


Рк-КУ-406.1.24

Экз. № 1

УТВЕРЖДАЮ

Управляющий директор

АНО ДО "Корпоративный университет"




Г.Ф. Гуманова

“ 15” апреля 2024 г

РУКОВОДСТВО


**ПО КАЧЕСТВУ ШКОЛ ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКОВ
АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ГРУППЫ КОМПАНИЙ ВОЛГА-ДНЕПР»**

**«Корпоративный университет Группы Компаний Волга-Днепр»
г. Ульяновск**


	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Содержание

1. Общие положения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины, определения, обозначения и сокращения	4
4. Школы иностранных языков Частного учреждения «Корпоративный университет»	5
4.1 Общие сведения	5
4.2 Адреса и средства связи	5
4.3 Направления деятельности.....	5
4.4 Организационная структура.....	6
4.5 Информационные ресурсы.....	6
5. Требования по обеспечению качества учебного процесса	7
5.1 Система качества.....	7
5.2 Политика в области качества. Ответственность руководства	7
5.3 Обеспечение качества.....	8
5.4 Управление качеством.....	8
5.5 Проверка системы качества	9
5.6 Документация системы качества.....	9
6 Требования к организации учебного процесса.....	11
6.1 Взаимодействие с заказчиками обучения	11
6.1.1 Взаимодействие на этапе первого контакта	11
6.1.2 Взаимодействие до начала обучения	11
6.1.3 Взаимодействие в течение учебного курса	12
6.1.4 Взаимодействие по окончании обучения	13
6.2 Планирование учебного процесса	13
6.3 Нормативно-квалификационные требования к преподавателям	14
6.3.1 Перечень профессиональных компетенций на соискание должности преподавателя	14
6.3.2 Процедура отбора и приема кандидатов на должность преподавателя.....	15
6.3.3 Подготовка и повышение квалификации преподавателей.....	16
6.4 Требования к обеспечению учебного процесса	17
6.4.1 Требования к подготовке преподавателей к занятию.....	17
6.4.2 Требования к материально-техническому обеспечению	17
6.4.3 Требования к документам по учету обучения.....	17
6.5 Требования к проведению обучения	18
6.7 Требования к проведению тестирования	19
6.7.1 Виды тестов и процедура проведения.....	19
6.7.2 Критерии оценки.....	20
6.7.3 Требования к экзаменаторам	20
6.8 Контроль качества обучения.....	21
6.8.1 Цели	21
6.8.2 Контрольные посещения занятий.....	21
6.10 Требования к учебным программам.....	23
6.11 Требования к документам, выдаваемым после окончания обучения	24
7. Изменения.....	24
8. Ответственность за неисполнение требований	25
Приложение 1. Перечень учебных программ и применяемых учебных пособий	Ошибка!
Закладка не определена.	
Приложение 2. Место школ иностранного языка в оргструктуре учреждения.....	Ошибка! Закладка не определена.
Закладка не определена.	
Приложение 3 Политика в области качества.....	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение 4. Скрипт общения с Заказчиком обучения.....	Ошибка! Закладка не определена.

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

- Приложение 5. Критерии подбора курса в зависимости от уровня владения языком и возраста слушателя **Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 6. Правила школы..... **Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 7. Форма заявления о приеме на обучение **Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 8. Формат Progress report **Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 9. Формат документов об окончании обучения ... **Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 10. Формы справок об обучении **Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 11. Нормативно-квалификационные требования к преподавателям..... **Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 12. Формат отчета о внешнем обучающем мероприятии**Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 13. Формат плана мероприятий по результатам обучения**Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 14. Формат индивидуального плана развития..... **Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 15. Формат карты учета отработанного времени преподавателя**Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 16. Форма приказа об организации/ об окончании обучения**Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 17. Правила заполнения журнала учета проводимого обучения**Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 18. Формат экзаменационной ведомости **Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 19а Формат плана урока (базовый) **Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 19б. Формат плана урока (расширенный) **Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 20. Формат заключения о тестировании **Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 21. Профиль языковой компетенции **Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 23. Форма аудита учебного занятия..... **Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 24. Формат учебной программы..... **Ошибка! Закладка не определена.**
- Приложение 25. Форматы тестов **Ошибка! Закладка не определена.**

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

1. Общие положения

Настоящее руководство вводится в действие	Взамен Руководства №РК-КУ-396.1.23 от 17.01.2023
Вступает в силу	через 10 рабочих дней со дня утверждения и действует до отмены или переиздания.
Настоящее руководство разработано в развитие	Устава Автономной некоммерческой организации дополнительного образования «Корпоративный университет Группы компаний Волга-Днепр»
Требования настоящего руководства распространяются на	процесс организации обучения иностранным языкам в Автономной некоммерческой организации дополнительного образования «Корпоративный университет Группы компаний Волга-Днепр» (далее – АНО ДО «Корпоративный университет», Организация). Настоящее руководство устанавливает требования к качеству учебного процесса и принципам взаимодействия Организации и заказчиков обучения.
Пользователями настоящего руководства являются	- Управляющий директор; - Сотрудники организации; - Заказчики обучения; - Лицензирующие и контролирующие органы.
Лицо, ответственное за внедрение и контроль исполнения документа:	Руководители отделов по обучению общему английскому языку
Лицо, ответственное за периодические проверки и актуализацию документа:	Руководители отделов по обучению общему английскому языку
Срок периодической проверки:	1 раз в год.

2 Нормативные ссылки


В настоящем руководстве использованы ссылки на следующие внешние документы:

- Федеральный Закон «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012г.;
- Стандарты ГСС: ГОСТ Р1.4-93 от 15.12.93г, ГОСТ Р1.5-92 от 01.07.92г;
- Международные стандарты качества ИСО серии 9000.

В настоящем руководстве использованы ссылки на действующие НД и ОНД Организации.

3 Термины, определения, обозначения и сокращения

Термины, определения, обозначения и сокращения, применяемые в данном руководстве, соответствуют ИС-ГРК-004.

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

4. Школы иностранных языков АНО ДО «Корпоративный университет»

4.1 Общие сведения

Школы иностранных языков (отдел по обучению общему английскому языку, далее - школы) являются структурным подразделением АНО ДО «Корпоративный университет».

Школы развивались вместе со своим Учредителем – ООО «Авиакомпания Волга-Днепр»:

1994 – был открыт отдел международное обучение ЗАО «Авиакомпания Волга-Днепр», который занимался языковым обучением руководителей и сотрудников авиакомпании;

1996 – отдел открыл свои двери для жителей города Ульяновска, была открыта школа английского языка в Засвияжском районе (школа №24).

