
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р
72711—
2026

УСЛУГИ ОБРАЗОВАНИЯ И ОБУЧЕНИЯ

Требования к дистанционному обучению

Москва
Российский институт стандартизации
2026

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Некоммерческим партнерством «Союз руководителей учреждений и подразделений дополнительного профессионального образования и работодателей (НП «Союз ДПО»), Федеральным государственным автономным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования «Академия стандартизации, метрологии и сертификации (учебная)» (ФГАОУ ДПО АСМС)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 382 «Профессиональное обучение и сертификация персонала»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2026 г. № 552-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.rst.gov.ru)

Содержание

1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Термины и определения	1
4 Контекст услуги дистанционного обучения	4
5 Лидерство	4
6 Планирование	4
7 Поддержка	5
8 Деятельность по созданию и предоставлению услуги дистанционного обучения	7
9 Мониторинг и оценка услуг дистанционного обучения	8
10 Улучшение	9
Библиография	10

Введение

В настоящем стандарте изложены конкретные требования к услугам дистанционного обучения. Целями настоящего стандарта являются повышение прозрачности и укрепление доверия к услугам дистанционного обучения, защита потребителей путем предотвращения предвзятой практики и повышение качества услуг дистанционного обучения для всех заинтересованных сторон.

Структура настоящего стандарта отражает общепринятую последовательность при взаимодействии обучающихся и заказчиков в сервисах дистанционного обучения и соответствует структуре высокого уровня (High Level Structure, HSL), разработанной Международной организацией по стандартизации (ИСО). Настоящий стандарт предназначен для использования совместно с ГОСТ Р 72244. Поставщики услуг дистанционного обучения могут использовать настоящий стандарт и ГОСТ Р 72244 для обеспечения последовательного предоставления услуг дистанционного обучения.

УСЛУГИ ОБРАЗОВАНИЯ И ОБУЧЕНИЯ

Требования к дистанционному обучению

Education and learning services. Requirements for distance learning

Дата введения — 2026—11—30

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к услугам дистанционного обучения, не указанные в ГОСТ Р 72244, и к управлению предоставлением этих услуг со стороны их поставщиков.

Настоящий стандарт предназначен для использования получателями услуг дистанционного обучения в области высшего и среднего профессионального образования, дополнительного профессионального образования и дополнительного образования взрослых, как самими обучающимися, так и заказчиками, приобретающими услуги от имени обучающихся.

Если услуги дистанционного обучения предоставляются организацией, осуществляющей деятельность в области образования и обучения с использованием других технологий, то настоящий стандарт предназначен для применения исключительно в отношении услуг дистанционного обучения.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 72244 Образовательные организации. Системы менеджмента образовательных организаций. Требования и руководство по применению

ГОСТ Р ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

П р и м е ч а н и е — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р 50646, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 образовательная услуга: Образовательный результат и образовательный процесс, являющийся последовательностью действий, предпринимаемых исполнителем для получения этого результата и направленных на удовлетворение потребностей целевой аудитории.

Примечания

1 Под образовательными услугами в настоящем стандарте понимают услуги по образованию и обучению; составляющая образования, интегрированная с воспитанием, услугой не является.

2 В данном определении под целевой аудиторией понимаются обучающиеся, лица, проходящие обучение вне образовательных организаций, или организации, получающие образовательные результаты, созданные в процессе обучения, которые имеют самостоятельную ценность.

3 Под исполнителем понимают образовательные организации и любые поставщики неформального образования, владеющие образовательным контентом и образовательными ресурсами.

3.2 образовательный результат: Систематизированная и обобщенная сумма знаний, умений, навыков и компетенций, получаемая обучающимися при реализации образовательного процесса.

Примечание — При применении технологий проектного обучения образовательный результат включает в себя также продукты, созданные в процессе обучения (например, разработанный бизнес-проект, спроектированное устройство или выполненный отчет по оценке предприятия), которые имеют самостоятельную ценность.

3.3

дистанционные образовательные технологии: Образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

[Адаптировано из [1], статья 16]

3.4 онлайн-обучение: Обучение с помощью информационно-телекоммуникационной сети.

Примечание — Если онлайн-обучение проходит в режиме реального времени (синхронно), оно рассматривается как очное обучение.

3.5

электронное обучение: Организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников.

