

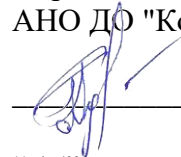
Рк-КУ-406.1.24

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**


 УНИВЕРСИТЕТ	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»	4
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	8
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	24
Приложение 1. Перечень учебных программ и применяемых учебных пособий	26
Приложение 2. Место школ иностранного языка в оргструктуре учреждения	30
Приложение 3 Политика в области качества.....	31
Приложение 4. Скрипт общения с Заказчиком обучения.....	32
Приложение 5. Критерии подбора курса в зависимости от уровня владения языком и возраста слушателя	47

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Приложение 6. Правила школы.....	48
Приложение 7. Форма заявления о приеме на обучение	49
Приложение 8. Формат Progress report	52
Приложение 9. Формат документов об окончании обучения	53
Приложение 10. Формы справок об обучении	55
Приложение 11. Нормативно-квалификационные требования к преподавателям.....	58
Приложение 12. Формат отчета о внешнем обучающем мероприятии	61
Приложение 13. Формат плана мероприятий по результатам обучения	62
Приложение 14. Формат индивидуального плана развития.....	63
Приложение 15. Формат карты учета отработанного времени преподавателя	64
Приложение 16. Форма приказа об организации/ об окончании обучения.....	65
Приложение 17. Правила заполнения журнала учета проводимого обучения	67
Приложение 18. Формат экзаменационной ведомости	68
Приложение 19а Формат плана урока (базовый).....	69
Приложение 19б. Формат плана урока (расширенный).....	70
Приложение 20. Формат заключения о тестировании	71
Приложение 21. Профиль языковой компетенции	72
Приложение 23. Форма аудита учебного занятия.....	77
Приложение 24. Формат учебной программы.....	79
Приложение 25. Форматы тестов	89

 УНИВЕРСИТЕТ	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	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

4. Школы иностранных языков АНО ДО «Корпоративный университет»

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

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

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

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](https://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.)

 УНИВЕРСИТЕТ	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.

Политика АНО ДО «Корпоративный университет» в области качества является основой для формирования и совершенствования системы управления учреждения. Политика оформлена

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

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.

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

5.5 Проверка системы качества

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

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;
- Утвержденные расписания занятий;
- Журналы учета учебных занятий;
- Экзаменационные ведомости;
- Журналы регистрации выдаваемых документов об обучении;

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

- 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.

 УНИВЕРСИТЕТ	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);

 УНИВЕРСИТЕТ	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.

Консультации назначает преподаватель после предъявления Слушателем оправдательных документов и **при условии отсутствия задолженности по оплате обучения** в текущем месяце.

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

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:

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

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

- 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.
2	Сотрудничество и организационная эффективность	Выстраивает свое поведение в соответствии с потребностями, приоритетами и ценностями организации. Выстраивает партнерские отношения со слушателями.

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

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

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.

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

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:

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

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

- 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:

- приказы о начале и завершении обучения (формат в **Приложении 16**);
- расписания занятий;

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

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

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

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 A, а также на оценку B 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.

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.

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

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. Киркпатриком¹):

¹ 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.

 УНИВЕРСИТЕТ	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. Получение обратной связи от слушателей и заказчиков проводится с использованием онлайн анкет обратной связи. 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. Менеджер по работе с клиентами делает сводный отчет по анкетам по каждой группе слушателей. Руководитель отдела ежемесячно анализирует сводные отчеты и делает в конце каждого отчета вывод о необходимости проведения корректирующих мероприятий. Руководитель школы доводит информацию по полученной обратной связи от слушателей до преподавателей на регулярных совещаниях (opinion swap), обсуждаются варианты корректирующих действий. Если корректирующие мероприятия требуются, то руководитель школы включает корректирующие мероприятия в ежемесячный план работы школы и представляет на утверждение управляющему директору. 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.

 УНИВЕРСИТЕТ	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.

 УНИВЕРСИТЕТ	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.

8. Ответственность за неисполнение требований

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

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

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.


Приложение 1. Перечень учебных программ и применяемых учебных пособий

Наименование программы	Длительность обучения ¹ (академич. час = 45 мин)	Применяемые учебные пособия
1. Английский язык для начинающих	72-192	<p>Для детей младшего школьного возраста:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Playway to English 1-2 (Cambridge University Press) 2. Excellent Starter-3 (Pearson Longman) 3. Super Minds Starter (Cambridge University Press) 4. Family and Friends (Oxford University Press) <p>Для детей среднего школьного возраста:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Friends Starter (Pearson Longman) 2. Challenges Starter (Pearson Longman) 3. Opportunities Beginner (Pearson Longman) 4. English in Mind Starter (Cambridge University Press) 5. Choices Starter (Pearson Longman) 6. Go getter 1 <p>Для детей старшего школьного возраста и взрослых:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cutting Edge Starter (Pearson Longman) 2. New English File Beginners (Oxford University Press) 3. Headway Beginners (Oxford University Press) 4. Face to Face Starter (Cambridge University Press) 5. English Unlimited Starter (Cambridge University Press)
2. Английский язык - элементарный уровень	100-192	<p>Для детей среднего школьного возраста:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Challenges 1-2, Pearson Education Limited 2. Opportunities Elementary, Longman 3. Choices Elementary, Pearson Education Limited 4. Friends 1-2, Pearson Education Limited 5. Go getter 2, Go getter 3 <p>Для детей старшего школьного возраста и взрослых:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cutting Edge Elementary, Longman 2. New English File Elementary, Oxford University Press 3. Face2Face Elementary, Cambridge University Press 4. Headway Elementary, Oxford University Press 5. English Unlimited, Cambridge University Press 6. True to life, Cambridge University Press 7. English Result, Oxford University Press 8. Total English, Longman 9. Face 2 Face Pre-Intermediate, Cambridge University Press
3. Английский язык – предоперационный уровень	100-192	<p>Для детей среднего школьного возраста:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Challenges 3, Pearson Education Limited 2. Choices Pre-Intermediate, Pearson Education Limited 3. Friends 3, Pearson Education Limited 4. Opportunities, Pre-Intermediate Longman 5. Real life Pre-Intermediate, Longman 6. Go getter 4 <p>Для детей старшего школьного возраста и взрослых:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cutting Edge Pre-Intermediate, Longman 2. New English File Pre-Intermediate, Oxford University Press 3. Face 2 Face Pre-Intermediate, Cambridge University Press 4. Headway Pre-Intermediate, Oxford University Press 5. English Unlimited, Cambridge University Press


¹ Длительность обучения по программе зависит от выбранного базового учебного пособия и уровня языковой подготовленности слушателей и указывается в договоре на оказание образовательных услуг

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

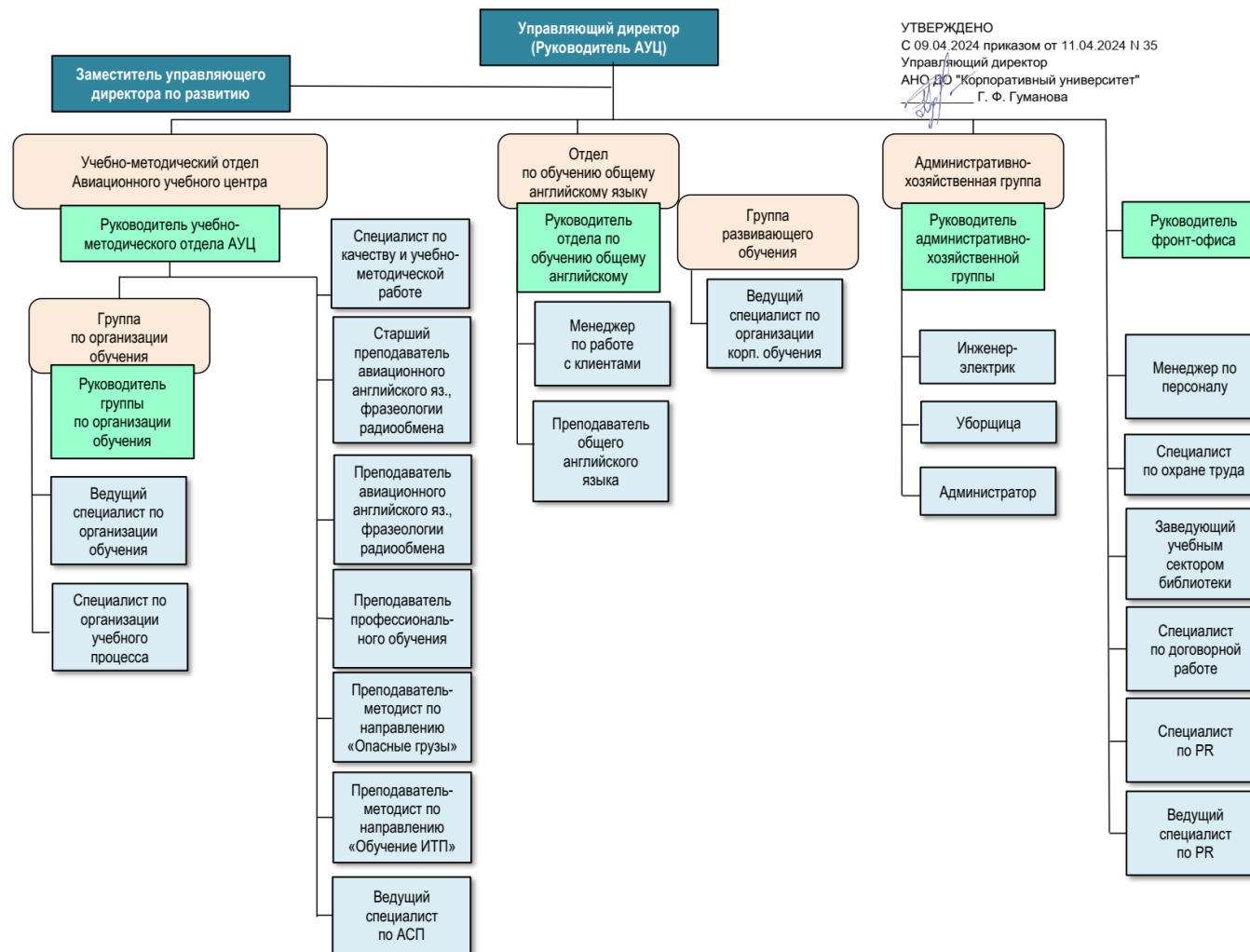
4. Английский язык – операционный уровень	100-202	<p>Для детей среднего школьного возраста:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Challenges 4, Pearson Education Limited 2. Choices Intermediate, Pearson Education Limited 3. Opportunities Intermediate, Longman 4. Activate!, Longman 5. Real Life Intermediate, Longman <p>Для детей старшего школьного возраста и взрослых:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cutting Edge Intermediate, Longman 2. New English File Intermediate, Oxford University Press 3. Face 2 Face Intermediate, Cambridge University Press 4. Headway Intermediate, Oxford University Press 5. English Unlimited Intermediate, Cambridge University Press
5. Английский язык – уровень независимого пользователя	144-202	<p>Для детей среднего школьного возраста:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Choices Upper-Intermediate, Pearson Education Limited 2. Opportunities Upper-Intermediate, Longman 3. Activate!, Longman 4. Real life Upper-Intermediate, Longman <p>Для детей старшего школьного возраста и взрослых:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cutting Edge Upper-Intermediate, Longman 2. New English File Upper-Intermediate, Oxford University Press 3. Face 2 Face Upper-Intermediate, Cambridge University Press 4. Headway Upper-Intermediate, Oxford University Press 5. English Unlimited Upper-Intermediate, Cambridge University Press
5. Английский язык – продвинутый уровень	144-202	<p>Для детей старшего школьного возраста и взрослых:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cutting Edge Advanced, Longman 2. New English File Advanced, Oxford University Press 3. Face 2 Face Advanced, Cambridge University Press 4. Headway Advanced, Oxford University Press
5. Подготовка к международным экзаменам по английскому языку	144-312	<ol style="list-style-type: none"> 1. First Certificate Masterclass, Oxford 2. Advanced Masterclass, Oxford 3. First Certificate Gold, Longman 4. Complete CAE, Cambridge 5. Exam skills, Longman 6. Focus on IELTS, Longman 7. Exam Activator, Longman 8. Preparation course for the TOEFL test
7. Деловой английский язык – элементарный уровень	100-192	<ol style="list-style-type: none"> 1. Market Leader Elementary, Pearson 2. Intelligent Business Elementary, Pearson 3. Test your business English Elementary, Penguin books 4. Business Vocabulary in Use Elementary, Cambridge
8. Деловой английский язык - предоперационный уровень	100-192	<ol style="list-style-type: none"> 1. Market Leader Pre-Intermediate, Pearson 2. Intelligent Business Pre-Intermediate, Pearson 3. Business Vocabulary in Use Pre-Intermediate, Cambridge 4. English Grammar in Use, Cambridge
9. Деловой английский язык - операционный уровень	100-202	<ol style="list-style-type: none"> 1. Market Leader Intermediate, Pearson 2. Intelligent Business Intermediate, Pearson 3. Business Vocabulary in Use Intermediate, Cambridge 4. English Grammar in Use, Cambridge