1997 – отдел преобразован в филиал «Международное обучение». Филиал получил лицензию на предоставление дополнительного образования по иностранному языку и начал подготовку пилотов авиакомпании по фразеологии радиообмена на английском языке.

2001 – филиал «Международное обучение» был преобразован в Негосударственное образовательное учреждение «Волга-Днепр Международное обучение» (НОУ «ВД МО»).


2013 – решением Учредителя НОУ «ВД МО» переименовано в Частное учреждение – организация дополнительного образования «Корпоративный университет Группы компаний Волга-Днепр», а в 2024 – в Автономную некоммерческую организацию дополнительного образования «Корпоративный университет Группы компаний Волга-Днепр»

4.2 Адреса и средства связи

Полное наименование организации	Автономная некоммерческая организация дополнительного образования «Корпоративный университет Группы компаний Волга-Днепр»	Autonomous Non-profit Organization of Supplementary Education «Corporate University of Volga-Dnepr Group»
Юридический адрес	432064, г. Ульяновск, пр-т Врача Сурова, 11	432064, Ulyanovsk, 11, Vracha Surova Prospekt
Почтовый адрес	432064, г. Ульяновск, ул. Карбышева, 14	432064, Ulyanovsk, 14 Karbyshev Str.
Адреса проведения обучения, контактные данные	г. Ульяновск, пр-т Врача Сурова, 11 + 7 8422 26-13-59 vdmo-s@yandex.ru	
	г. Ульяновск, ул. Промышленная, 53Б +7 8422 34-01-03 vdmo-o@yandex.ru	
	г. Ульяновск, ул. Луначарского, д.23 +7 8422 36-67-67 vdmo-o@yandex.ru	
Телефон приемной	(8422) 59-03-83	

4.3 Направления деятельности

Основные направления деятельности школ являются курсы иностранного языка и курсы подготовки к государственным и международным экзаменам по иностранным языкам, для чего

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

предлагаются разнообразные учебные программы, от нулевого до продвинутого уровня, языковые курсы для взрослых и детей, в группах различной численности, а также индивидуально.

Важным направлением деятельности школ является корпоративное языковое обучение сотрудников Группы компаний "Волга-Днепр", а также предприятий города Ульяновска и Ульяновской области, повышение квалификации преподавателей английского языка.

Перечень программ подготовки, реализуемых школами на основании лицензии на оказание образовательных услуг, и применяемых учебных пособий указан в **Приложении 1**.

4.4 Организационная структура

Организационная структура АНО ДО "Корпоративный университет" и места школ в оргструктуре приведены в **Приложении 2**.

Управляющий директор действует на основании Устава и решения Учредителя. Управляющий директор несет ответственность за соответствие организации требованиям законодательства, принимает на работу необходимое для оказания образовательных услуг количество персонала с требуемой квалификацией.


Руководители отделов по обучению общему английскому языку (далее - руководители школ) отвечают за планирование, проведение и контроль качества обучения, контроль за соблюдением установленных методов обучения, правильным использованием оборудования, учет обучения преподавательского состава и контроль выполнения должностных обязанностей сотрудниками для обеспечения качества реализации учебных программ.

Полное описание требований, квалификационных характеристик, сферы полномочий и обязанностей, возлагаемых на руководителей и преподавателей организации, дано в должностных инструкциях и в рабочих документах организации.

4.5 Информационные ресурсы

Основными информационными ресурсами, применяемыми для создания положительного имиджа организации и продвижения услуг организации на внешнем рынке, являются:

- Официальный сайт организации (<http://univer-vd.com>), где размещена информация об организации, реализуемых услугах, проектах, преподавателях, вакансии, новости о деятельности, контактная информация;
- Социальная сеть "ВКонтакте" по адресу vk.com/volga_dnepr используется для взаимодействия с аудиторией: ответы на вопросы в обсуждениях, прямое общение в личных сообщениях сообщества, анонсы мероприятий, новых программ и набора в группы, размещаются пресс-релизы, фотографии и видео с мероприятий, истории успеха слушателей, репортажи с интересных занятий. Для формирования доверия аудитории к школе как к эксперту в области изучения иностранных языков регулярно публикуется уникальный контент: о рекомендуемых ресурсах для изучения языка, подходах и методах, а также полезные материалы для изучающих язык с комментариями преподавателей (подборки фильмов, книг, лекции по грамматике и т.д.)

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

5. Требования по обеспечению качества учебного процесса

5.1 Система качества

Требуемое качество образовательных услуг обеспечивается функционированием системы качества учебного процесса, которая включает в себя:

- организационную структуру в виде органов управления и персонала, осуществляющих организацию, обеспечение и проведение учебного процесса;
- персонал системы в виде руководящего, преподавательского и обеспечивающего персонала;
- деятельность, в виде взаимоувязанных системных, организационных, технических, экономических, правовых и информационных мероприятий, процессов, процедур, обеспечивающих обучение с высоким уровнем качества;
- документацию системы в виде нормативно-организационных документов по деятельности организации и документов, фиксирующих качество обучения.

5.2 Политика в области качества. Ответственность руководства

Основными направлениями политики в области качества являются:


- выполнение нормативных требований при проведении образовательной деятельности;
- формирование и внедрение системы качества обучения;
- непрерывное повышение качества обучения путем совершенствования учебного процесса, организации, технического, методического, программного обеспечения;
- повышение квалификации преподавателей;
- улучшение социально-бытовых условий для персонала и слушателей школ.

Управляющий директор несет ответственность за качество учебного процесса организации, обладает полномочиями, достаточными для влияния на персонал в целях улучшения качества выполняемых работ и принятия решений по предотвращению и устранению нарушений нормативных актов, регламентирующих процесс обучения.

Признавая принципы и используя эффективные и результативные инструменты управления качеством, управляющий директор демонстрирует личную приверженность идеологии управления качеством и требует того же от руководителей и сотрудников организации.

Это достигается за счет:

- официального формулирования своего отношения к качеству в политике в области качества;
- безусловного исполнения законодательных и иных обязательных требований;
- определения целей в области качества;
- планирования и анализа деятельности организации по улучшению качества предоставляемых услуг;
- постоянного информирования сотрудников о требованиях и ожиданиях заказчиков услуг с целью достижения понимания каждым сотрудником, что успех организации находится в прямой зависимости от удовлетворенности заказчиков;
- реализации принципов кодекса трудовой этики Группы компаний «Волга-Днепр»: открытости, ответственности, безопасности, лидерства, уникальности, постоянства изменений, честности и надежности, финансовой устойчивости, нравственности и физического здоровья, заботы об окружающей среде.