[[1], статья 16]

3.6 смешанное обучение: Сочетание форматов очного и дистанционного взаимодействия между обучающимися и педагогическими работниками с использованием образовательных ресурсов, когда часть занятий проходит в аудитории очно, а часть занятий — с применением интерактивного обучения, причем как синхронно, так и асинхронно.

3.7 гибридное обучение: Синхронный формат обучения, в ходе которого группа обучающихся занимается одновременно, при этом одна часть из них присутствует в аудитории очно, а другая часть — дистанционно в режиме реального времени.

Примечание — При этом необходимы специальные аудитории, оборудованные акустикой, мобильными экранами или мониторами, позволяющими качественно общаться как с реальной, так и с виртуальной подгруппами обучающихся.

3.8 неформальное образование: Обучение (подготовка), в том числе по месту работы (в форме наставничества, стажировки, инструктажа, тренинга, через реализацию различных программ подготовки, обмена опытом и т. д.), а также просветительская деятельность в рамках деятельности общественных и иных социально ориентированных некоммерческих организаций.

3.9 услуги дистанционного обучения: Последовательность мероприятий, разработанных для обеспечения обучения, проводимого в таких условиях, когда обучающиеся и преподаватели разделены временем, пространством или и тем и другим.

Пример — Обучение с применением дистанционных образовательных технологий, интерактивное обучение, мобильное обучение.

3.10 поставщик услуг дистанционного обучения: Организация, предоставляющая услуги дистанционного обучения, включая тех партнеров, которые принимают участие в оказании этих услуг.

Примечание — В отдельных случаях в качестве поставщика услуги дистанционного обучения может выступать физическое лицо, например при неформальном обучении.

3.11 система управления качеством дистанционного обучения: Часть системы менеджмента поставщика услуги дистанционного обучения, относящаяся к организационному управлению процессом дистанционного обучения по критериям качества.

3.12

система управления обучением: Информационная система, предназначенная для обеспечения административной и технической поддержки процессов, связанных с электронным обучением.
[ГОСТ Р 52653—2006, статья 3.2.9]

3.13

система управления образовательным контентом: Информационная система, используемая для создания, хранения, сбора и/или доставки образовательного контента.
[ГОСТ Р 52653—2006, статья 3.2.10]

3.14

образовательный контент: Структурированное предметное содержание, используемое в образовательном процессе.
[ГОСТ Р 52653—2006, статья 3.2.13]

3.15 оценка: Систематический сбор информации для принятия решений о возможных корректировках услуги дистанционного обучения.

Примечание — В дистанционном обучении широко применяют практику фиксации цифрового следа работы обучающегося. Требования фиксации цифрового следа могут предъявляться заказчиком обучения, который его оплачивает.

3.16 разработчик программы обучения: Специалист (одно или несколько физических лиц) или организация (юридическое лицо), создающие контент для обучения, используя систематизированные методики и технологии обучения.

Примечание — Разработчики учебных программ могут работать самостоятельно или возглавлять команды, в состав которых входят авторы, редакторы, графические дизайнеры, художники, эксперты по предмету, специалисты по оценке и другие специалисты, которым поручена работа по созданию контента и порядка взаимодействия обучающихся в процессе его изучения.

3.17 программа обучения: Курс обучения, подготовленный поставщиком услуг дистанционного обучения, в котором описываются цели, содержание, результаты обучения, методы обучения и преподавания, необходимое количество времени и процессы оценки.

Примечание — Под программой обучения для случая формального образования (регламентированного [1] и лицензируемого) подразумевается образовательная программа, по завершении которой проводится итоговая аттестация, прохождение последней подтверждается документом государственного или установленного образца (за исключением программ дополнительного образования детей и взрослых), в иных случаях — это программа реализации образовательных мероприятий неформального обучения (вне образовательных организаций), признание результатов которого осуществляется отдельной процедурой, например в системе независимой оценки квалификаций.

3.18 цифровая образовательная среда: Совокупность информационных, коммуникационных и программных ресурсов, а также организационных структур и методов, обеспечивающих проведение образовательного процесса с использованием информационно-коммуникационных технологий.

3.19 техническая грамотность: Способность использовать, управлять, понимать и оценивать технологии работы в цифровой образовательной среде.

