаемые для каждой из стадий оказания обучающих услуг.

Приложение 4

к стандарту обучающих услуг неправительственных организаций

**Критерии оценки качества процесса оказания обучающих услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Обучающие услуги** | **Количество участников** | | **Продолжительность и методы** | | **Опыт работы ведущих** | |
| **min** | **max** | **min** | **max** | **min** | **max** |
| *Источник информации* | *списки по форме в приложении А* | | *программа, модуль по форме в приложении Б* | | *резюме, сертификаты* | |
| Семинар | 12 | 35 | 2 часа | 4 дня | 1 год в сфере | ∞ |
| пассивные, интерактивные | |
| Тренинг | 10 | 25 | 4 часа | 3 дня | 2 года в сфере[[2]](#footnote-2) | ∞ |
| интерактивные | |
| Мастер-класс | 5 | 30 | 1 час | 4 часа | 5 лет в сфере | ∞ |
| пассивные, интерактивные | |
| Лекция | 15 | 40 | 0,5 часа | 2 часа | 1 год в сфере | ∞ |
| Пассивные | |
| Вебинар, видеоурок | 5 | ∞ | 0,5 часа | 2 часа | 1 год в сфере | ∞ |
| Пассивные | |
| Обучающая школа | 20 | 35 | 3 дня | 7 дней | 2 года в сфере | ∞ |
| пассивные, интерактивные | |
| Обучающий курс | 20 | 35 | 3 дня | 20 дней | 2 года в сфере | ∞ |
| пассивные, интерактивные | |
| Образовательный лагерь | 20 | 50 | 3 дня | 10 дней | 2 года в сфере | ∞ |
| пассивные, интерактивные | |
| Стажировка | 1 | 20 | 3 часа | 4 дня | 3 года в сфере | ∞ |
| пассивные, интерактивные | |

**Критерии оценки качества результатов оказания обучающих услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Обучающие услуги** | **Удовлетворенность участников** | | | **Практическая применимость** | | |
| **min** | | **max** | **min** | **max** | |
| *Источник информации* | *анкеты обратной связи или отзывы[[3]](#footnote-3) по форме в приложении В* | | | *истории успеха по форме в приложении Г* | | |
| Семинар | 50% | 90% | | - | | - |
| Тренинг | 70% | 95% | | 3 истории | | 7 историй |
| Мастер-класс | 50% | 70% | | - | | - |
| Лекция | 50% | 90% | | - | | - |
| Вебинар, видеоурок | - | - | | - | | - |
| Обучающая школа | 75% | 95% | | 3 истории | | 7 историй |
| Обучающий курс | 75% | 95% | | 5 историй | | 10 историй |
| Образовательный лагерь | 75% | 95% | | 5 историй | | 10 историй |
| Стажировка | 50% | 85% | | 1 история | | 5 историй |

1. При необходимости перечень может быть расширен [↑](#footnote-ref-1)
2. Тренинги для тренеров имеют право проводить тренеры, имеющие не менее 5 лет практического опыта проведения тренингов, в том числе тренингов для тренеров. [↑](#footnote-ref-2)
3. Процент при сборе отзывов (опрашиваются все участники) подсчитывается следующим образом: количество положительных отзывов / на общее количество отзывов \* 100%. При анализе анкет обратной связи подсчитывается процент участников, давших положительные оценки, от общего количества участников, заполнивших анкеты. [↑](#footnote-ref-3)