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Политика АНО ДО «Корпоративный университет» в области качества является основой для формирования и совершенствования системы управления учреждения. Политика оформлена отдельным документом (**Приложение 3**) и с целью доведения до персонала организации размещена на общедоступных информационных стендах.

5.3 Обеспечение качества

Основными задачами по обеспечению качества учебного процесса являются:

- организация и планирование деятельности организации в соответствии с нормативными требованиями;
- правовое обеспечение (лицензирование, получение необходимых разрешений);
- кадровое обеспечение;
- программное обеспечение;
- методическое обеспечение;
- материально-техническое обеспечение;
- финансово-экономическое обеспечение;
- разработка мероприятий и программ по обеспечению и повышению качества подготовки;
- объективный и систематизированный контроль качества с регистрацией данных о качестве подготовки;
- разработка и осуществление корректирующих мер воздействий при обнаружении несоответствия уровня подготовки установленным требованиям;
- регламентация прав и обязанностей участников учебного процесса.


Мероприятия по обеспечению качества выполняются соответствующими подразделениями и закрепленным персоналом в соответствии с должностными инструкциями.

5.4 Управление качеством

Управление качеством представляет собой методы и деятельность оперативного характера, включая повседневное управление процессами организации, выявление несоответствий в качестве обучения, устранение этих несоответствий и причин, их вызвавших. Управление качеством осуществляется управляющим директором в целом и руководителями школ, а также непосредственно исполнительным персоналом на рабочих местах.

Мероприятия по управлению качеством учебного процесса:

- плановые контрольные посещения занятий преподавателей с целью определения текущего профессионального уровня преподавателя, анализа оснащенности аудитории техническими средствами обучения, контроля за посещаемостью занятий слушателями и принятия мер по устранению обнаруженных отклонений;
- своевременное внесение изменений и дополнений в нормативные документы и учебные программы;
- анкетирование слушателей и заказчиков обучения, анализ анкет и принятие корректирующих мер по устранению отмеченных замечаний;
- повышение квалификации преподавательского состава;
- совершенствование и расширение учебно-методической базы организации;
- совершенствование форм и методов проверки знаний слушателей по окончании обучения.

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Программа повышения качества образовательных услуг школ отражается в ежемесячных планах работы школ.

5.5 Проверка системы качества

Все элементы системы качества являются объектом регулярной внутренней проверки, анализа и оценки.

Проверка системы качества осуществляется по следующим направлениям:

- внутренняя проверка на соответствие требованиям данного руководства (не реже 1 раза в год);
- внешняя проверка контролирующими органами (в соответствии с регламентами проверок);
- внешняя проверка заказчиками образовательных услуг (по запросам заказчиков).

Объектами проверки могут быть:

- управленческие процедуры;
- процедуры организации обучения;
- программное и методическое обеспечение;
- финансово-экономическое обеспечение;
- документация;
- квалификация персонала;
- состояние и оснащенность учебных аудиторий;
- наличие и состояние технических средств обучения;
- социально-бытовые условия.

По итогам проверки составляется отчет и проводятся анализ и оценка системы качества, а также выдаются рекомендации по устранению несоответствий. Руководят работой по проведению внутренних проверок системы качества руководители школ. Они определяют сроки проведения проверок, составляют планы и представляют их на утверждение управляющему директору.

Заключения и рекомендации по итогам внутренних и внешних проверок представляются на утверждение управляющему директору и доводятся до персонала организации.

5.6 Документация системы качества

Документация системы качества обеспечивает единое понимание политики и задач в области качества обучения, устанавливает порядок взаимодействия подразделений и исполнителей, распределяет ответственность, права и обязанности.


Документация системы качества разработана в соответствии с требованиями законодательства РФ.

Документы по организации деятельности:

- Устав АНО ДО «Корпоративный университет»
- Положение «АНО ДО «Корпоративный университет»
- Правила внутреннего трудового распорядка
- Руководство по качеству школ иностранных языков
- Инструкции по деятельности
- Должностные инструкции сотрудников

Документы по организации учебного процесса:

- Приказы об организации обучения;

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

- Утвержденные расписания занятий;
- Журналы учета учебных занятий;
- Экзаменационные ведомости;
- Журналы регистрации выдаваемых документов об обучении;
- Журнал учета контрольных посещений занятий;
- План-отчеты работы школ.

Документы методического обеспечения:

- Утвержденные учебные программы;
- Экзаменационные материалы по курсам;
- Методические материалы, используемые в учебном процессе;
- Учебные пособия, аудио и видео материалы.

Документы технического обеспечения:


- Перечень оборудования и технических средств обучения;
- Инструкции и журнал инструктажа по технике безопасности и охране труда, противопожарной безопасности.

Документы кадрового обеспечения:

- Личные дела сотрудников, документы, подтверждающие соответствие персонала нормативно-квалификационным требованиям;
- Штатное расписание;
- План-график повышения квалификации сотрудников на год;
- График отпусков персонала на год.

Документы финансово-экономического обеспечения:

- Приказы по стоимости услуг;
- Договоры на оказание образовательных услуг;
- Учетно-отчетная документация о выполненных работах;
- Финансовая документация согласно действующему законодательству и ведомственным требованиям.

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

6 Требования к организации учебного процесса

Организация учебного процесса включает в себя:

- взаимодействие с заказчиками обучения;
- планирование учебного процесса;
- подготовка к проведению обучения (включая подготовку и повышение квалификации персонала);
- обеспечение учебного процесса;
- проведение обучения;
- контроль знаний слушателей (включая предварительный, промежуточный, итоговый контроль, проведение экзаменов);
- контроль качества обучения.

6.1 Взаимодействие с заказчиками обучения

6.1.1 Взаимодействие на этапе первого контакта

Первый контакт с Заказчиком обучения происходит при его личном обращении в школу, по телефону или посредством заявки через форму на сайте учреждения.

Общение с Заказчиком может производить менеджер по работе с клиентами, руководитель школы или дежурный преподаватель. Рекомендуемый скрипт для общения с Заказчиком приведен в **Приложении 4**.

При первом контакте с Заказчиком необходимо:

- уточнить наиболее удобный адрес прохождения обучения (представить имеющиеся адреса школ);
- познакомить с услугами школ и условиями обучения (не зависимо от того, какую школу выбирает Заказчик, после первого контакта он должен получить достаточное понимание об услугах школ и условиях обучения);
- ответить на интересующие Заказчика вопросы;
- согласовать удобное время для проведения входного тестирования.