 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

10. Деловой английский язык - уровень независимого пользователя	144-312	<ol style="list-style-type: none"> 1. Market Leader Upper-Intermediate, Pearson 2. Intelligent Business Upper-Intermediate, Pearson 3. Test your business English Upper-Intermediate, Penguin books 4. Business Vocabulary in Use, Advanced, Cambridge 5. The Business Upper-Intermediate, Macmillan 6. In Company, Macmillan 7. Business one to one, Advanced, Oxford 8. BEC (Business English Certificate), Cambridge 9. Commercial correspondence, Oxford 10. Business Benchmark Upper-Intermediate, Cambridge 11. Business result, Oxford 12. The Business Upper-Intermediate, Macmillan
11. Французский язык для начинающих	100-192	<ol style="list-style-type: none"> 1. le Nouveau Taxi 1 A1 Méthode de français, Guy Capelle, Robert Menand, издательство Hachette 2. Tout va bien, Méthode de français, Livre de l'élève, H. Augé, M.D. Canada Pujols, C. Marlhens, L.Martin, издательство CLE international 3. Panorama, Méthode de français, издательство CLE international 4. Forum, Méthode de français 1, Christian Baylon, Julio Murillo, Manuel Tost, Claude Mestreit, издательство Hachette 5. Manuel de français Popova I.N., Kazakova G.A., G.M. Kovaltchouk 6. Le nouveau sans frontières, Méthode de français, Livre de l'élève, Jacky Girardet 7. Savoir-lire au quotidien, издательство Hachette 8. Exercices de vocabulaire en contexte, niveau débutant 9. Les exercices de grammaire A1, издательство Hachette français langue étrangère 10. Les exercices de grammaire A2 издательство Hachette français langue étrangère
12. Французский язык – элементарный уровень	100-192	<ol style="list-style-type: none"> 1. le Nouveau Taxi 2 A2 Méthode de français, Guy Capelle, Robert Menand, издательство Hachette 2. Tout va bien, Méthode de français, Livre de l'élève, H. Augé, M.D. Canada Pujols, C. Marlhens, L.Martin, издательство CLE international 3. Panorama, Méthode de français, издательство CLE international 4. Forum, Méthode de français 2, Christian Baylon, Julio Murillo, Manuel Tost, Claude Mestreit, издательство Hachette 5. Manuel de français Popova I.N., Kazakova G.A., G.M. Kovaltchouk 6. Le nouveau sans frontières, Méthode de français, Livre de l'élève, Jacky Girardet 7. Savoir-lire au quotidien, издательство Hachette 8. Exercices de vocabulaire en contexte, niveau débutant 9. Les exercices de grammaire A2 издательство Hachette français langue étrangère
13. Немецкий язык для начинающих	100-192	<ol style="list-style-type: none"> 1. Themen aktuell 1 (Max Hueber Verlag) 2. Neu Themen aktuell 1 (Max Hueber Verlag) 3. Berliner Platz 1 Neu. Deutsch im Alltag für Erwachsene. 4. EM. Hauptkurs. Deutsch als Fremdsprache für die Anfangsstufe. 5. Краткая грамматика немецкого языка. Важнейшие сведения по грамматике с примерами. Учебное пособие. Мария Турмаир. 6. Phonotheek intensiv. Langenscheidt. 7. Deutsch Vergnügen. Langenscheidt. 8. Abenteuer Alltag. Langenscheidt.
14. Немецкий язык – элементарный уровень	100-192	<ol style="list-style-type: none"> 1. Themen aktuell 2 (Max Hueber Verlag) 2. Neu Themen aktuell 2 (Max Hueber Verlag) 3. EM. Hauptkurs. Deutsch als Fremdsprache für die Mittelstufe. 4. Berliner Platz 2 Neu. Deutsch im Alltag für Erwachsene. 5. Einfach Grammatik. Langenscheidt. 6. Entdeckungsreise D-A-CH

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство		Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков		
15. Китайский язык для начинающих	72-192	<p>1. Практический курс китайского языка: в 2 т. Т. 1. / ответственный редактор А.Ф. Кондрашевский. – 11-е изд., испр. – М.: Восточная книга, 2010. – 768 с.</p> <p>2. Новый практический курс китайского языка: в 4 т. Т. 1. / Beijing Language and Culture University Press, 2008. – 244 с.</p> <p>3. 300 грамматических правил / сост. Дай Сьюмэй, Чжан Жоиню. – М.: АСТ: Восток-Запад; Владимир: ВКТ, 2008. – 287, [1] с. – (Разговорный китайский)</p> <p>4. Начальный курс китайского языка. Часть I / Задоев Т.П., Хуан Шуин. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Восточная книга, 2010. – 304 с.</p>	

Приложение 2. Место школ иностранного языка в оргструктуре учреждения



 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Приложение 3 Политика в области качества



ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

В течение 30 лет деятельности на рынке образовательных услуг Автономная некоммерческая организация дополнительного образования «Корпоративный университет Группы компаний Волга-Днепр» накопила богатый опыт, создала свои традиции и зарекомендовала себя как надежный поставщик услуг в области обучения иностранным языкам и подготовки авиаспециалистов.

Наша Политика в области качества определяется миссией:

«Мы способствуем реализации стратегических целей ГрК «Волга-Днепр», формируя, обучая и развивая коллектив профессионалов. Сохраняем преемственность лучших традиций, знаний и опыта».

Мы формируем систему управления организацией, основанную на идеологии и принципах управления качеством, изложенных в международных стандартах ISO, ICAO и направленную на предоставление образовательных услуг высокого качества.


Реализуя Политику в области качества, мы:

- Стремимся создать в своих слушателях надежный фундамент для успешного будущего в виде необходимых для этого знаний, умений и навыков;
- Нацелены на долгосрочное сотрудничество с нашими заказчиками, для чего не только выполняем международные и государственные требования к качеству обучения, но и стремимся превзойти ожидания заказчиков;
- Стремимся удерживать лидерские позиции за счет использования современных технологий в обучении, развития материально-технической базы, анализа потребностей заказчика, предоставления новых видов образовательных услуг;
- Устанавливаем цели организации и вовлекаем всех сотрудников в процесс их достижения через постановку задач, мотивацию и создание условий для личного профессионального роста каждого сотрудника;
- Стремимся к обеспечению высокого уровня компетентности персонала путем организации, поддержания и постоянного совершенствования системы обучения и развития;
- Применяем процессный подход к управлению качеством, включающий в себя управление качеством ресурсов, контроль качества учебного процесса, анализ и улучшение деятельности.

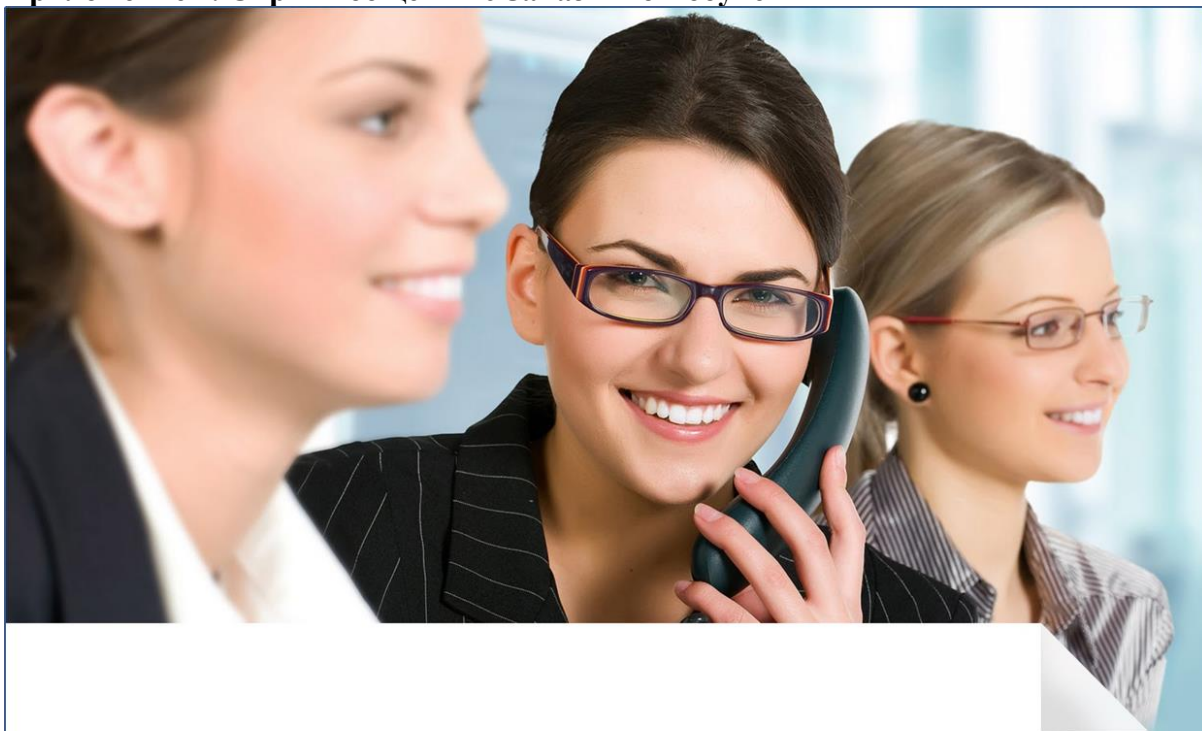
Руководство АНО ДО «Корпоративный университет» берет на себя ответственность за реализацию данной Политики в области качества, за обеспечение понимания и поддержки ее всеми сотрудниками организации.

Управляющий директор  Г.Ф. Гуманова





Приложение 4. Скрипт общения с Заказчиком обучения



РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ЗАКАЗЧИКОВ Школы иностранных языков «Волга-Днепр»

01

Задачи менеджера
при обработке входящей заявки**Основными задачами менеджера при приёме входящего звонка являются:**

1. Установить контакт с клиентом
2. Выявить потребность
3. Презентовать услугу обучения иностранным языкам в Школе иностранных языков «Волга-Днепр»
4. Ответы на вопросы и возражения
5. Перевести на следующий этап (и обозначить этот следующий шаг)

Результатом звонка является заполненная форма «карточка клиента», см. ниже.

02 Общие рекомендации

Представление (стандарт)

Форма представления:

- Приветствие, Имя менеджера, представление Корпоративного университета «Волга-Днепр», вопрос клиенту

Установление контакта с клиентом (стандарт)

Обязательны:

- Улыбка
- Обращение по имени к клиенту в ходе разговора
- Высказывания о понимании его задач и готовности к сотрудничеству

Презентация товаров и услуг (стандарт)

- Презентация услуг по схеме **(аргумент — выгода)**
- Если в данный момент в школе набираются группы на новый проект/продукт или проходит акция - озвучить ее клиенту

Ответы на вопросы и возражения (стандарт)

Менеджер должен ответить на **все** вопросы и возражения клиента

Золотое правило ответа:

Вопрос клиента – Ответ менеджера – сразу Вопрос менеджера!