3.20 заказчик: Организация или лицо, которые приобретают услугу дистанционного обучения от имени обучающихся, оказывают им финансовую или иную поддержку или имеют личную заинтересованность в результатах обучения.

3.21 организатор: Специалист, который работает с обучающимися, помогает им проходить программу обучения в цифровой образовательной среде.

Примечание — В качестве организатора могут выступать тьюторы, преподаватели, тренеры, консультанты, методисты, наставники или иные работники организации, реализующей услугу дистанционного обучения.

3.22 поддержка обучающихся: Помощь, оказываемая обучающимся в процессе получения ими услуги дистанционного обучения.

Примечание — Поддержка обучающихся осуществляется тьюторами, сотрудниками технической поддержки, администраторами, координаторами или технологиями (например, искусственным интеллектом).

4 Контекст услуги дистанционного обучения

4.1 Поставщик услуги дистанционного обучения должен определить внешние и внутренние задачи, имеющие непосредственное отношение к качеству предоставляемого дистанционного обучения, и выявить, что именно влияет на его способность управлять услугой, и гарантировать достижение конечного результата.

4.2 Поставщик должен определить:

- заинтересованные стороны, которые имеют отношение к управлению услугой дистанционного обучения;

- требования этих заинтересованных сторон.

4.3 Поставщик должен определить границы и применимость услуги дистанционного обучения. Область применения должна быть оформлена документально; соответствующая документированная информация — доступна для заинтересованных сторон.

4.4 Общая информация, предоставляемая поставщиком услуг дистанционного обучения, должна соответствовать общим требованиям международных стандартов в области менеджмента качества образовательных организаций по ГОСТ Р 72244.

4.5 Поставщик услуг дистанционного обучения должен разработать, внедрить, поддерживать и постоянно улучшать систему управления качеством дистанционного обучения, в том числе процессы, направленные на надлежащее оказание данной услуги, с учетом их взаимодействия в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

5 Лидерство

5.1 Высшее руководство поставщика услуги дистанционного обучения должно демонстрировать лидерство и приверженность к этому виду деятельности, обеспечивать его совместимость со стратегией и интеграцию требований к дистанционному обучению в бизнес-процессы организации.

5.2 Руководство несет ответственность за обеспечение деятельности по разработке и предоставлению услуги дистанционного обучения, за организационное управление по достижению желаемых результатов, содействует постоянному улучшению услуги, определяет ответственность и полномочия в процессе и поддерживает демонстрацию лидерства персоналом в своих зонах ответственности.

5.3 Политика организации, принятая высшим руководством, должна быть основой для постановки целей в области дистанционного обучения, включать в себя обязательства удовлетворять применимым требованиям и должна быть доступной для заинтересованных сторон.

6 Планирование

6.1 Поставщик должен планировать действия по управлению возможностями и рисками в области дистанционного обучения, предотвращения или уменьшения негативных факторов и достижения постоянного улучшения.

6.2 Поставщик должен установить цели в области качества дистанционного обучения для соответствующих процессов, функций и уровней и планировать их достижение, а именно: определить, что будет сделано, какие потребуются ресурсы, кто будет нести ответственность, когда предоставление услуги завершается, как результаты будут оцениваться.

7 Поддержка

7.1 Поставщик услуги дистанционного обучения должен определить и обеспечивать ресурсы, необходимые для разработки, предоставления, поддержания и постоянного совершенствования услуги дистанционного обучения.

7.2 Персонал

7.2.1 Поставщик услуг дистанционного обучения должен гарантировать, что организаторы:

- учитывают те потребности и задачи, которые могут возникать перед слушателями при дистанционной форме обучения при наличии возможности оказывать соответствующую поддержку;
- обладают достаточной технической компетентностью, определенной поставщиком услуг дистанционного обучения и соответствующей используемой цифровой среде обучения и доступным в этой среде технологиям обучения.

7.2.2 Поставщик услуг дистанционного обучения должен гарантировать, что персонал службы поддержки обучающихся:

- понимает те потребности и задачи, которые стоят перед слушателями при предоставлении услуги дистанционного обучения, и оказывает надлежащую поддержку;
- обладает технической компетентностью, определенной поставщиком услуг дистанционного обучения соответствующей используемой цифровой среде обучения и доступным в этой среде технологиям обучения.