6.1.2 Взаимодействие до начала обучения

Входное тестирование проводит дежурный преподаватель или руководитель школы в соответствии с форматом в **Приложении 25**.

Результаты тестирования озвучиваются Заказчику после проверки письменной работы или дополнительной консультации с руководителем школы. Если для принятия решения необходимо больше времени или руководитель школы недоступен для консультации, результаты тестирования озвучиваются Заказчику по телефону не позднее следующего дня после проведения тестирования. Критерии выбора учебных курсов в зависимости от уровня владения языком и возраста слушателя приведены в **Приложении 5**.

После проведения входного тестирования необходимо:

- более подробно познакомить Заказчика с условиями договора, правилами школы (**Приложение 6**), возможным расписанием, нагрузкой, формой, сроками и стоимостью обучения;
- заполнить заявление на обучение (**Приложение 7**) – обратить внимание на разборчивое написание фамилии, контактных телефонов (желательно не менее двух);

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

При наличии свободных мест в группе соответствующего уровня, Заказчику озвучивается расписание и предварительная дата начала занятий. Если вариантов несколько – Заказчик должен определиться с предпочтительным в кратчайшие сроки. В случае если вакансий в группе нет, или группа еще не сформирована, Слушатель вносится в базу или список на ожидание. Менеджер по работе с клиентами свяжется с ним по указанным в заявлении контактам, как только место освободится, или запустится новая группа, и пригласит на первое занятие.

Как только группа готова к началу занятий, по телефону преподаватель или менеджер приглашает слушателей на первое занятие, сообщает номер группы, расписание, фамилию, имя преподавателя и дату первого занятия.

В детских группах также назначается дата проведения организационного собрания с участием родителей. Собрание проводит преподаватель, закрепленный за группой, преподаватель-ментор, руководитель школы или менеджер по работе с клиентами.

Во взрослых группах организационное собрание проводится в начале первого занятия.

На собрании необходимо:

- познакомить Заказчиков с особенностями работы школы, расписанием, графиком работы на год, преподавателем, учебным пособием, расписанием проведения «родительского часа»;
- заключить договор на обучение в двух экземплярах (оба экземпляра договора остаются в школе для регистрации и подписания, позднее Заказчик получает свой экземпляр у менеджера);
- выдать квитанции на оплату обучения и покупку учебного пособия, разъяснить формы и сроки оплаты.

В случае если детская группа продолжает свое обучение с прошлого учебного года, организационное собрание не проводится, а заключение договора проходит в индивидуальном порядке в приемной не позднее 5 дней после первого занятия.

6.1.3 Взаимодействие в течение учебного курса


В течение учебного курса взаимодействие с Заказчиком обучения может производиться по следующим вопросам:

- соблюдение условий договора, а именно сроков оплаты, посещаемости занятий;
- успеваемость слушателя;
- изменение расписания занятий – графика или интенсивности обучения;
- проведение внешкольных мероприятий.

При наличии задолженности по договору менеджер по работе с клиентами связывается с Заказчиком по телефону или мессенджеру.

В случае пропуска слушателем 3 и более занятий преподаватель должен связаться с Заказчиком. Если у Слушателя есть уважительная причина (болезнь, командировка, олимпиада и пр.) и оправдательные документы (оригиналы справки от врача\больничный, командировочное удостоверение, справка из школы и пр.), то он\она имеет право на консультации по пропущенному материалу.

Минимальное количество пропущенных занятий, дающее право на получение индивидуальных консультаций - 3 (три) занятия подряд.

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Консультации назначает преподаватель после предъявления Слушателем оправдательных документов и **при условии отсутствия задолженности по оплате обучения** в текущем месяце. Преподаватель предлагает Слушателю варианты расписания, по которому будут проведены консультации. Если Слушателю не подходит ни один из предложенных вариантов, администрация назначает дежурного преподавателя. Отчет о проведенных консультациях вносится в Тетрадь Учета консультаций.

Если Заказчиком обучения является родитель слушателя, вопросы посещаемости и успеваемости ребенка обсуждаются в рамках Родительского часа, который преподаватель проводит еженедельно. График Родительских часов составляет руководитель школы в октябре, график действует весь учебный год. Данная информация вносится в дневники Слушателей, а также публикуется в родительском сообществе в мессенджере.

Один раз в год в декабре-январе (в зависимости от даты начала работы группы) преподаватель готовит для Заказчиков детских и подростковых групп письменный отчет (Progress Report – формат в **Приложении 8**) об успеваемости и посещаемости ребенка. Цель отчета - **в позитивном ключе** проинформировать родителей о достигнутых за отчетный период результатах с указанием сильных сторон слушателя и обозначением зон развития. Преподаватель дает рекомендации по самостоятельной работе с проблемными зонами, а также обозначает Заказчику/родителю проблемы, требующие его вмешательства (нерегулярное выполнение домашнего задания, пропуски без уважительной причины, опоздания, проблемы с дисциплиной и пр.).

По вопросам изменения расписания занятий Заказчик должен обращаться к руководителю школы, который при наличии свободных мест в желаемой группе осуществляет перевод слушателя в новую группу.


6.1.4 Взаимодействие по окончании обучения

В случае расторжения договора до истечения его срока Заказчик должен уведомить администрацию школы о своем решении, а также лично подойти в школу, чтобы подписать соглашение о расторжении. При этом Заказчик не должен иметь задолженностей на момент расторжения договора. В случае если Заказчик не сообщает о своем намерении и не приходит в школу для расторжения договора, договор расторгается в одностороннем порядке. С Заказчиком работает менеджер по работе с клиентами.

По окончании курса и сдачи итогового экзамена преподаватель, закрепленный за группой, должен не позднее, чем **5** рабочих дней после даты экзамена сдать результаты экзамена руководителю школы. Слушатель/заказчик получает информацию о результатах экзамена от преподавателя или менеджера по работе с клиентами лично или по телефону. Оформленные документы об обучении (**Приложение 9**), а также при необходимости справки о прохождении обучения в учебном центре (**Приложение 10**) Заказчики могут получить у менеджера по работе с клиентами по окончании летних каникул, не ранее 20 августа (если школа не работает в летний период). В школах, продолжающих обучение в летний период, выдача документов об обучении производится сразу после их оформления.