- Если менеджер не владеет необходимой информацией, необходимо ответить, что он уточнит ее для клиента и обозначить сроки ее предоставления

Презентация товаров и услуг (стандарт)

- Резюмировать разговор.
- Получить ответ по сделанному предложению.
- Проговорить дальнейшие шаги
- Если на данный момент клиент не готов ответить, необходимо уточнить срок и форму получения ответа
- К моменту завершения разговора менеджер должен четко понимать какие действия, и в какие сроки будет делать и он, и клиент

02

Дополнительные рекомендации

Улыбайтесь!

Отвечая на звонок, улыбайтесь - улыбка передается по проводу :)))

Выражайте заинтересованность

Выражайте искреннюю заинтересованность в заказчике. Фальшивое «Нам очень важен ваш звонок» коробит. Раздражение и желание поскорее повесить трубку тоже никого к нам не приведет.

Принцип одной двери

Не важно за какой услугой, в какой филиал этот человек в итоге придет - каждому менеджеру/руководителю интересен любой клиент - ведь он позвонил в дверь нашего большого дома и открыл ее тот, кто был ближе к двери - а не в коммуналку, где соседи мало друг другом интересуются, закрывают дверь и говорят «перезвоните вот по этому номеру - вам туда». Отсюда правило: **Не просите клиента перезвонить по другому номеру, а сами берите его номер и обещайте, что нужный специалист с ним свяжется.** Обеспечьте, чтобы с ним действительно связались (!!), передайте всю полученную вами инфо по клиенту - то есть передайте его «с рук на руки, не уронив по дороге» ☺

Отвечайте компетентно, но не давайте советов

Отвечайте компетентно, то есть имейте максимально полную информацию по услугам учреждения (не только вашего отдела!!!). Но никогда не давайте консультации по вопросам, в которых НЕ компетентны. Золотое правило было в АУЦ: если клиент задает вопросы, выходящие за рамки ваших полномочий/знаний, ...

4

02


Дополнительные рекомендации

**Отвечайте
компетентно, но
не давайте советов**

... мы не "начинаем творчески сочинять или не говорим не знаю", а просим клиента оставить номер телефона, записываем его вопрос и обещаем, что в течение дня с ним свяжется специалист и даст необходимую консультацию.

**Чаще общайтесь с
коллегами!**

Чаще общайтесь между отделами. И школы, и АУЦ - все должны понимать, чем живет каждый отдел, а пока часто я вижу изолированность и отсутствие обмена информацией - мы даже не знаем, какие проекты/продукты запускаются в соседнем отделе... О каком эффекте синергии при этом может идти речь?

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Помните:

Приветствие

При ответе на телефонный звонок отвечайте по форме:

Приветствие - Вопрос

Примеры:

- – Алло, добрый день, Корпоративный университет «Волга-Днепр», Наталья, слушаю;
- – Алло, добрый день Корпоративный университет «Волга-Днепр», Наталья, чем могу помочь?

Частые вопросы клиента

- Составьте список наиболее часто задаваемых вопросов клиентов и заранее подготовьте на них ответы.
- Выучите их или распечатайте;
- Составьте ответы в формате:

Вопрос клиента – Ваш ответ – Ваш вопрос клиенту

Карточка входящего клиента

Для каждого нового первичного обращения заполняйте чек-лист.

04

Скрипт

Представление

– Алло, добрый день, Корпоративный университет «Волга-Днепр», «Имя менеджера», слушаю

Установление контакта с клиентом

Клиент:

– Я хотел узнать стоимость обучения.

– У меня вопрос, а какие условия для ...

– У меня тут такая ситуация: мне нужно быстро выучить английский.

Менеджер:

– Да, конечно, сейчас всё подробно расскажу, скажите, как я могу к вам обращаться?

– Да, вопрос понятен, скажите пожалуйста, как Ваше Имя?

– Будьте добры, скажите, как к Вам можно обращаться?

Узнавание номера телефона

– «Имя клиента», Вы могли бы сказать свой номер телефона, если связь прервётся, чтоб я могла Вам перезвонить... Ок? Записываю...

– Нет, не хочу называть номер!

– Хорошо, как пожелаете! Давайте перейдём к Вашему вопросу!

04 Скрипт

Ответ на вопрос «Сколько стоит?»

Если клиент звонит и сразу спрашивает цену.

1. Назвать диапазон цен
2. Предложить выбрать подходящий вариант
3. Задавать правильные вопросы

Больше вариантов смотрите в Приложении 2

– Сколько стоит?

– Алла Ивановна, цена варьируется от ... до ... рублей в зависимости от интенсивности занятий, размера группы. Давайте подберем для Вас самый лучший вариант.

(далее без паузы начинаете задавать вопросы, в том числе те, которые могут понять, что именно клиенту нужно)

Задавание вопросов

1. Повторить вопрос клиента
2. Уточнить нюансы. (*цена, курс, задачи*)
3. Перевод на след. этап

– Итак, Вы ищите курсы английского языка для сына, я правильно понимаю?

– Да,

– Скажите:

- Сколько ему лет?
- В какое время удобно заниматься?
- Скажите, пожалуйста, а по каким критериям вы выбираете курсы английского языка?
- Какой опыт обучения был раньше?
- Скажите, пожалуйста, в почему вы решили выбрать именно этот вариант?

Откуда узнали о нас?

Вопрос можно встроить в этап «Задавания вопросов» или задать в конце разговора.

– Отлично. Кстати, откуда Вы о нас узнали?

Если клиент говорит, что посоветовали знакомые, то можно поинтересоваться как бы в шутку «Что же Вам такого хорошего советовали, что вы решили к нам обратиться?» или просто спросить «А что вам понравилось?» - и клиент будет сам себе продавать обучение у нас.

Скрипт

«Экспертный» вопрос

Вопросы, которые обращают внимание клиента на ключевые моменты, неизвестные непрофессионалам.

Пример из скрипта по продаже дверей (сформировать аналогичные вопросы для школы иностранных языков)

– Какого цвета пол в комнате, куда Вы выбираете двери? Я почему спрашиваю... Цвет дверей рекомендуют подбирать на 1-2- тона светлее или темнее цвета пола.

Резюме выявленных потребностей

– Итак, Вы хотели бы заниматься на Федерации после 18. Английский язык Вам нужен для работы, и Вы хотели бы научиться вести деловую переписку. Сейчас вы не знаете свой уровень английского. Все верно?

Презентация программы

1. Важно показать несколько возможных вариантов обучения.
2. Кратко и «вкусно» обозначить выгоды клиента
3. «Страшилки» (использовать аккуратно)

– У нас есть, что вам предложить. Давайте посмотрим несколько вариантов...

Добавить сюда преимущества и предложения по итогам тренинга Шевцовой А.

Дедлайн

Важно на этом этапе обозначить ограниченность предложения по времени. Например, «сейчас акция», «временно бесплатно тестирование», «группа стартует уже на следующей неделе» и т.д.

Работа с возражениями

Подробнее см. Приложение 1

04 Скрипт

Приглашение на тестирование/Собеседование

Проявляйте инициативу, не ждите инициативы от клиента.

Давайте, Вы ... (завтра/в четверг) к нам в школу подъедете, пройдете тестирование. Мы точно определим Ваш уровень английского, расскажем обо всех нюансах обучения. И вы там будете решать. Тестирование Вас ни к чему не обязывает. Обычно оно стоит 300 рублей, но до конца месяца мы проводим тестирование бесплатно. Что скажете?

«Следующий звонок»

Всегда договаривайтесь с клиентом, что ему перезвоните. Это дополнительный повод напомнить о себе.

– Хорошо, записываю Вас на ... Алла Ивановна, я позвоню Вам в день тестирования, чтобы уточнить, не изменились ли у Вас планы (все ли в порядке). Хорошо?
- Да.

Подведение итогов.

– Итак, «Имя клиента»,

- я Вас жду завтра в 14:00 на тестирование по адресу проспект врача Сурова 11;
- я Вас жду на пробный урок сегодня, в 19:00, схема проезда на сайте, кстати, а Вы как добираться будете – на машине или пешком? Я спрашиваю, потому что хочу Вам подсказать как лучше поставить машину у нас около офиса/как пройти как можно быстрее...и т.д.

Прощание

Не обрывайте разговор на полуслове.

– Алла Ивановна, может быть, у вас есть какие-нибудь дополнительные вопросы?
- Нет, нету.
- Хорошо, тогда если вдруг появятся, пишите или звоните, с радостью вам отвечу.

05

Приложение 1.
Работа с возражениямиФилософия
работы с
возражениями

– Возражения – это благо.

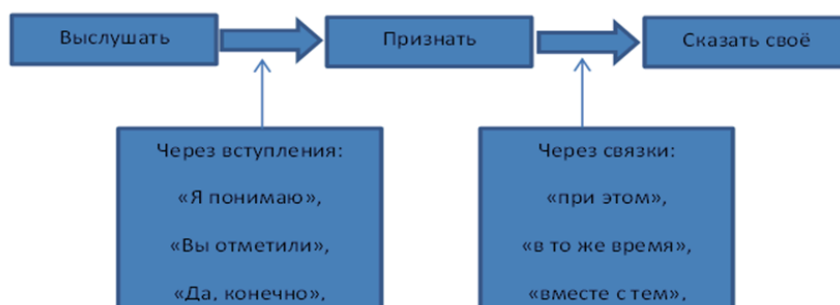
Возражая, клиент дает шанс довести себя до заключения договора. Хуже, если он просто уходит думать.

– Возражения – это свидетельство разной картины мира менеджера и клиента.

Клиент что-то слышал, где-то читал, у кого-то учился. Не надо с ним спорить! Это вызывает раздражение.

– Техники работы с возражениями построены на том, что мы не спорим с точкой зрения клиента, а признаем за ним право так думать.

А потом эту точку зрения мягко меняем.

Основная техника ответов на возражения:

- Дайте возможность собеседнику до конца выразить несогласие и недовольство
- Лаконично признайте мнение собеседника
- При необходимости уточните возражение
- Затем через соединительные связки:
 - «в то же время»,
 - «вместе с тем», «при этом»,
 - в крайнем случае – «однако» (не используйте «но»),
- и переориентируйте собеседника

05

Приложение 1.
Работа с возражениямиФилософия
работы с
возражениями– **Возражения – это благо.**

Возражая, клиент дает шанс довести себя до заключения договора. Хуже, если он просто уходит думать.

– **Возражения – это свидетельство разной картины мира менеджера и клиента.**

Клиент что-то слышал, где-то читал, у кого-то учился. Не надо с ним спорить! Это вызывает раздражение.

– **Техники работы с возражениями построены на том, что мы не спорим с точкой зрения клиента, а признаем за ним право так думать.**

А потом эту точку зрения мягко меняем.

Техника 1: ДУП =
Думал – Увидел –
Понял

Ответ на возражение строится по схеме:

«Например, сегодня один клиент (*рассказываем реальный случай из практики*) тоже сначала так думала, но потом попробовала/сделала и поняла, что...»

Рассказывать реальные истории (из опыта)

– **Дорого!**

– Вы знаете, я тоже раньше так думала. Но когда сама сравнила цены по городу, поняла, что у нас по сравнению с другими лицензированными школами при равных условиях цены дешевле в среднем на 10%.

- А с какой школой сравниваете? ... Я поняла. На первый взгляд может показаться, что цены одинаковые. Однако там ... , а здесь ... (*провести сравнительный анализ, если нет данных, то сосредоточиться на наших преимуществах*)

Приложение 1. Работа с возражениями

Техника 2: Уточнение – Частичное согласие – Ответ

– Дорого!

Уточнение: – А можно узнать, почему Вы так считаете?

Клиент: – Нам предлагали репетитора за эту цену.

Частичное согласие: – Да, внешне может показаться, что и там и там – просто уроки английского.

Ответ: – Но они отличаются результатом. У нас лицензированное образовательное учреждение, обучение ведется по утвержденным программам и если у нас ребенок получит оценку А, то Вы сможете быть уверены, что он и экзамен в школе сдаст на пятерку.