7.3 Компетентность

7.3.1 Поставщик услуг дистанционного обучения должен:

- определять надлежащую компетентность лица (лиц), которое (которые) выполняет(ют) работу под его контролем, что влияет на результативность при предоставлении услуги дистанционного обучения, и обеспечивать, чтобы это(и) лицо(а) обладало(и) соответствующим образованием или практическим опытом в области дистанционного обучения;
- принимать меры (где это применимо), чтобы привлечь персонал с высокой компетентностью и периодически анализировать эффективность принятых мер;
- сохранять в качестве доказательства компетенции соответствующую документированную информацию.

Примечание — Применяемые меры могут включать, например, обеспечение подготовки персонала, наставничество или перераспределение ответственности лиц, выполняющих в настоящее время определенные роли при оказании услуги дистанционного обучения, или наем компетентных лиц.

7.4 Осведомленность

Лица, выполняющие работу под контролем поставщика, должны:

- знать политику в области предоставления услуг дистанционного обучения;
- оценивать свой вклад в эффективность системы управления предоставлением услуг дистанционного обучения, в том числе возможности для повышения их результативности;
- учитывать последствия, которые возникают, если услуга дистанционного обучения не отвечает требованиям заинтересованных сторон.

7.5 Учебные материалы

7.5.1 Процесс дистанционного обучения должен быть обеспечен учебными материалами.

7.5.2 Учебные материалы должны быть легкодоступны для обучающихся в цифровой среде.

7.5.3 Поставщик услуг дистанционного обучения должен гарантировать, что любые предоставляемые материалы защищены авторским правом и соответствуют применимым нормам.

7.6 Требования к цифровой образовательной среде и технологиям, используемым для дистанционного обучения

7.6.1 Цифровая образовательная среда, используемая для дистанционного обучения, должна:

- быть интерактивной (когда это необходимо), иметь логически выстроенную структуру и удобную навигацию, чтобы в них можно было легко ориентироваться;

- способствовать включению и вовлеченности обучающихся;
- предусматривать возможности для самостоятельной оценки и/или исправления упущенного;
- быть выбрана с учетом возможного воздействия на здоровье обучающихся;
- учитывать индивидуальные потребности каждого человека, например инвалидность и нарушения здоровья или одаренность.

7.6.2 Цифровая образовательная среда и используемые для дистанционного обучения технологии должны обеспечивать преподавателям и обучающимся доступ к контенту, позволять осуществлять сбор, хранение и предоставление данных о деятельности обучающихся, ходе обучения и достигнутых результатах.

7.6.3 Используемые технологии должны обеспечивать простой и безопасный доступ для обучающихся и преподавателей в цифровую образовательную среду.

7.6.4 Цифровая образовательная среда для дистанционного обучения и используемые технологии должны способствовать и обеспечивать коммуникации с преподавателями и при необходимости с внешними экспертами, специалистами или коллегами.

7.6.5 Цифровая образовательная среда для дистанционного обучения и используемые технологии должны обеспечивать собственную сетевую безопасность, сохранность и целостность данных посредством технических мер, предотвращающих утечку информации, повреждение системы и другие угрозы.

7.6.6 Поставщики дистанционного обучения должны поддерживать цифровую образовательную среду и используемые технологии в рабочем состоянии для обеспечения надежности и стабильности. Необходимо контролировать технические показатели и оценивать их эффективность, а также выявлять и применять меры для повышения эффективности. Должна быть максимально обеспечена обратная связь.

7.7 Коммуникации

Поставщик услуги дистанционного обучения должен определить необходимый объем и каналы внутренних и внешних коммуникаций, соответствующие системе управления качеством дистанционного обучения.

7.8 Документированная информация

7.8.1 Степень документированности процесса создания и предоставления услуги дистанционного обучения и объем документированной информации определяются поставщиком исходя из потребности эффективного функционирования системы управления качеством дистанционного обучения.

Примечание — Степень документированности информации для системы управления качеством дистанционного обучения может отличаться от одного поставщика к другому в зависимости:

- от размера организации и типа ее деятельности, например: услуга дистанционного обучения оказывается как часть образовательной программы или представляет собой полный цикл обучения;
- сложности внутренних процессов и их взаимодействий;
- компетентности лиц, участвующих в создании и предоставлении услуги.