6.2 Планирование учебного процесса

Исходными данными для планирования учебного процесса являются:

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

- заявления на продолжение обучения от слушателей, закончивших курс (**Приложение 7**), и результаты экзамена;

- заявления на обучение от новых слушателей (**Приложение 7**) и результаты входного тестирования;

- учебная нагрузка групп в месяц (8/16/20/24 академических часов в месяц);

- учебная нагрузка преподавателей (в соответствии с условиями трудового договора);

- пропускная способность учебных классов с учетом их площадей и оснащенности.

Расписание занятий групп составляется на учебный год с учетом продолжительности программы и учебной нагрузки группы в месяц, утверждается управляющим директором. Расписание может корректироваться при изменении учебной нагрузки группы.

При необходимости внесения временных изменений в утвержденное расписание занятий дополнение к расписанию занятий утверждается руководителем школы.

Обучение слушателей осуществляется на договорной основе. Договоры на оказание образовательных услуг оформляются в установленном порядке, который описан в положении о порядке ведения договорной работы АНО ДО «Корпоративный университет».

Группы формируются в соответствии с уровнем владения английским языком и возрастом слушателей. При зачислении слушателя в группу по возможности учитывается его пожелание по учебной нагрузке, дням недели и времени начала занятий.


До начала учебного года руководителям школ необходимо актуализировать приказ по установлению цены на образовательные услуги АНО ДО «Корпоративный университет», заказать необходимое количество тестового материала, бланков договоров, дополнительных соглашений к договорам, соглашений о расторжении договора. Руководитель школы должен сделать заявку на заказ учебной литературы для слушателей (срок устанавливается библиотекарем, как правило, предварительный заказ составляется не позднее 10 июля), убедиться в готовности помещений и ТСО к началу учебного года.

6.3 Нормативно-квалификационные требования к преподавателям

6.3.1 Перечень профессиональных компетенций на соискание должности преподавателя

При рассмотрении кандидатур на роль преподавателя рассматривается наличие и уровень развития у кандидата следующих компетенций:

№	Название компетенции	Описание компетенции
1	Профессиональная компетентность	Испытывает естественную потребность в повышении профессионального уровня знаний, умений и навыков, использует собственные возможности и ресурсы, а также делает адекватные необходимости запросы руководству с целью актуализации материалов, средств и методов обучения. Желание делиться накопленными знаниями в профессиональной деятельности.

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

2	Сотрудничество и организационная эффективность	Выстраивает свое поведение в соответствии с потребностями, приоритетами и ценностями организации. Выстраивает партнерские отношения со слушателями.
3	Коммуникабельность	Осознанно выстраивает отношения с разными типами людей, может влиять на их мнение/поведение, используя различные техники общения. Концентрируется, выслушивает мнение других; способен справедливо разрешать спор и добиваться общего согласия. Способен убеждать, адекватно, ясно и логически доносить свои мысли и предложения.
4	Эмоциональная компетентность	Способен контролировать свое эмоциональное состояние, сохранять активность и работоспособность при нахождении в стрессовой ситуации. Стремится постоянно развивать свой эмоциональный интеллект ¹ .
5	Открытость инновациям	Открыт для новых идей и ищет разные способы решения задач. Применяет творческий подход. Может верно оценить, какие из новых идей и предложений окажутся полезными.
6	Методическая компетентность	Знает и владеет современными принципами и методами обучения взрослых и детей. Эффективно транслирует имеющиеся знания слушателям в доступной форме. Конструктивно дает обратную связь. Внимательно и терпеливо относится к вопросам, с которыми к нему обращаются. Создает возможности для слушателей выполнить и добиться большего, сверх текущего уровня ожиданий.

Нормативно-квалификационные требования к преподавателям и процедура аттестации описана в **Приложении 11**.

6.3.2 Процедура отбора и приема кандидатов на должность преподавателя


Поиск кандидатов на должность преподавателя осуществляется менеджером по персоналу по заявке руководителя школы путем размещения вакансий на специализированных сайтах, таких как hh.ru, а также на сайте организации.

Отбор кандидатов на должность преподавателя осуществляется руководителем школы. Кандидат проходит письменное тестирование на определение уровня владения английским языком, а также устное собеседование на английском и русском языках. В случае если у кандидата есть сертификат международного образца (CAE, CPE, TOEFL, IELTS, City and Guilds), письменный тест не является обязательным и проводится по усмотрению руководителя школы (например, если сертификат был выдан 5 и более лет назад).

На собеседовании руководитель школы информирует кандидата об основных обязанностях преподавателя и знакомит его с должностной инструкцией.

После утверждения кандидатов на должность преподавателя решением управляющего директора менеджер по персоналу знакомит кандидата с документами, регламентирующими

¹ способность человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач.

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

деятельность АНО ДО «Корпоративный университет», и организует оформление необходимых документов о приеме сотрудника на работу.

6.3.3 Подготовка и повышение квалификации преподавателей

Важными элементами обеспечения необходимой квалификации преподавателей являются:

- определение необходимых компетенций;
- организация соответствующего обучения;
- оценка результативности обучения;
- поддержание в рабочем состоянии записей об образовании в личном деле;
- периодическая аттестация.

Поддержание и повышение уровня профессиональной подготовки персонала организуется в соответствии с требованиями Трудового кодекса, Закона об образовании и внутренними нормативными документами организации. Преподаватели повышают квалификацию по профилю педагогической деятельности в соответствии с требованиями законодательства не реже одного раза в три года.

Руководители школы несут ответственность за планирование и организацию необходимого обучения персонала школ, контроль своевременного прохождения обучения.

Менеджер по персоналу несет ответственность за хранение информации о пройденном обучении в личных делах сотрудников.

Периодическая проверка профессионального уровня сотрудника с целью установления соответствия его квалификации занимаемой должности осуществляется путем проведения аттестации. Оценка квалификации преподавателей также проводится при контрольных посещениях занятий руководителем школы.

Обязательными видами внутреннего обучения, направленными на повышение квалификации преподавателей, являются:


- курс подготовки преподавателей английского языка (методическая мастерская для новых преподавателей, проводимая ежегодно в начале учебного года);
- внутренние семинары и тренинги по актуальным вопросам в части методики преподавания иностранных языков, организуемые в течение учебного года.

После участия во внешних обучающих мероприятиях участник обучения готовит отчет о мероприятии (**Приложение 12**), в котором указывает имена спикеров, ключевые идеи, варианты применения этих идей в учебном центре. Участник обучения представляет свой отчет на еженедельном собрании руководителя и преподавателей школы (opinion swap) для обсуждения и принятия решений о целесообразности реализации предложенных идей. Принятые решения вносятся в план работы школы и план мероприятий сотрудника, принявшего участие в обучении (**Приложение 13**).