– А в другой школе мне назвали цену дешевле!

– А с какой школой сравниваете? Возможно, вам посчитали меньшее количество учебных часов. Давайте сравним.

Техника 3: «Бумеранг»

Построена на парадоксе. Покупатель ждет, что продавец начнет оправдываться, а вместо этого он ... радуется. И сообщает покупателю, что только и ждал этого вопроса.

- Очень хорошо, что Вы об этом спросили.
- Здорово, что вы обратили на это внимание.
- Именно об этом я собирался сейчас рассказать.
- Прекрасный и очень важный вопрос!

– Дорого!

– Хорошо, что Вы обратили на это внимание. Обучение у хороших преподавателей не может стоить дешево.

– А на сайте у вас другая цена!

– Хорошо, что вы об этом сказали. Подскажите, какая цена была указана на сайте? ... Вы посмотрели цену за обучение в группе 8-12 человек, а мы с вами обсуждаем мини-группу. Это почти индивидуальное обучение.

13

05

«Я подумаю» - это возражение, которое возникает на этапе закрытия сделки, если клиент в ходе разговора не получил достаточно информации или не почувствовал ценности обучения/профессионализма.

Надо различать 2 причины, по которым заказчики произносят эти слова.

Истинная причина	Ложная причина
<p>Действительно хочет подумать. Клиент не может в данный момент принять окончательное решение и/или хочет посоветоваться (с родными, друзьями и т.д.)</p>	<p>Это вежливая форма отказа.</p>

4 варианта ответа на «Я подумаю»

– Я подумаю!

– Скажите, пожалуйста, что вызывает желание подумать?

– Я вижу, у вас остались сомнения. Давайте я их развею, чтобы у вас было больше информации для правильного решения.

– Я правильно понимаю, что Вы хотели вы у нас учиться, но Вас что-то останавливает/смущает?

– Мы готовы подождать, но... (группа запускается уже в эту субботу)

Приложение 2

Называние цены

Называние цены 1 (с аргументами)

1. Цена
2. Что входит.
3. Вопрос клиенту.

– «Имя клиента», стоимость обучения составляет _____ рублей в месяц, в неё входит:

«Первое, второе, третье», в результате Вы получаете *«именно то, что Вам необходимо»*, что скажите?

– Алла Ивановна, обучение английскому языку по необходимой вам программе стоит 2 000 руб., в стоимость входит:

- 8 занятий по 2 академических часа;
- Участие во внеклассных мероприятиях школы;
- Промежуточная оценка результатов каждые три месяца с обратной связью от преподавателя. Что скажите?

Называние цены 2 (встраивание)

1. Предложение
2. Цена (без паузы)
3. Вопрос клиенту.

– Алла Ивановна, обучение в группе из 8 человек стоит 2000 рублей в месяц, а в минигруппах 4000. Можно у вас уточнить, какой формат обучения вас интересует?

Ответ на вопрос «Сколько стоит?»

Если клиент звонит и сразу спрашивает цену.

1. Назвать диапазон цен
2. Предложить выбрать подходящий вариант
3. Задавать правильные вопросы

– Сколько стоит?

– Алла Ивановна, цена варьируется от ... до ... рублей в зависимости от интенсивности занятий, размера группы. Давайте подберем для Вас самый лучший вариант.

(далее без паузы начинаете задавать вопросы, в том числе те, которые могут понять, что именно клиенту нужно:

«Скажите, пожалуйста, а по каким критериям вы выбираете курсы английского языка?»,
«Скажите, пожалуйста, в почему вы решили выбрать именно этот вариант?»


И т.д.)

15

Приложение 5. Критерии подбора курса в зависимости от уровня владения языком и возраста слушателя

Возраст / Уровень	<i>Младшие школьники</i> 7-9 лет	<i>Средние школьники</i> 10-12 лет	<i>Подростки</i> 13-17 лет	<i>Взрослые</i>
Начинающий / Beginner / A1	<u>Ступень 1</u> Excellent Starter (40 ч ¹) <u>Ступень 2</u> Excellent 1 (72 ч ¹)	Friends Starter (144 ч.)	Challenges Starter (144 ч.)	English File Beginner (144-192 ч.)
Элементарный / Elementary / A1	<u>Ступень 1</u> Excellent 2 (72 ч ¹) <u>Ступень 2</u> Excellent 3 (144 ч.) <u>Ступень 3</u> Friends-1 (144 ч.) <u>Ступень 4</u> Friends- 2 (164ч.)	<u>Ступень 1</u> Friends-1 (144 ч.) <u>Ступень 2</u> Friends- 2 (164ч.)	<u>Ступень 1</u> Challenges-1 (164 ч.) <u>Ступень 2</u> Challenges- 2 (164ч.)	English File Elementary (164-192 ч)
Предоперационный / Pre-Intermediate / A2		<u>Ступень 1</u> Friends-3 (164 ч) <u>Ступень 2 (optional)</u> Choices Pre-Intermediate (164 ч)	<u>Ступень 1</u> Choices Pre-Intermediate (164 ч) <u>Ступень 2 (optional)</u> Challenges-3 (164 ч)	English File Pre-Intermediate (180-192 ч)
Операционный / Intermediate / B1		<u>Ступень 1</u> Choices Intermediate (164 ч) <u>Ступень 2 (Optional)</u> Challenges-4 (164 ч)		<u>Ступень 1</u> English File Intermediate (180-192 ч) <u>Ступень 2 (optional)</u> English File Intermediate+ (164 ч)
Независимого пользователя / Upper-Intermediate / B2		<u>Ступень 1</u> Choices Upper-Intermediate (164 ч) <u>Ступень 2 (optional)</u> English File Upper-Intermediate (164 ч)		English File Upper-Intermediate (180-192 ч)
Продвинутый / Advanced / C1		<u>Ступень 3 (optional -для желающих подготовиться и сдать FCE)</u> Objectives First - (282 ч)		English File Advanced (180-192 ч)

¹ Длительность учебного часа отличается от стандартной (45 мин) и составляет 60 минут.

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Приложение 6. Правила школы


- В нашей школе корректное и доброжелательное отношение к персоналу и студентам – норма поведения.
- Приветствуется опрятный вид и аккуратность.
- Вторая обувь обязательна (кроме летнего периода).
- В здании школы запрещены семечки, жевательная резинка и курение.
- Во время уроков мобильные телефоны должны быть отключены.
- Слушатель не допускается на занятия в случае нарушения порядка, сроков и формы оплаты.
- Договор со Слушателем может быть расторгнут в одностороннем порядке, в случае пропуска Слушателем занятий в течение 1 месяца.
- Слушателю, пропустившему 50 % и более программы курса, сертификат не выдается.
- Слушателю, получившему за курс оценку «D» сертификат не выдается, однако данный Слушатель имеет возможность пройти альтернативный курс этого же уровня.
- Слушатель обязан бережно и по назначению использовать предоставляемое оборудование и учебные пособия, а в случае утраты или порчи, осуществлять возмещение их стоимости.
- Слушатель должен помнить, что опоздания на урок создают массу неудобств для других слушателей. Слушатель, опоздавший больше чем на 20 мин., на занятие не допускается.
- Согласно договору об оказании образовательных услуг «Возврат денежных средств за пропущенные занятия не производится». Если у Слушателя есть уважительная причина (болезнь, командировка, соревнования и пр.) и оправдательные документы (справка от врача/больничный, командировочное удостоверение, справка из школы и пр.), то он/она имеет право на консультации по пропущенному материалу. Минимальное количество пропущенных занятий для групп с интенсивностью 8,16 и 20 ч\мес- 3 занятия, для групп с интенсивностью 24 ч\мес- 5 часов (см. таблицу ниже).

Консультации назначает преподаватель после предоставления 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. Преподаватель должен довести до Слушателя/Заказчика дату, время и место проведения консультаций.

Расчет консультаций производится по следующей таблице:

Пропущенные занятия в акад. часах (1 час = 45 мин.)	Пропущенные занятия в астрономич. часах (1 час = 60 мин.)	Количество консультаций (в мин.)
6 часов (3 занятия)	3 часа (3 занятия)	60
8 часов (4 занятия)	4 часа (4 занятия)	75
10 часов (5 занятий)	5 часов (5 занятий)	45+60
12 часов (6 занятий)	6 часов (6 занятий)	60+60
14 часов (7 занятий)	7 часов (7 занятий)	45+45+45
16 часов (8 занятий)	8 часов (8 занятий)	45+60+60

- Во период школьных каникул школа работает по утвержденному расписанию.

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Приложение 7. Форма заявления о приеме на обучение

<i>Результаты тестирования</i> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<i>Управляющему директору АНО ДО «Корпоративный университет» Гумановой Г.Ф. от (ФИО полностью, разборчиво)</i> <hr/> <hr/>
<i>Тестирование провел:</i> <hr/> <hr/>	<i>проживающей/щего по адресу:</i> <hr/> <hr/>
	<i>Телефон 1:</i> _____ <i>Телефон 2:</i> _____ <i>E-mail:</i> _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу принять меня/ мою дочь / моего сына (*нужное подчеркнуть*)
 (ФИ) _____
 на обучение на курсах _____ языка в 20__-20__ учебном году.

Информация:

Возраст: _____ Дата рождения: _____


Место учебы (*школа /класс, университет/ факультет/курс*) /работы: _____

Опыт изучения языка (где, сколько лет): _____

Родители: ФИО, место работы, должность (*для слушателей младше 18лет*): _____

С правилами школы ознакомлен(а) _____ (*подпись*)

_____ (*дата*)

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Результаты тестирования

Тестирование провел:

Управляющему директору АНО ДО «Корпоративный университет» Гумановой Г.Ф. от (ФИО полностью, разборчиво)

проживающей/цего по адресу:

Телефон 1: _____

Телефон 2: _____

E-mail: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу принять меня / мою дочь / моего сына (*нужное подчеркнуть*) (ФИ) _____ на обучение на курсах _____ языка в 20__-20__ учебном году.

Информация:

Возраст: _____ Дата рождения: _____

Место учебы (*школа /класс, университет/ факультет/курс*) /работы:


Опыт изучения языка (где, сколько лет): _____

Родители: ФИО, место работы, должность (*для слушателей младше 18лет*):

Время занятий:	день	вечер
	14:45	18:15
	16:30	18:30

С правилами школы ознакомлен(а) _____ (*подпись*)

_____ (*дата*)

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Управляющему директору
АНО ДО «Корпоративный университет»
Гумановой Г.Ф.

ЗАЯВЛЕНИЕ¹

Мы, слушатели группы _____, курса

хотим продолжить обучение (нужное отметить):

- В следующем учебном году;
- На летних интенсивных курсах.


Ф.И. слушателей:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____

Время занятий _____

Дата _____

¹ Формат заявления для слушателей, продолжающих обучение в школе.

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Приложение 8. Формат Progress report



Progress Report

_____ *Отчетный период*

Слушатель: _____

Посещаемость: _____ %

Средний результат тестов _____ %

Долгов по тестам: _____ (Проведено _____ тестов)

Комментарии: _____

Работа на уроке: _____

Работа дома: _____

Комментарии: _____

Уважаемые родители! За более подробной информацией обращайтесь к преподавателю лично в родительский час:


_____ с _____ до _____ или по тел. _____

Преподаватель: _____

Руководитель Отдела обучения: _____

Ознакомлен: _____

(подпись родителя)

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Приложение 9. Формат документов об окончании обучения





Volga  Dnepr

CERTIFICATE


This is to certify that
AMALIA ABDRASHITOVA
has been awarded grade **B**
in a course of **General English**
at **Intermediate** level (Step 1)
Dates of the course: 11/09/2018–21/06/2019

Principal **Olga Sadykova**

Director of Studies **Olga Isaeva**

Date of issue: 28/06/2019
Certificate № 19/786

Автономная некоммерческая организация дополнительного образования
“Корпоративный университет Группы компаний Волга-Днепр”
Лицензия № Л035-01216-73/00189962 (№ 2132) от 19.12.2013 выдана
Министерство просвещения и воспитания Ульяновской области

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Приложение 10. Формы справок об обучении



Автономная некоммерческая организация
дополнительного образования «Корпоративный
университет Группы компаний Волга-Днепр»

пр. Врача Сулова, 11,
г. УЛЬЯНОВСК, РОССИЯ, 432064

11, Surova Prospekt
ULYANOVSK, RUSSIA, 432064

Tel: # 7 (8422) 590380
7 (8422) 590383

_____ № _____

СПРАВКА

Дана _____ (ФИ Слушателя) о том, что он действительно обучается в Автономной некоммерческой организации дополнительного образования «Корпоративный университет Группы компаний Волга-Днепр» по следующему расписанию:


Понедельник	16:30-17:30
Четверг	16:30-17:30

Справка дана для предъявления по месту требования.