7.8.2 При создании и обновлении документированной информации по услуге дистанционного обучения поставщик должен обеспечить:

- описание услуги дистанционного обучения, например наименование и общую характеристику программы, описание планируемого результата, входных требований к обучающимся (если необходимо), учебный план, календарный план, описание рабочих программ, организационно-педагогических условий реализации услуги, порядка оценки освоения программы (если необходимо), дату создания/редактирования;

- формат предоставления, например язык, тип и версию информационной образовательной платформы, требования к оборудованию обучающегося (если необходимо) и т. д.;
- рассмотрение и утверждение на предмет пригодности и достаточности.

7.8.3 Поставщик должен осуществлять управление документированной информацией, чтобы обеспечить:

- доступность и пригодность для использования, где и когда это необходимо;
- соответствующую защиту информации (например, от потери конфиденциальности, неправильного использования или потери целостности информации).

7.8.4 Для управления документированной информацией поставщик должен определить порядок:

- распространения информации, доступа, поиска и использования;
- хранения, в том числе сохранения читаемости;
- контроля изменений (например, контроль версий);
- удаления документированной информации.

Кроме того, поставщик должен обеспечить условия для реализации данного порядка.

8 Деятельность по созданию и предоставлению услуги дистанционного обучения

8.1 Анализ потребностей

8.1.1 Понимание потребностей обучающихся является ключевым фактором при оказании услуги дистанционного обучения, поскольку оно гарантирует, что цели, программа, ее содержание и методы соответствуют этим потребностям.

8.1.2 Поставщик должен планировать, осуществлять и контролировать процессы, необходимые для удовлетворения требований заказчиков:

- анализировать потребность рынка в услугах дистанционного обучения;
- устанавливать критерии для процессов создания и предоставления услуги;
- осуществлять контроль процессов в соответствии с критериями;
- сохранять документированную информацию в объеме, необходимом для подтверждения того, что процессы были проведены в соответствии с планом;
- анализировать последствия непреднамеренных изменений и принимать меры для смягчения любых негативных последствий в случае необходимости, а также гарантировать, что внештатные процессы находятся под контролем.

8.1.3 Перед предоставлением услуг дистанционного обучения потребности в обучении должны быть проанализированы квалифицированным персоналом с использованием технологических инструментов (например, технологий искусственного интеллекта) или и тем и другим для определения содержания, формы, объема услуг дистанционного обучения.

8.1.4 Когда обучение происходит через технологический интерфейс, анализ потребностей может включать оценку:

- инструментов и средств обучения, к которым имеет доступ обучающийся;
- технической грамотности обучающихся.

8.1.5 Анализ потребностей должен соответствовать общим требованиям международных стандартов качества в области менеджмента качества образовательных организаций по ГОСТ Р 72244.

8.2 Разработка услуги дистанционного обучения

8.2.1 Разработка услуг дистанционного обучения должна соответствовать общим требованиям международных стандартов качества в области менеджмента качества образовательных организаций по ГОСТ Р 72244.

8.2.2 Услуги дистанционного обучения должны (где это применимо):

- поддерживать персонализацию и адаптивные траектории обучения в рамках учебной программы;
- обеспечивать активное участие обучающихся посредством участия в совместной коммуникационной среде, участия в синхронных беседах, контроля соблюдения учебных планов и т. д.;
- предоставлять проект, созданный педагогами-разработчиками, обладающими компетенциями в области теорий и методологий педагогического дизайна;
- регулярно предоставлять обучающимся, организаторам, сотрудникам службы поддержки обучающихся полезную информацию о прогрессе обучающихся, включая рекомендации по дальнейшей поддержке обучения (например, баллы итоговых оценок, ответы на задания в свободной форме, количество времени, затраченного на курс).

8.2.3 Поставщик услуг дистанционного обучения должен гарантировать, что разработчики создают услугу дистанционного обучения, соответствующую целям и потребностям обучающихся:

- путем указания режимов обучения, медиа и других видов взаимодействия (например, видео, виртуальной реальности, текста), соответствующих учебной деятельности;

- обеспечивая таким образом доступность для лиц с индивидуальными потребностями, которым требуются специальные условия.

Примечание — Индивидуальные потребности включают инвалидность и нарушения здоровья, а также одаренность.