Инструментом планирования развития преподавателей является ИПР (индивидуальный план развития). (**Приложение 14**).

Преподаватели самостоятельно разрабатывают свои ИПР в декабре на следующий календарный год.

Руководитель школы проводит индивидуальные встречи с преподавателями 2 раза в год:

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

- в декабре – для отчета по утвержденному ИПР и обсуждения проекта ИПР на следующий год, его дополнения/ корректировки и утверждения;

- в конце учебного года - с целью промежуточного контроля выполнения ИПР и корректировки задач при необходимости.

Выполнение мероприятий ИПР преподаватель ежемесячно отражает в картах учета отработанного времени (**Приложение 15**), что влияет на размер переменной части оплаты труда преподавателя.

Подробное описание процессов подготовки и аттестации персонала приведено в инструкциях «Порядок организации обучения персонала АНО ДО «Корпоративный университет» и «Порядок организации и проведения аттестации персонала АНО ДО «Корпоративный университет».

6.4 Требования к обеспечению учебного процесса

Учебный процесс обеспечивается наличием утвержденных учебных программ, учебных пособий, оборудования, качественной подготовкой преподавателей к занятиям и ведением документов по учету обучения.

6.4.1 Требования к подготовке преподавателей к занятию

При подготовке к занятию преподаватель обязан:

- глубоко изучить тему занятия с применением книги для учителя, справочного материала, консультаций с ментором (при необходимости);
- проанализировать недостатки, допущенные им при проведении предыдущих занятий, в том числе выявленные при контрольных посещениях его занятий;
- подготовить план занятия (**Приложение 19**);
- подготовить вспомогательный учебный материал (тестовый, раздаточный материал, мультимедийный материал с аудио- и/или видео-файлами и др.)
- проверить подготовленность места занятия, наличие и исправность необходимого оборудования, технических средств обучения.

6.4.2 Требования к материально-техническому обеспечению

Обеспечение учебными пособиями и техническими средствами обучения организуется руководителем школы через формирование заявки на закупку технических средств и учебных пособий, а также организацию методической работы по разработке необходимых учебных и тестовых материалов.


Учебные классы школ оснащены следующим учебным оборудованием:

- Интерактивные доски с лицензированным программным обеспечением (English File, Challenges);
- Проекторы;
- CD- плееры;
- Компьютеры;
- Лингафонные кабинеты (в отдельных школах);
- Телевизоры и DVD-плееры.

Руководитель административно-хозяйственной группы обеспечивает поддержание исправного состояния оборудования и технических средств обучения по заявкам, поступающим от руководителя школы.

6.4.3 Требования к документам по учету обучения

К обязательным документам по учету обучения относятся:

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

- приказы о начале и завершении обучения (формат в **Приложении 16**);
- расписания занятий;
- журналы учебных занятий (Правила заполнения журнала учебных занятий приведены в **Приложении 17**);
- экзаменационные ведомости (**Приложение 18**);
- документы об окончании обучения (**Приложение 9**);
- журнал регистрации выданных документов об обучении.

Руководитель школы несет ответственность за наличие, корректное и своевременное заполнение всех документов по учету проводимого в школе обучения, доведения требований по ведению документов до персонала школы, обеспечение сохранности документов.

6.5 Требования к проведению обучения

В школах применяются следующие виды обучения:

- групповое
- индивидуальное
- дистанционное (по каналам видеоконференцсвязи, напр. Zoom)
- консультации слушателей по пропущенному материалу.


В основе обучения лежит коммуникативная методика, цель которой - научить слушателей эффективно пользоваться иностранным языком. Большая часть занятия по коммуникативной методике посвящено разговорной практике на различные темы. Такой подход дает возможность слушателю в полной мере овладеть устной, письменной речью, а также расширить словарный запас, на базе которого отрабатывается грамматика и совершенствуются навыки аудирования.

Основным требованием к структуре урока является гармоничное сочетание различных видов деятельности, направленных на презентацию, отработку и практику нового материала. Основным подходом был выбран PPP approach, который предполагает деление урока на 3 основные части:

- Presentation (презентация нового материала)
- Practice (отработка нового материала)
- Production (практика применения нового материала)

При подготовке занятия все 3 части должны быть отражены в плане урока. Так же план урока должен включать в себя:

- название группы и имя преподавателя
- длительность занятия
- цели урока (основные цели урока, а также личные цели преподавателя);
- тип урока (презентация нового грамматического материала; презентация нового лексического материала; урок по закреплению изученного материала; урок повторения/подготовки к тесту или экзамену; skills lesson (отработка навыков говорения или письма);
- этапы урока (lead-in, presentation, controlled practice, freer practice, production, closure);
- модели взаимодействия и работы на уроке (front work, pair work, group work, individual work; discussion, presentation, debates, project; speaking tasks, writing tasks);
- описание работы на уроке, включая инструкции и реплики учителя, а также возможные ответы слушателей (если это требуется).

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

К разработанным урокам необходимо подготовить демонстрационные и раздаточные, возможно, электронные материалы. При этом важно критически и экологически осознанно оценивать необходимость использования дополнительных ресурсов и материалов.

Приступая к созданию плана урока, следует помнить, что планируемые задачи отдельных уроков должны выступать как составная часть общей задачи изучаемой темы. Компоненты знаний, раскрываемые на уроке, должны обеспечивать часть решения той или иной целостной задачи. Конкретные задачи отдельных уроков должны рассматриваться во взаимосвязи с другими.

Формат плана урока для подготовки к каждому занятию приведен в **Приложении 19а**. Расширенный формат плана урока, который используется для подготовки открытого урока, приведен в **Приложении 19б**.

6.7 Требования к проведению тестирования

6.7.1 Виды тестов и процедура проведения

В школах проводятся следующие виды тестов:

- **Входное тестирование**– для оценки уровня языковой компетенции слушателя с целью подбора подходящего ему учебного курса
- **Промежуточное тестирование**– для оценки уровня усвоения материала курса, с целью своевременной корректировки процесса обучения и выдачи слушателям рекомендаций.
- **Итоговое тестирование по курсу**– для оценки успешности освоения программы курса.
- **Тестирование на определение уровня владения иностранным**– для оценки языковых компетенций кандидата относительно общего перечня критериев и выдачи заключения.

Более подробно форматы тестов описаны в **Приложении 25**.

Обучение по каждой программе курса завершается сдачей итогового тестирования.