Управляющий директор

И.О. Фамилия

Исп:
Тел.

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	



Автономная некоммерческая организация
дополнительного образования «Корпоративный
университет Группы компаний Волга-Днепр»

пр. Врача Сурова, 11,
г. УЛЬЯНОВСК, РОССИЯ, 432064

11, Surova Prospekt
ULYANOVSK, RUSSIA, 432064

Tel: # 7 (8422) 590380
7 (8422) 590383

№ _____

СПРАВКА


Дана _____ (ФИО Заказчика) о том, что _____ (ФИ Слушателя) действительно обучался в Автономной некоммерческой организации дополнительного образования «Корпоративный университет Группы компаний Волга-Днепр» на дневной очной форме обучения в _____ году.

Справка дана для предъявления по месту требования.

Управляющий директор

И.О. Фамилия

Исп:
Тел:

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	



Автономная некоммерческая организация
дополнительного образования «Корпоративный
университет Группы компаний Волга-Днепр»

пр. Врача Сурова, 11,
г. УЛЬЯНОВСК, РОССИЯ, 432064

11, Surova Prospekt
ULYANOVSK, RUSSIA, 432064

Tel: # 7 (8422) 590380
7 (8422) 590383

№ _____

Справка

является свидетельством того, что _____ (ФИО Слушателя) успешно закончил курс «_____» общей продолжительностью ____ учебных часа в Автономной некоммерческой организации дополнительного образования «Корпоративный университет Группы компаний Волга-Днепр».

Договор № _____ (от __.__.201__)

Даты обучения: _____ - _____

Посещаемость: __%

Итоговая оценка за курс: «__»


Уровень владения английским языком: _____

Справка дана для предъявления по месту требования.

Управляющий директор


И.О. Фамилия

Исп:
Тел:


 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Приложение 11. Нормативно-квалификационные требования к преподавателям

Нормативно-квалификационные требования к преподавателям общего английского языка	
Первый уровень	<ul style="list-style-type: none"> Среднее профессиональное образование, высшее образование и незаконченное высшее – лингвистическая и/ или педагогическая направленность (профиль); дополнительное профессиональное образование на базе высшего образования - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) – преподаватель английского языка; уровень владения английским языком не ниже уровня Upper-Intermediate (по результатам входного тестирования). <p><i>Перевод на 2 квалификационный уровень осуществляется по итогам аттестации, не ранее чем через 2 месяца со дня поступления на работу. Этапы аттестации:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> открытый урок; посещение уроков опытных преподавателей (просмотр видеоуроков с выполнением заданий, 4 часа).
Второй уровень	<ul style="list-style-type: none"> Все требования первого уровня; знание основ современных подходов к обучению, в том числе подтвержденное свидетельством о прохождении обучения на корпоративных курсах АНО ДО «Корпоративной университет» по методике преподавания английского языка по используемым технологиям. <p><i>Перевод на 3 квалификационный уровень осуществляется по итогам аттестации. Этапы аттестации:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> открытый урок; итоговый тест по результатам обучения на внутренних корпоративных курсах по методике преподавания английского языка.
Третий уровень	<ul style="list-style-type: none"> Все требования второго уровня; наличие международного сертификата, подтверждающего уровень владения языком не ниже B2 / Альтернативой международному сертификату может служить результат внутреннего FCE (Mock Exam) не ниже 85%; результат внутреннего ТКТ (Модули 1,2,3+Young Learners) (Mock Exam) не менее 70%; знание требований к программно-методическому обеспечению учебных курсов, требования к современным учебно-методическим пособиям, электронным образовательным ресурсам и иным методическим материалам; участие в реализации плана методической работы в составе рабочих групп (наличие одобренных экспертами учебно-методических разработок); активное участие в разработке и проведении общешкольных мероприятий. <p><i>Перевод на 4 квалификационный уровень осуществляется по итогам аттестации. Этапы аттестации:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> открытый урок; метод экзамен; письменная работа «Language Analysis».

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Четвертый уровень	<ul style="list-style-type: none"> • Все требования третьего уровня; • наличие международного сертификата, подтверждающего уровень владения языком не ниже C1/Альтернативой международному сертификату может служить результат внутреннего CAE (Mock Exam) не ниже 70%; • знание педагогических, психологических и методических основ развития мотивации, организации и контроля учебной деятельности на занятиях; умение создавать условия для развития слушателей, мотивировать их деятельность по освоению учебного курса, самостоятельной работы; умение использовать педагогически обоснованные формы, методы и приемы организации контроля и оценки, применять современные оценочные средства, обеспечивать объективность оценки, корректно интерпретировать результаты контроля и оценки; умение анализировать проведение учебных занятий и организацию самостоятельной работы обучающихся, вносить коррективы в рабочую программу курса, образовательные технологии, задания для самостоятельной работы, собственную профессиональную деятельность (Оценивается на основании собеседования, экспертизы методической работы преподавателя, а также анализа занятий экспертом); • умение оценивать и выбирать учебно-методические пособия, электронные образовательные ресурсы и иные материалы, разрабатывать и обновлять рабочие программы, планы занятий, оценочные средства и другие методические материалы; Достаточные компетенции для самостоятельной разработки учебных материалов в соответствии с установленными в учреждении стандартами. (наличие самостоятельно разработанных материалов, которые получили положительные оценки экспертов); • достаточные компетенции для оказания менторской помощи преподавателям более низких уровней, посещение и анализ не менее одного урока закрепленного преподавателя(mentee) в месяц, регулярное участие в менторской работе; проведение открытых занятий (мастер-классы) для преподавателей более низких уровней не реже одного раза в год; • хорошо сформированные навыки презентации, структурирования, анализа и синтеза, способность использовать и передавать опыт; участие в работе «Методической мастерской» в качестве лектора. <p><i>Перевод на 5 квалификационный уровень осуществляется по итогам аттестации. Этапы аттестации:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. открытый урок; 2. письменная работа «Language skills related tasks».
Пятый уровень	<ul style="list-style-type: none"> • Все требования четвертого уровня; • руководство проектом или дополнительная специализация (авиационный английский язык, технический английский язык, деловой английский язык); • подготовка студентов по направлениям FCE, CAE, BEC, IELTS, TOEFL (в течение минимум 1 года); • достаточные компетенции для разработки новых технологий обучения. Наличие авторских учебно-методических пособий, получивших положительную оценку экспертов. Разработка новых учебных курсов, направлений подготовки. <p><i>Перевод на 6 квалификационный уровень осуществляется за выдающийся вклад в развитие организации решением Управляющего директора при условии опыта работы преподавателем 5 кв. уровня не менее 3-х лет, а также по результатам письменной работы «Анализ/сравнение учебных пособий».</i></p>

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

<i>Шестой уровень</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Все требования пятого уровня; • наличие сертификата CELTA или аналога; • стремление к постоянному профессиональному росту, дальнейшему обучению (в том числе через самообучение), изучение и внедрение в учебную практику современных технологий языкового обучения, участие в анализе анкет обратной связи и выработке мероприятий по корректировке учебного процесса (наличие реализованных предложений по совершенствованию учебного процесса).
-----------------------	--

Примечания

Сроки проведения зачетного периода: 3 месяца со дня подписания Управляющим директором «Плана проведения аттестационных мероприятий».

С целью оптимизации процесса и перераспределения нагрузки руководителей отделов обучения все аттестационные мероприятия должны быть завершены не позднее 30 марта текущего учебного года.

Приложение 12. Формат отчета о внешнем обучающем мероприятии

Название мероприятия _____

Дата _____


Место _____

Организатор _____

Speaker/ topic	Key ideas	Comments/ Implications/ suggested steps to take

ФИО сотрудника

подпись

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Приложение 13. Формат плана мероприятий по результатам обучения

ПЛАН
УТВЕРЖДАЮ:
Управляющий директор
АНО ДО «Корпоративный университет»
_____ Г.Ф. Гуманова

ОТЧЕТ
УТВЕРЖДАЮ:
Управляющий директор
АНО ДО «Корпоративный университет»
_____ Г.Ф. Гуманова

План мероприятий по результатам обучения				
Мероприятия, которые Вы планируете провести после прохождения обучения	Сроки реализации	Каких результатов вы ожидаете	Промежуточные результаты *Заполняется через 4 месяца	Комментарии руководителя (обратная связь по достижению результатов)
Что может помешать Вам в достижении успеха?				
Как Вы будете преодолевать эти препятствия?				
Какая поддержка Вам будет нужна для осуществления Ваших действий и от кого?				
Могли бы результаты быть достигнуты без прохождения обучения?				

ФИО сотрудника

подпись

Приложение 14. Формат индивидуального плана развития

Задачи на 20__ год	ЗАДАЧИ УТВЕРЖДАЮ
_____	_____
Должность	Должность
_____	_____
Имя	Имя

	200__

№ п/п	Результат (Задачи* на отчетный период)	Критерии успешной реализации задачи	Вес задачи на начало года в % (приоритетность)** (распределите 100% между всеми задачами)	Срок реализации	Отчет о реализации задачи
1	2	3	4	5	6
1					
2					
3					
4					
Развитие и обучение, необходимое для успешной реализации перечисленных выше задач					
№ п/п	Наименование мероприятия	Приоритетность мероприятия	Этапы мероприятия (пошаговый план)	Ориентировочные сроки	Отчет о выполнении
1	2	3	4	5	6
1					
2					
3					


Должность / Position Подпись / Signature Имя / Name

* Критерии правильно сформулированной задачи / Criteria of an efficiently stated objective:

1. Конкретность / **Specific**
2. Измеримость / **Measurable**
3. Достижимость / **Attainable**
4. Значимость / **Relevant** значимый
5. Определенность во времени / **Time bound**

** Распределение рабочего времени руководителя в % от общего бюджета / % of working time to devote by the manager to the objective realisation

*** Если стоимость обучения превышает 5000 у.е., Компания заключает с сотрудником дополнительное соглашение к трудовому договору, об обязательстве компенсировать стоимость обучения.
If the training cost is over 5000 USD a supplemental agreement is to be signed

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Приложение 16. Форма приказа об организации/ об окончании обучения



ПРИКАЗ

№ _____

г. Ульяновск

ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ

На основании Устава Автономной некоммерческой организации дополнительного образования «Корпоративный университет Группы компаний Волга-Днепр»

ПРИКАЗЫВАЮ:

руководителю отдела по общему английскому языку

1. зачислить следующих слушателей в учебные группы:

№ п/п	ФИ	Группа	Дата зачисления
1			
2			

2. зачислить следующих слушателей на индивидуальное обучение по курсу « _____ »:


№ п/п	ФИ	Дата зачисления
1		
2		

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой

Управляющий директор

И.О. Фамилия

Исп:
тел. _____

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	



ПРИКАЗ

№ _____

г. Ульяновск

ОБ ОКОНЧАНИИ ОБУЧЕНИЯ

На основании Устава Автономной некоммерческой организации дополнительного образования «Корпоративный университет Группы компаний Волга-Днепр»

ПРИКАЗЫВАЮ:

руководителю отдела по общему английскому языку

1. Отчислить следующих слушателей в связи с расторжением договора на обучение:

№ п/п	ФИ	Дата отчисления
1		
2		

2. Отчислить с _____ г. с выдачей сертификата об окончании обучения следующих слушателей группы _____ курса «_____»:

№ п/п	ФИ
1	
2	

3. Отчислить с выдачей/ без выдачи сертификата об окончании обучения следующих слушателей:


№ п/п	ФИ	Группа	Дата отчисления
1			
2			

Контроль за исполнением приказа оставляю за собой

Управляющий директор

И.О. Фамилия

Исп:
тел. _____

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Приложение 17. Правила заполнения журнала учета проводимого обучения

1. Страницы журнала должны быть пронумерованы, номер указывается в нижнем внешнем углу страницы. На титульном листе журнала Руководитель отдела по обучению общему английскому языку обязан указать его содержание: номера групп и соответствующие им номера страниц.
2. В журнале учета занятий ведутся следующие записи:
 - а) фамилия, имя преподавателя; фамилии, имена слушателей; даты проведения занятий; продолжительность/остаток курса; тема занятия - на русском языке;
 - б) номера договоров - слева от фамилии слушателя;
 - в) результаты тестов – в процентах; результаты экзаменов – в процентах и оценках (А, В, С и т.д.);
 - г) отсутствие слушателя на занятии отмечается буквой «н».
3. Преподаватель обязан вносить в журнал запись о проведенном занятии непосредственно по его окончании. Записи делаются ручкой одного цвета.
4. В связи с тем, что журнал является учетным документом, по которому в т.ч. осуществляется перерасчет платы за обучение, записи, внесенные карандашом, считаются недействительными.
5. При расторжении договора на обучение напротив фамилии слушателя делается запись «расторжение с _____ (дата)». Вычеркивание фамилий из списка исключается.
6. Использование корректора запрещается. При необходимости внесения исправлений запись зачеркнуть, написать «ошибочно». В случае перехода слушателя в другую группу необходимо написать «перешел в группу ___ с ___ (дата)». В случае присоединения слушателей к группе не с начала курса необходимо написать «с ___ (дата)». Допускается запись «договор аннулирован» в случае аннулирования договора на обучение.

Приложение 18. Формат экзаменационной ведомости


FINAL EXAM RESULTS

Группа _____	Дата письменного экзамена _____
Уровень _____	Дата устного экзамена _____
Преподаватель _____	ассистент _____
Период обучения _____	

№ п/п	Certificate №	Name	Course total		Listening	Reading	Use of English	Writing	Written exam	Speaking exam	Tests (%)	Class attendance (%)
			%	grade								
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												


Экзаменаторы

_____	_____
ФИО	подпись
_____	_____
ФИО	подпись

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	


Приложение 19а Формат плана урока (базовый)

Lesson Plan			
Group:			
Date:			
Lesson Aim: By the end of the lesson the learners will ...		Subsidiary Aims:	
Stage and stage aim	Procedure	Timing	Interaction

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Приложение 196. Формат плана урока (расширенный)

Lesson Plan				
Teacher:				
Class Level:		Class length:		
Number of students:				
Teaching materials:				
Lesson Aim: By the end of the lesson the learners will ...		Subsidiary Aims:		
		Personal Aims:		
Class profile:				
Assumptions:				
Anticipated problems and solutions:				
Stage and stage aim	Procedure	Timing	Interaction	Comments

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Приложение 20. Формат заключения о тестировании



Автономная некоммерческая организация
дополнительного образования «Корпоративный
университет Группы компаний Волга-Днепр»

пр. Врача Сулова, 11,
г. УЛЬЯНОВСК, РОССИЯ, 432064

11, Surova Prospekt
ULYANOVSK, RUSSIA, 432064

Tel: # 7 (8422) 590380
7 (8422) 590383

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На определение уровня владения английским языком

Протокол № ____ от _____

Тестируемый _____
ФИО

Экзаменатор(ы):

Результат тестирования:

1. Устное собеседование – _____
2. Письменный тест – ____% - _____

Выводы:


Уровень владения английским языком определен как - _____

Управляющий директор

И.О. Фамилия


Исполнитель
Тел.

Дата редакции: 14.04.2024


 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Приложение 21. Профиль языковой компетенции


	SPEAKING				Interaction	LISTENING	READING	WRITING	
	Production					Comprehension	Production		
	Pronunciation	Structures	Vocabulary	Fluency			Structures	Vocabulary	
Advanced	Акцент отсутствует. В этом случае произношение реируется как “Native-Like”	Осуществляет постоянный контроль за правильностью сложных грамматических и синтаксических структур, даже в тех случаях, когда внимание направлено на планирование последующих высказываний, на реакцию собеседника.	Широкий диапазон языковых средств позволяет эффективно общаться по широкому кругу знакомых и незнакомых тем, точно различать и передавать любые оттенки значений. Словарь идиоматичен, насыщен нюансами и стилистически окрашен.	Способен к длительным спонтанным высказываниям. Умеет строить связную организованную, не прерываемую паузами речь, правильно и полно использовать разнообразные связующие обороты речи.	Общается легко и естественно, понимает невербальные и интонационные сигналы. Способен принимать равноправное участие в беседе, без затруднений вступая в нужный момент, ссылаясь на ранее обсуждаемую или хорошо известную участникам информацию.	Способен демонстрировать полное и точное понимание почти во всех контекстах, включая понимание лингвистических и языковых тонкостей (непрямой смысл высказывания)	Способен понимать разнообразные сложные в композиционном и языковом отношении развернутые тексты, включая абстрактного характера, выявлять содержащиеся в них скрытые значения.	Безошибочно использует необходимые для выражения грамматические и синтаксические структуры любой сложности	Может составлять четкие, логичные, стилистически точные тексты по сложной тематике, резюмировать речь, сделать письменный отчет обсуждения, написать речь выступления., пр.
Upper-Intermediate	Может отмечаться слабый акцент. Частота ошибок составляет от 1 - 19 %, В этом случае произношение реируется как “Near Native-Like”	Старается поддерживать высокий уровень грамматической правильности. Ошибки возможны в сложных структурах, но они практически никогда не препятствуют пониманию.	Владеет достаточным спектром языковых средств, позволяющих эффективно и точно выражать свои мысли в значительном диапазоне общих, конкретных и профессиональных тем.	Может без усилий строить ясное, логичное высказывание, умело используя связующие обороты речи. Гладкое естественное звучание речи может быть замедленно только в случае беседы на сложную малознакомую тему (не чаще-1-19% времени).	Способен эффективно поддерживать любую беседу (формальную /неформальную), не испытывая трудностей в подборе слов.	Способен понять развернутые сообщения на темы, не связанные с профессиональной деятельностью, понимать спектр речевых стилей и акцентов, использовать принципы активного слушания (уточнять, делать выводы по ходу обсуждения)	Способен понимать неадаптированные художественные и нехудожественные тексты, их стилистику, сложные инструкции, отчеты, даже если они не касаются сферы деятельности.	Эффективно использует простые и сложные грамматические и синтаксические структуры. Ошибки возможны в сложных структурах, но они практически никогда не препятствуют пониманию.	Может четко, семантически точно и логично выражать свои мысли и аргументы в письменной форме, используя соответствующий языковой стиль. Может вести сложную переписку, написать официальный запрос, бизнес-план, пр.
Intermediate	Произношение, ударение, ритм и	Обычно хорошо контролирует	Словарный запас, как правило,	Может порождать высказывания	Способен активно участвовать в	Различает разговорные	Способен понимать	Обычно хорошо контролирует	Может вести личную и деловую

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	


	SPEAKING				Interaction	LISTENING	READING	WRITING	
	Production					Comprehension	Production		
	Pronunciation	Structures	Vocabulary	Fluency			Structures	Vocabulary	
	интонация все еще подвержены влиянию родного языка, что иногда затрудняет понимание. Частота ошибок составляет от 20 до 39 %, В этом случае произношение рейтингуется как “Advanced”	простые грамматические и синтаксические структуры. Ошибки могут случаться в необычных и неожиданных ситуациях, но редко мешают пониманию.	достаточен для эффективного общения на общие, конкретные и профессиональные темы. При недостатке словарного запаса в необычных или неожиданных ситуациях может успешно перифразировать.	определенной продолжительности в довольно ровном темпе. Может демонстрировать колебания при выборе лексики или структур (20 - 39% времени), но заметно продолжительных пауз в речи немного. Может связывать высказывания в линейный текст, состоящий из нескольких пунктов. Вместе с тем, могут отмечаться «перескакивания» с темы на тему.	дискуссиях и переговорах, обстоятельно аргументировать по хорошо знакомой специфике, а также принимать участие в спонтанных диалогах. Может начинать, вступать и в подходящий момент заканчивать беседу. В случае недопонимания адекватно использует методы уточнения и проверки информации	стили и акценты. Может понимать продолжительную речь на знакомую тематику. Способен понять незнакомую лексику из контекста.	адаптированную литературу без словаря, а также неадаптированную литературу по знакомой тематике, статьи в интернете, прессе, содержащие незнакомую лексику.	простые грамматические и синтаксические структуры. Построение предложений редко подвержено влиянию родного языка.	переписку средней сложности (написать коммерческое предложение, инструкцию, кратко описать свой профессиональный опыт), временами допуская семантические ошибки.
Pre-Intermediate	Может испытывать сложности с произношением звуков, не имеющих аналогов в родном языке. Справляется с ударением в простых словах и интонацией простых предложений. Влияние родного языка на произношение, ритм и интонацию может часто	Не всегда аккуратно использует простые грамматические и синтаксические структуры. При построении высказываний часто сказывается влияние родного языка. Ошибки зачастую мешают пониманию.	Словарный запас обычно достаточен для общения на бытовые и связанные с работой темы. Тем не менее, выбор слов часто не точен, а диапазон существенно ограничен, что не позволяет успешно перифразировать при недостатке слов.	Объем высказывания, как правило, составляет несколько предложений. Паузы для поиска грамматических и лексических средств довольно заметны, и могут занимать от 40 до 59% времени. Может соединять группы слов при помощи таких простых союзов как «и», «но», «потому что».	Способен выразить согласие, возразить, выразить свое мнение на основе изученного материала, кратко аргументировать, принимать участие в обсуждениях, совещаниях. Может начинать, поддерживать и завершать беседу самостоятельно, если темы обсуждения знакомы и	Может понять информацию по общим и связанным с работой темам с минимальным количеством незнакомых слов. При медленной и четкой речи понимает основные мысли доклада, точку зрения собеседника, может следовать инструкциям. Может понять суть небольших	Может читать профессиональную документацию, тексты и переписку с небольшим количеством незнакомой лексики, которая не мешает общему пониманию.	Не всегда аккуратно использует простые грамматические и синтаксические структуры. Построение предложений часто подвержено влиянию родного языка, что сказывается на понимании сообщения.	Может писать краткие личные и деловые письма, кратко описать продукты и услуги компании, произошедшие и запланированные события. При письме может задействовать словарь, при этом выбор слов зачастую семантически не точен.