8.2.4 При обучении через технологический интерфейс поставщик услуг дистанционного обучения должен обеспечить:

- технические условия для доступа к интерфейсу цифровой образовательной платформы и его полноценному использованию;
- политику технической поддержки.

8.3 Подготовка к реализации услуги дистанционного обучения

8.3.1 Предложение поставщика должно обеспечивать возможность принятия потенциальными обучающимися и заказчиками обоснованного решения относительно услуги дистанционного обучения.

8.3.2 Информация об услугах для зачисленных обучающихся должна соответствовать общим требованиям национальных стандартов в области менеджмента качества образовательных организаций по ГОСТ Р 72244.

8.3.3 Поставщик услуг дистанционного обучения обязан предоставить политику защиты персональных данных.

8.3.4 Поставщик услуг дистанционного обучения должен предоставить информацию относительно своей поддержки обучающихся, включая:

- тип поддержки обучающихся (синхронный, асинхронный или оба);
- способы получения доступа к поддержке обучающихся (например, номера телефонов, адреса электронной почты);
- доступность обучающихся (например, дни и часы работы);
- политику реагирования на запросы поддержки обучающихся (например, предполагаемое время реагирования).

8.3.5 Поставщик услуг дистанционного обучения должен указывать минимальные требования к той среде, в которой осуществляется дистанционное обучение.

Примечание — Предоставляемая информация должна содержать подробно изложенные технические требования, такие как необходимое оборудование, доступ к Интернету и пропускная способность, а также минимальные навыки работы с компьютером.

8.4 Предоставление услуги

8.4.1 Поставщик услуг дистанционного обучения должен обеспечить:

- поддержку обучающихся в соответствии со своей политикой поддержки, когда они сталкиваются с задачами технического, административного или иного связанного с обучением характера;
- доступные средства для общения и обратной связи;
- необходимую информацию и поддержку обучающимся, организаторам и тем, кто оказывает поддержку обучающимся, для оптимального использования дистанционного обучения;
- получение обратной связи от обучающихся индивидуально или в группах с использованием соответствующих инструментов;
- соответствующую поддержку с учетом индивидуальных потребностей обучающихся, таких как инвалидность, нарушения здоровья или одаренность.

8.4.2 Поддержка должна предоставляться в разумные сроки независимо от того, осуществляется ли она специалистом или с помощью технологий.

8.4.3 Поставщик услуг дистанционного обучения должен адаптировать учебные мероприятия в соответствии с данными обратной связи.

9 Мониторинг и оценка услуг дистанционного обучения

9.1 Оценка услуг дистанционного обучения должна соответствовать требованиям, изложенным в ГОСТ Р 72244.

9.2 При наличии возможности следует использовать технологические инструменты:

- для мониторинга, измерения и оценки прогресса обучающихся в рамках дистанционного обучения с использованием цифровой образовательной среды;
- мониторинга процесса предоставления услуг дистанционного обучения с использованием цифровой образовательной среды;
- отслеживания удовлетворенности обучающихся и других заинтересованных сторон.

9.3 Поставщик услуги дистанционного обучения должен анализировать через запланированные интервалы времени систему мониторинга и оценки качества услуги в целях обеспечения ее пригодности, адекватности и результативности.

10 Улучшение

10.1 При выявлении несоответствий поставщик должен предпринимать действия в отношении последствий данного несоответствия и по устранению несоответствия, чтобы избежать его повторного появления или появления в другом месте.

10.2 Поставщик услуги должен проводить на постоянной основе анализ и оценку выходных данных процесса дистанционного обучения, определять и выбирать возможности для совершенствования и осуществления любых необходимых действий для удовлетворения потребностей обучающихся и других заинтересованных сторон, для повышения удовлетворенности обучающихся, других заинтересованных сторон, включая внешних поставщиков.

10.3 Деятельность по постоянному усовершенствованию услуги дистанционного обучения должна соответствовать требованиям ГОСТ Р 72244.

Библиография

- [1] Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

УДК 377.012:006.354

ОКС 03.180

Ключевые слова: услуги образования и обучения, дистанционное обучение, требования

Редактор *Л.С. Зимилова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Л.С. Лысенко*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 25.05.2026. Подписано в печать 03.06.2026. Формат 60×84%. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,48.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «Институт стандартизации»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
www.gostinfo.ru info@gostinfo.ru