По итогам экзамена преподаватель заполняет экзаменационную ведомость на английском языке (**Приложение 18**).


Итоговая оценка за курс складывается из оценки за экзамен и результатов промежуточного тестирования.

По итогам тестирования слушателю выдаётся сертификат с оценкой за курс.

При сдаче экзамена с оценкой «D» сертификат за курс не выдаётся, слушателю может быть предложено пройти курс повторно.

В случае неявки слушателя на экзамен по уважительной причине (болезнь, командировка) он обязан известить администрацию школы и представить оправдательные документы. Слушателю предоставляется возможность сдать экзамен с другой группой этого же уровня (при наличии таковых) или в индивидуальном порядке из расчета установленной стоимости индивидуального занятия с учетом пропущенных и оплаченных часов.

В случае неявки слушателя на экзамен без уважительной причины он может сдать экзамен с другой группой этого же уровня (при наличии таковых), оплатив экзамен из расчета

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

стоимости занятий в группе, или в индивидуальном порядке из расчета установленной стоимости индивидуального занятия.

Пересдача экзамена с целью повышения оценки не допускается. Слушатель, получивший за курс оценку D, имеет право на повторную сдачу экзамена при условии выполнения им рекомендаций и заданий преподавателя. Таковыми рекомендациями/заданиями могут быть, например, написание сочинения на заданную тему, самостоятельная работа над проблемными зонами, индивидуальные занятия с преподавателем и пр. Повторную сдачу экзамена рекомендовано проводить не ранее, чем через 2 недели после первичной сдачи.

Решение о переводе слушателя на следующий уровень принимается руководителем школы и преподавателем группы. Начиная с уровня Pre-Intermediate (предоперационный), курс обучения у детей и подростков состоит из двух ступеней (Step 1 и Step 2). Перейти с первой ступени на следующий уровень могут слушатели, окончившие обучение на оценку А, а также на оценку В с минимальным результатом 85%. Остальные слушатели автоматически переходят на ступень 2. (**Приложение 6**)

6.7.2 Критерии оценки

Письменные тесты оцениваются с применением оценочной шкалы:

- 90%-100% оценка «А»- отлично
- 74%-89% оценка «В»- хорошо
- 60%-73% оценка «С»- удовлетворительно
- 59% и ниже оценка «D»- неудовлетворительно.

Навыки говорения оцениваются по критериям:

- Произношение
- Грамматика (объем и корректность применения грамматических структур)
- Словарный запас (объем и корректность применения)
- Беглость речи (наличие пауз, вызванных необходимостью подбора языковых средств)
- Взаимодействие (адекватность языкового поведения, умение инициировать и поддерживать беседу, задавать уточняющие вопросы)

Навыки аудирования и чтения оцениваются по критерию:

- Понимание (уровень понимания устной и письменной речи разного уровня лингвистической сложности)


Навыки письменной речи оцениваются по критериям:

- Грамматика (объем и корректность применения грамматических структур)
- Словарный запас (объем и корректность применения)

Краткое описание языковых компетенций, соответствующих каждому уровню владения языком приведены в **Приложении 21**.

6.7.3 Требования к экзаменаторам

К проведению входного тестирования допускаются преподаватели, имеющие опыт работы в школе не менее 1 года.

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

К проведению итогового тестирования по курсу и тестирования на определение уровня владения иностранным языком допускаются преподаватели с квалификационным уровнем не ниже 2го, прошедшие обучение по внутренней программе подготовки экзаменаторов.

Общие рекомендации по технологии проведения экзамена приведены в **Приложении 22**.

6.8 Контроль качества обучения

6.8.1 Цели

Контроль качества обучения является одним из важнейших элементов в управлении учебным процессом и действенным средством оперативного и непосредственного воздействия на преподавательский персонал в целях оказания ему помощи в устранении недостатков в обучении слушателей.

Контроль качества обучения проводится с целью выявления и оценки:

- уровня педагогического мастерства преподавателей;
- уровня усвоения материалов обучения слушателями;
- состояния учебной дисциплины слушателей и рабочей дисциплины преподавателей;
- обеспеченности учебного процесса учебными материалами, техническими средствами обучения, а также рациональности их использования на занятиях;
- применения преподавателем необходимых методов и технических средств обучения;
- правильности и полноты ведения учебной документации.

6.8.2 Контрольные посещения занятий


Основной формой проверки учебно-педагогической работы является контрольное посещение занятий с заполнением формы аудита занятия (**Приложение 23** Lesson observation and analysis form). Контрольные посещения занятий проводятся управляющим директором, руководителем школы или преподавателями-менторами с таким расчетом, чтобы каждый из преподавателей проходил проверку не реже одного раза в год. Контролирующее лицо обязано провести разбор занятия с преподавателем не позднее, чем на следующий день после проведенного занятия. Заполненная форма аудита занятия подшивается в журнал контрольных посещений занятий, хранящийся у руководителя школы.

Руководитель школы обязан анализировать итоги контрольных посещений занятий с выработкой мероприятий по улучшению педагогического мастерства и совершенствованию учебно-методической работы, направленной на повышение качества обучения слушателей.

6.8.3 Оценка эффективности обучения


Оценка эффективности обучения проводится по 4м уровням (на основании 4х уровневой оценки эффективности обучения, разработанной Д. Киркпатриком²):

² Дональд Киркпатрик — заслуженный профессор Университета Висконсина, преподаватель, писатель и консультант с более чем 40-летним опытом в сфере корпоративного и научного обучения и развития. Создатель методики оценки результатов обучения, описывающей четыре уровня оценки результатов обучения, которая широко применяется в международной практике и фактически стала отраслевым стандартом. Данная методика позволяет не только оценить качество обучения, но и определить пути повышения его эффективности.