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

	SPEAKING				LISTENING	READING	WRITING		
	Production				Interaction	Comprehension		Production	
	Pronunciation	Structures	Vocabulary	Fluency		Structures	Vocabulary		
	затруднять понимание. Частота ошибок может составлять 40-59%. В этом случае произношение рецензируется как "Reasonable"				значимы. При недопонимании в целом не может успешно применить методы проверки и уточнения информации.	телерепортажей в сопровождении видеоряда.			
Elementary	Испытывает существенные сложности с произношением звуков, не имеющих аналогов в родном языке или влияющих на понимание, правильно ставит ударение в простых словах. Влияние родного языка на произношение, ритм и интонацию обычно затрудняет понимание. Частота ошибок может составлять 60-79%. В этом случае произношение рецензируется как "Limited"	Использует элементарные грамматические и синтаксические структуры, заученные стандартные обороты. Систематически делает элементарные ошибки.	Словарный запас ограничен знакомыми выражениями и простыми фразами о себе, семье, других людях, условиях и аспектах повседневной жизни, учебе, работе.	Может понятно выразить свою мысль очень короткими предложениями. Паузы и самоисправления могут занимать 60-79% времени. Может соединить слова, используя линейную последовательность при помощи таких простых союзов как «и», «затем».	Может поддерживать предельно краткий разговор и решать коммуникативные задачи, связанные с простым обменом информацией на знакомые и бытовые темы. При этом очень редко понимает достаточно, чтобы поддерживать беседу самостоятельно.	Понимает высказывания, относящиеся к самым насущным аспектам жизни (рассказ о себе, семье, работа, покупки). Может понять суть простых, четко произнесенных и небольших по объему сообщений и объявлений.	Может понять несложные тексты, простые инструкции, переписку на знакомую тематику. Может найти определенную предсказуемую информацию в простых повседневных материалах – рекламах, проспектах, меню, расписаниях.	Построение предложений обычно подвержено влиянию родного языка, что может сильно затруднять понимание сообщения.	Может написать простые короткие записки и сообщения, несложные письма личного характера, заполнить анкету.
Beginner	Безошибочно может артикулировать только хорошо	Способность спонтанного построения речи отсутствует.	Обладает очень ограниченным запасом слов и словосочетаний,	Может произнести короткие высказывания, составленные в	Может представиться и представить других, Может	Может понять простые короткие медленно и четко артикулируемые	Может понять отдельные слова, очень короткие фразы и	Структуры ограничены односложными заученными	Может написать короткое сообщение (2-3 слова), внести в

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

	SPEAKING				LISTENING	READING	WRITING		
	Production				Interaction	Comprehension		Production	
	Pronunciation	Structures	Vocabulary	Fluency		Structures	Vocabulary		
	<p>заученные слова. В целом произношение слов, ударение, интонация сильно подвержены влиянию родного языка, что существенно затрудняет понимание. Частота ошибок может составлять 80-100% В этом случае произношение реитируется как "Poor".</p>	<p>Может использовать несколько заученных простых грамматических и синтаксических структур без ясного осознания главных и служебных частей речи и временной принадлежности.</p>	<p>которые служат для изложения сведений о себе и описания конкретных частных ситуаций.</p>	<p>основном из заученных единиц. Паузы на обработку информации, поиск слов и исправление ошибок могут занимать 80-100% времени.</p>	<p>здать элементарные вопросы и ответить на простые вопросы, используя простые заученные фразы. Может взаимодействовать на базовом уровне, если собеседник говорит медленно и четко и готов помочь в установлении коммуникации, перефразируя и помогая сформулировать мысли.</p>	<p>предложения, состоящие только из знакомых слов, связанных с базовыми потребностями.</p>	<p>предложения с иллюстрациями (указатели в общественных местах, разделы меню в ресторане).</p>	<p>фразами. В целом навык письма отсутствует.</p>	<p>анкету некоторые личные данные.</p>

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Приложение 22. Рекомендации экзаменатору

1. Перед началом тестирования экзаменатору следует:


- Убедиться, что аудитория подходит для проведения тестирования (имеет комфортную температуру, необходимый уровень освещения, отсутствие посторонних шумов);
- Повесить на дверь аудитории табличку SILENCE! EXAM IN PROGRESS;
- Проверить наличие и исправность необходимого оборудования (если требуется форматом теста);
- Получить экзаменационные материалы у руководителя школы;
- Не оставлять экзаменационные материалы на столе в свое отсутствие, выходя из аудитории;
- При наличии каких-либо факторов, препятствующих беспристрастному отношению экзаменатора к данному кандидату, сообщить об этом непосредственному руководителю для замены экзаменатора;
- Проверить отсутствие у кандидата каких-либо вспомогательных материалов, выдать кандидату чистый лист бумаги для записей во время тестирования;

2. Во время тестирования экзаменатору следует:

- Говорить четко и достаточно громко, выдерживая средний темп речи, не подстраивать темп речи под языковой уровень кандидата;
- При выдаче инструкций к каждой части теста не отклоняться от приведенных в материалах теста формулировок;
- Четко выдерживать время, отведенное на каждый этап экзамена;
- В случае отсутствия ответа на заданный вопрос не повторять его, дав кандидату возможность переспросить\ уточнить информацию. При отсутствии ответа или уточнения в течении 5 секунд необходимо повторить вопрос в той же формулировке. При повторном отсутствии реакции кандидата переходить к следующему вопросу;
- Не высказывать личного отношения к сказанному кандидатом, избегать комментариев, оценок, похвалы\ критики;
- Выбирать любое количество вопросов из предоставленного списка, чтобы стимулировать говорение кандидата в течение отведенного на каждый этап теста времени. Дополнительные\ уточняющие вопросы могут быть использованы, чтобы прервать кандидата, если есть подозрение, что он произносит заученную наизусть речь, или молчит\ дает слишком короткий ответ;

3. После окончания тестирования экзаменатору следует:

- Собрать и уничтожить листы, на которых кандидат делал записи во время тестирования;
- Не выдавать кандидатам никаких комментариев по поводу успешности прохождения ими теста до объявления официальной оценки;
- Передать заполненную экзаменационную форму руководителю школы;
- Сдать экзаменационные материалы руководителю школы.

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Приложение 23. Форма аудита учебного занятия

Trainer/ преподаватель _____

Course/ курс _____

Course dates/ даты проведения курса _____

Number of participants/ количество слушателей _____

Observer/ проверяющий _____

Trainer's competences/ компетенции преподавателя

Rating/ Оценка:


1 – incompetent, training is required/ не владеет навыком, требуется подготовка;

2 – basic competence, extra training is required/ владеет навыком, но требуется дополнительная подготовка;

3 – competent, training isn't required/ профессионально владеет навыком, дополнительная подготовка не требуется;

0 – irrelevant to the particular lesson/ навык не применим для конкретного занятия

Criteria	Критерии	Rating/ Оценка	Comments/ Комментарии
1. Personal Characteristics - Rapport/Relationship with Class - Voice/Appearance/Self-presentation/Non-verbal skills - Stress management \Confidence - Result orientation - Ability to set the requirements, and make SS meet them	1. Личностные качества - Выстраивание рабочих отношений с группой, контакт с аудиторией, тактичность; - Внешний вид; - Умение держаться уверенно в себе и своих знаниях, то, что с преподавателя «считывают» обучающиеся. - требовательное отношение к слушателям, заинтересованность в результатах обучения		
2. Preparation and Lesson Plan - Lesson plan (objectives, expectations, training methods, resources) - Objectives and methods alignment - Theory and practice balance - Methodological variety - Anticipation of problems, Possible solutions - Materials (matching objectives and SS needs; work-related valid context)	2. Подготовка и планирование урока - Наличие плана урока (цели, ожидаемые результаты, методы, средства, ресурсы) - Соответствие целей урока методам их достижения - Соблюдение баланса и разнообразие видов деятельности на уроке, связь теории и практики - Предвидение возможных проблем и наличие вариантов их решения - Подбор материала (соответствует целями урока, значимый контекст, адаптирован под аудиторию, учет специфики профессии, свежие факты)		
3. Execution - Clear and logical structure - Instructions (short, clear, sufficient to perform tasks) - Introduction (short, vivid, subject-matter related) - Presentation Activities (logic, consistency, sufficiency, informative value, SS involvement into conclusion making)	3. Исполнение - Четкая структура занятия; - Инструкции (краткость, доступность, достаточность для выполнения задания) - Введение темы (краткость, выразительность, значимый контекст) - Презентация материала (стройность, последовательность, информативность, доказательность, четкость, достаточность, участие слушателей в формулировке правил/ использование языковой догадки)		

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Приложение 24. Формат учебной программы.

УТВЕРЖДАЮ


Управляющий директор
АНО ДО «Корпоративный университет»

_____ Г.Ф. Гуманова

« » _____ 2024 г.


**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА СОЦИАЛЬНО-
ГУМАНИТАРНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ
«Английский язык для начинающих»**

Автономная некоммерческая организация дополнительного образования
«Корпоративный университет Группы компаний Волга-Днепр»
Ульяновск

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Содержание

Раздел 1. Основные характеристики программы	81
1.1 Пояснительная записка.....	81
1.2. Цель и задачи программы	82
1.3. Содержание программы	83
1.3.1 Учебный план	83
1.3.1. Учебно-тематический план	83
Раздел 2. Организационно-педагогические условия реализации программы	86
2.1 Организационные условия	86
2.2 Материально-техническое обеспечение	87
2.3 Информационное обеспечение	87
2.4 Методическое обеспечение.....	88
2.5 Кадровое обеспечение	88

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Раздел 1. Основные характеристики программы

1.1 Пояснительная записка

Актуальность программы соответствует государственной политике в области дополнительного образования, социальному заказу общества и ориентирована на удовлетворение образовательных потребностей детей и взрослых.

Стремительный прогресс современного общества устанавливает свои правила и стандарты. На первое место выдвигается человек, легко ориентирующийся в многообразии мира. Такая личность не просто владеет определенным багажом знаний, а вооружена универсальными механизмами познания окружающей действительности.

Владение иностранным языком - одна из основных характеристик человека, шагающего в ногу со временем. Являясь по сути аналитическим, именно английский язык позволяет получать максимум информации при минимуме усилий, т.е. рассматривается как эффективное и универсальное средство общения.

Иностранный язык становится сегодня, в большей мере, средством жизнеобеспечения общества. Роль иностранного языка возрастает в связи с развитием экономических связей, с интернационализацией народной дипломатии. Изучение иностранного языка и иноязычная грамотность наших граждан способствуют формированию достойного образа жизни (имиджа) россиянина за рубежом, позволяют разрушить барьер недоверия, дает возможность нести и распространять свою культуру и осваивать другую.

Направленность. Программа имеет социально-гуманитарную направленность, поскольку направлена на социальное и культурное развитие личности обучающегося, его творческой самореализации посредством погружения в среду иноязычного общения.

Отличительной особенностью данной программы является то, что темы, изучаемые на занятиях, подобраны с учетом возраста и интересов обучающихся. Это происходит при помощи опроса обучающихся (needs analysis) перед началом курса, а также постановки целей на каждом занятии. К тому же, программу отличает обилие творческих заданий, способствующих развитию индивидуальности обучающихся.


Адресат. Настоящая программа предназначена для обучающихся всех возрастных групп и предусматривает развитие и закрепление первоначальных навыков речи на английском языке. В результате освоения программы данного курса, обучающиеся овладевают лексикой, речевыми конструкциями, которые употребляются в простых бытовых ситуациях, а также приобретают первоначальные навыки чтения, говорения и аудирования.

Форма и режим обучения.

Форма обучения: очная (в классе или с применением дистанционных образовательных технологий – видеоконференцсвязи).

*Продолжительность программы определяется в зависимости от выбранного учебного пособия.
Режим занятий определяется по согласованию с заказчиками обучения.*

<i>Прод-ть 1уч часа</i>	<i>Прод-ть 1занятия</i>	<i>Общее кол-во часов в программе</i>	<i>Прод-ть обучения</i>	<i>Режим занятий</i>
-----------------------------	-----------------------------	---	-----------------------------	----------------------

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

45 мин	2-3уч часа	192	9-12 мес	2-4 занятия/неделю
--------	------------	-----	----------	--------------------

Виды занятий:

- практическое занятие,
- презентация,
- тематическое занятие,
- беседа,
- игра,
- дискуссия,
- выполнение самостоятельной работы.

Формы контроля:

Форма	Структура
Входное тестирование	<ul style="list-style-type: none"> ○ письменный тест ○ устное собеседование
Текущий контроль	<ul style="list-style-type: none"> ○ промежуточные тесты
Итоговое (выходное) тестирование	<ul style="list-style-type: none"> ○ письменный экзамен, проверяющий навыки аудирования, чтения, письма, умение использовать грамматические структуры и лексику; ○ устный экзамен, проверяющий навыки говорения

По окончании программы выдается сертификат о прохождении обучения с указанием:

- названия программы
- сроков обучения
- результатов итогового тестирования по шкале:
 - А – отлично;
 - В – хорошо;
 - С – удовлетворительно


1.2. Цель и задачи программы

Программа ориентирована на реализацию основной (практической, коммуникационной) цели обучения иностранному языку - развитию способностей обучающихся использовать иностранный язык как инструмент общения в диалоге культур и цивилизаций современного мира.