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

<p>Уровень 1. Оценка эмоциональной удовлетворенности участников обучения</p>	<p>Оценка проводится посредством заполнения анкет обратной связи в ходе курса или после окончания обучения по программе.</p> <p>Получение обратной связи от слушателей и заказчиков проводится с использованием онлайн анкет обратной связи.</p> <p>В начале учебного года руководители школ составляют и утверждают у управляющего директора «График проведения анкетирования». График составляется так, чтобы получить обратную связь по каждой возрастной категории (дети, подростки, взрослые) и по каждому преподавателю в течение учебного года.</p> <p>Менеджер по работе с клиентами делает сводный отчет по анкетам по каждой группе слушателей.</p> <p>Руководитель отдела ежемесячно анализирует сводные отчеты и делает в конце каждого отчета вывод о необходимости проведения корректирующих мероприятий.</p> <p>Руководитель школы доводит информацию по полученной обратной связи от слушателей до преподавателей на регулярных совещаниях (opinion swar), обсуждаются варианты корректирующих действий.</p> <p>Если корректирующие мероприятия требуются, то руководитель школы включает корректирующие мероприятия в ежемесячный план работы школы и представляет на утверждение управляющему директору.</p> <p>Отчеты по анкетам хранятся в главном офисе - школе на пр. Врача Сурова,11.</p>
<p>Уровень 2. Оценка полученных знаний, умений участников обучения</p>	<p>Оценка проводится в виде итоговой оценки знаний по окончании курса. Оценка фиксируется в экзаменационных ведомостях и документах, выдаваемых по результатам обучения.</p>
<p>Уровень 3. Оценка изменений в поведении и отношении участников обучения</p>	<p>Оценка проводится непосредственным руководителем сотрудника, прошедшим обучение, посредством наблюдения за сотрудником на рабочем месте для оценки качественных изменений в работе сотрудника, произошедших с момента прохождения обучения.</p>
<p>Уровень 4. Оценка результатов для компании-заказчика обучения в целом, полученных после обучения</p>	<p>Оценка результатов, которые получает компания по итогам обучения, может включать в себя экономические, производственные и иные показатели. Данные результаты могут быть получены только в случае организации дополнительной поддержки, формируемой на рабочем месте по итогам обучения (наставничество, постановка новых задач с отчетностью) и оценены не ранее чем через 6 месяцев, по итогам обучения.</p>

Примечание: Оценка по 3 и 4му уровню проводится ежегодно для заказчиков обучения от Группы компаний «Волга-Днепр» посредством письменного анкетирования и устного опроса непосредственных руководителей участников обучения.

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

6.10 Требования к учебным программам

Учебная программа является основным документом, определяющим содержание и объем знаний, получаемых слушателями по курсу обучения.

Ориентация на современные образовательные технологии при разработке программ реализуется инновационными подходами к:

- принципам обучения (модульность, обучение "до результата", вариативность сроков обучения в зависимости от исходного уровня подготовленности слушателей, индивидуализация и др.);
- формам и методам обучения (активные методы, дистанционное обучение, дифференцированное обучение);
- методам контроля и управления образовательным процессом (промежуточный контроль по модулям, корректировка индивидуальных программ по результатам контроля и т.д.);
- средствам обучения (компьютерные программы, аудио, видео средства и т.д.).

Программы разрабатываются руководителями и ведущими преподавателями школ, утверждаются управляющим директором.

Учебная программа должна содержать следующие разделы:

- титульный лист
- общие положения (пояснительная записка);
- учебно-тематический план;
- календарно-тематический план;
- список литературы.

Общие положения учебной программы (пояснительная записка) должны содержать:

- уровень предварительной подготовки слушателей для допуска к обучению по программе;
- цели и планируемые результаты обучения по программе (конкретный объем знаний и умений слушателей после завершения обучения);
- сроки обучения;
- формы аттестации (методы контроля знаний и навыков в процессе и по окончании обучения);
- методические рекомендации по формам, методам, порядку и особенностям реализации данной программы


Учебно-тематический план содержит перечень тем программы.

Календарно-тематический план конкретизирует учебно-тематический план – содержит график прохождения тем курса (в привязке к определенному учебному пособию).

Список литературы должен содержать перечень базовых учебных пособий для слушателей (с указанием возрастных групп) и учебно-методических пособий для преподавателя.

Формат учебной программы приведен в **Приложении 24**.

Все страницы программы должны быть пронумерованы. На странице должна быть информация о дате последней редакции. Каждая страница учебной программы должна иметь колонтитул, позволяющий однозначно идентифицировать ее принадлежность к той или иной учебной программе.

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

6.11 Требования к документам, выдаваемым после окончания обучения

Слушателям, освоившим учебную программу в полном объеме и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается документ об окончании обучения (**Приложение 9**) на основании приказа управляющего директора о завершении обучения.

Документ, подтверждающий прохождение обучения, включает в себя следующие записи:

- регистрационный номер, который позволяет однозначно идентифицировать документ;
- наименование учреждения, номер и дата выдачи лицензии на осуществление образовательной деятельности;
- фамилия и имя лица, прошедшего обучение, на английском языке;
- дата начала и окончания обучения;
- наименование курса, по которому пройдено обучение;
- результаты обучения по курсу;
- дата выдачи;
- подписи руководителя школ и управляющего директора;
- печать организации.

В случае дистанционного обучения документ об обучении имеет вид электронного документа и направляется Заказчику на электронную почту.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты (оценка D), а также лицам, освоившим часть образовательной программы или отчисленным из образовательной организации, по запросу выдается справка об обучении (**Приложение 10**).

Выдача документов об окончании обучения фиксируется в журнале регистрации, в котором указывается:

- номер и дата выдачи документа;
- фамилия, имя лица, прошедшего обучение.

Оформление приказов об окончании обучения, оформление документов об обучении, ведение журнала регистрации выдаваемых документов осуществляет менеджер по работе с клиентами школы. Контроль за соблюдением процедуры осуществляет руководитель школы.


7. Изменения

7.1 Необходимость внесения изменений в настоящее руководство определяется управляющим директором по представлению руководителей школ.

7.2 Изменения производятся с заполнением «Таблицы регистрации изменений».

7.3 Персонал школ должен быть ознакомлен с руководством и внесенными в него изменениями. Фиксация факта ознакомления с документом осуществляется в «Листе ознакомления».

7.4 Копия актуальной версии руководства хранится у Руководителя школы.

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

8. Ответственность за неисполнение требований

8.1 Обязанность исполнять требования локальных нормативных актов организации, к которым относится и настоящее руководство, определена должностными инструкциями сотрудников.

8.2 За неисполнение или ненадлежащее исполнение требований настоящего руководства сотрудники могут быть привлечены к ответственности. Привлечение к ответственности должно осуществляться в соответствии с нормами законодательства Российской Федерации и локальными нормативными актами организации. Решение о применении предупредительных мер, а также мер дисциплинарной и материальной ответственности в отношении таких сотрудников должен принимать управляющий директор.

Разработано:

Руководитель отдела по обучению общему английскому языку

Нестерова М.Л.

Руководитель отдела по обучению общему английскому языку

Исаева О.В.

Руководитель отдела по обучению общему английскому языку

Кузнецова И.В.