В ходе реализации программы дополнительного образования решаются следующие задачи:

Образовательные задачи:

- расширять кругозор обучающихся;
- повышать общую культуру;
- приобщать к иноязычной культуре;
- расширять филологический кругозор;
- создать условия для элементарной диалогической и монологической речи;

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

- побуждать обучающегося к самостоятельному решению коммуникативных задач на английском языке в рамках тематики.

Развивающие задачи:

- создать условия для развития познавательных и языковых способностей обучающихся;
- создать условия для развития фонематического слуха;
- развивать мышление, память, внимание, воображение;
- создать условия для развития таких сфер личности как интеллектуальная, эмоциональная и мотивационная.

Воспитательные задачи:

- формирование навыков и умений интеллектуального труда;
- воспитание интереса и положительного отношения к иноязычной культуре;
- эстетическое воспитание через аутентичные образцы английской речи; - воспитание понимания важности иностранного языка;
- воспитание потребности самообразования;
- создание условий для полноценного и своевременного психологического развития;
- создание условий для работы в группе, доброжелательного отношения к окружающим;
- формирование и развитие навыков межличностного общения.


1.3. Содержание программы

1.3.1 Учебный план


Всего, часов	В том числе, часов		Форма контроля
	Грамматика	Лексика	
192	96	96	экзамен

1.3.2 Учебно-тематический план

№	Тема	Длительность	Форма контроля
Грамматика			
1.	Спряжение глагола to be в простом настоящем времени	4	ТК
2.	Единственное и множественное число существительных.	4	ТК
3.	Исчисляемые / неисчисляемые существительные.	6	ТК
4.	Личные местоимения.	2	ТК
5.	Артикли a\an	4	
6.	Вопросительные слова Who? What? Where? How old?	5	ТК
7.	Притяжательные местоимения	3	ТК
8.	Выражение количества some/any, much/many, how much/how many.	5	ТК
9.	Указательные местоимения	4	ТК
10	Выражение частотности often, always, sometimes, every day и т.п.	4	ТК

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

11	Временная форма простого настоящего времени Present Simple. Утвердительная, вопросительная и отрицательная формы	10	ТК
12	Выражение наличия или отсутствия в настоящем. Конструкция there is/are.	6	ТК
13	Временная форма простого прошедшего времени. Past Simple. Утвердительная, вопросительная и отрицательная формы. Неправильные глаголы.	10	ТК
14	Временная форма настоящего продолженного времени. Past Continuous. Утвердительная, вопросительная и отрицательная формы.	10	ТК
15	Выражение способности can/can't,	4	ТК
16	Предлоги времени, места, направления on, in, into, near, next to, behind, under, above, across, on the right/left..	4	ТК
17	Повелительное наклонение	4	ТК
18	Выражение планов, намерений в будущем при помощи Present Continuous.	5	ТК
Лексика			
1.	Алфавит	4	
2.	Числительные	4	
3.	Страны, города, национальности	4	ТК
4.	Семья	4	ТК
5.	Школьные принадлежности	4	
6.	Профессии	4	ТК
7.	Досуг. Хобби.	4	ТК
8.	Дни недели, месяцы, времена года.	4	ТК
9.	Цвета	4	ТК
10	Часы/ время	4	ТК
11	Порядковые числительные, даты	4	ТК
12	Еда и напитки	4	ТК
13	Части тела	4	ТК
14	Одежда	4	ТК
15	Дом/квартира	4	ТК
16	Спорт	4	ТК
17	Погода	4	ТК
18	Город (кинотеатр, стадион, музей и т.п.)	4	ТК
19	Меры длины\веса	4	ТК
20	Путешествия. Поезд\ самолет	4	ТК
21	В гостинице	4	ТК
22	Кафе\ресторан. Меню	4	ТК
23	Как пройти в...? Ориентация на местности	5	ТК
	Итоговый контроль.	5	экзамен
	ИТОГО	192	

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

1.3.3 Содержание учебных курсов (модулей) программы

1. Приветствие.
 - Алфавит
 - Откуда вы родом?
 - Страны
 - Числительные 0-10
 - Дни недели
 - Личные местоимения
 - Глагол to be единственное число
 - Произношение sh, h, ch


2. Англичане vs. Американцы
 - Национальности
 - Телефонные номера
 - Числительные 11-100
 - Ритм в предложении
 - Чтение и произношение th
 - Глагол to be множественное число

3. Что у вас в сумке?
 - Единственное и множественное числа существительных
 - Указательные местоимения
 - Артикль a/an
 - Произношение s в конце существительного во множественном числе
 - Школьные принадлежности
 - Части тела

4. Семья и друзья
 - Притяжательные местоимения
 - Цвета
 - Названия родственников
 - Вопросительные слова what, when, where, who
 - Порядковые числительные

5. Что едят на завтрак во всем мире
 - Еда и напитки
 - Время Present simple в утвердительной форме
 - В кафе\ресторане
 - Фразовые глаголы
 - Ударение в словах

6. Работа\профессии
 - Время Present simple в отрицательной форме
 - Наречия частоты often, seldom, always
 - Профессии
 - Распорядок дня
 - Погода

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

7. Свободное время
 Время Present simple в вопросительной форме
 Повелительное наклонение
 Виды спорта
 Жанры фильмов
 Интонация в предложении
 Даты

8. Вы умеете водить машину?
 Модальный глагол can
 Что вы любите делать? love\hate + герундий (doing)
 Путешествия по городам
 Произношение oo, -ng, w
 Дом\квартира

9. Что они делают?
 Время Present Continuous в утвердит., отрицат. и вопросительной формах
 Времена Present Simple и Present Continuous в сравнении
 Одежда
 Приглашения и предложения Would you like...?

10. Там есть...?
 оборот There is \There are
 Выражение количества some/any, much/many, how much/how many
 Past Simple глагола to be: Где ты был вчера в 7 часов вечера?
 Предлоги места и времени

11. То, что изменило мою жизнь
 Время Past Simple: правильные глаголы
 Наречия yesterday, last week, last year, tomorrow
 Фразовые глаголы с do, get, go, have
 Как пройти в?


12. Путешествие поездом
 Время Past Simple: неправильные глаголы
 Present Continuous в значении будущего
 Произношение ea
 В гостинице
 Планируем выходные

Примечание:

Календарно-тематический план определяется содержанием выбранного учебного пособия.
 Отработка лексического и грамматического материала проводится в форме заданий по письму, аудированию, чтению и говорению.

Раздел 2. Организационно-педагогические условия реализации программы

2.1 Организационные условия

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Обучение проводится в группах (8-12 человек), мини-группах (3-6 человек) и индивидуально.

Уровень предварительной подготовленности обучающихся: не требуется.

Программа предусматривает: аудиторную работу и практические занятия с использованием лингафонного оборудования, аудио и видеотехники, самостоятельную работу слушателей, консультации.

Обучение проводится по коммуникативной методике с использованием функционального подхода, интерактивных технологий и личностно-ориентированных методов обучения, с учетом возрастных и индивидуальных особенностей обучающихся.

2.2 Календарный учебный график

Начало занятий осуществляется по мере комплектации группы

<i>Прод-ть 1уч часа</i>	<i>Прод-ть 1занятия</i>	<i>Общее кол-во часов в программе</i>	<i>Прод-ть обучения</i>	<i>Режим занятий</i>
<i>45 мин</i>	<i>2-3уч часа</i>	<i>192</i>	<i>9-12 мес</i>	<i>2-4 занятия/неделю</i>

2.3 Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебных классов.

Оборудование учебных классов:

- рабочее место педагога, оснащенное персональным компьютером или ноутбуком с установленным лицензионным программным обеспечением;
- рабочие места обучающихся (столы и стулья),
- доска меловая/ маркерная.

Технические средства обучения:

- демонстрационный комплекс, включающий в себя: интерактивную доску (или экран), мультимедиапроектор, персональный компьютер или ноутбук с установленным лицензионным программным обеспечением;
- музыкальный центр.


2.4 Информационное обеспечение

Учебно-методическая литература для детей младшего школьного возраста:

5. Английский играя 1-2, издательство Кембридж (Playway to English 1-2 Cambridge University Press)
6. Превосходный Стартер, 1, 2, 3, издательство Пирсон Лонгман (Excellent Starter-3 (Pearson Longman)
7. Детская коробка, издательство Кембридж (Kids Box, Cambridge University Press)
8. Семья и Друзья 1,2, 3, издательство Оксфорд (Family and Friends 1-3 Oxford University Press)
9. Супер Мозг, издательство Кембридж (Super Minds Starter, Cambridge University Press)

Учебно-методическая литература для детей среднего школьного возраста:

6. Друзья Стартер, издательство Пирсон Лонгман (Friends Starter, Pearson Longman)
7. Вызов Стартер, издательство Пирсон Лонгман (Challenges Starter (Pearson Longman)

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

8. Возможности для начинающих, издательство Пирсон Лонгман (Opportunities Beginner Pearson Longman)
9. Путь к успеху 1, издательство Пирсон Лонгман (Go Getter 1(Pearson Longman)
10. Думая на английском стартер, издательство Кембридж (English in Mind Starter, Cambridge University Press)

Учебно-методическая литература для детей старшего школьного возраста и взрослых:

1. Передний край стартер, издательство Пирсон Лонгман (Cutting Edge Starter Pearson Longman)
2. Новый английский файл для начинающих, издательство Оксфорд (New English File Beginners, Oxford University Press)
3. Успех для начинающих, издательство Оксфорд (Headway Beginners, Oxford University Press)
4. Лицом к лицу, для начинающих, издательство Кембридж (Face to Face Starter, Cambridge University Press)
5. Безлимитный английский для начинающих, издательство Кембридж (English Unlimited Starter, Cambridge University Press)


2.5 Методическое обеспечение

Перечень методических разработок, используемых в работе:

1. Практика преподавания английского языка, Дж. Хармер, издательство Лонгман, 1983 (The Practice of English Language Teaching, J. Harmer, Longman, 1983)
2. Учимся преподавать, Д. Скривенер, издательство Макмиллан, 2005 (Learning Teaching, J. Scrivener, Macmillan Heinemann, 2005)
3. Как научить аудированию, Дж. Хармер, издательство Лонгман, 2007 (Teaching Listening, J. Harmer, Longman, 2007)
4. Курс CELTA, С. Торнбери, П. Уоткинс, издательство Кембридж, 2007 (The CELTA course, S. Thornbury, P. Watkins, CUP, 2007)
5. Задания для учителей, Р. Таннер, К. Грин, издательство Лонгман, 2003 (Tasks for Teacher Education, R. Tanner, C. Green, Longman, 2003)
6. Грамматика для учителей английского языка, М. Пэррот, издательство Кембридж, 2000 (Grammar for English Language Teachers, M. Parrott, CUP, 2000)
7. Как работает английский язык, М. Свон, ЛК. Уотер, издательство Оксфорд, 1997 (How English Works, M. Swan and C. Water, OUP, 1997)
8. 700 заданий для уроков английского языка, Д. Сеймур, М. Попова, издательство Макмиллан, 2005 (700 Classroom Activities, D. Seymour, M Popova, Macmillan, 2005)
9. Как использовать интернет на уроках английского, Д. Хармер, издательство Лонгман, 2000 (How to Use the Internet in ELT, J. Harmer, Longman, 2000)
10. Как использовать технологии на уроках английского, Г. Дадни, Н. Хокли, издательство Лонгман, 2007 (How to teach English with Technology, G. Dudney, N. Hockly, Longman, 2007)


2.6 Кадровое обеспечение

Обучение по данной программе может проводить педагог дополнительного образования, имеющий высшее педагогическое и/или лингвистическое образование

 УНИВЕРСИТЕТ	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Приложение 25. Форматы тестов

Название теста	Для кого предназначен	Что оценивается, вид оценки	Краткое описание	Длительность
Входное тестирование	1) младшие школьники (7-11 лет) 2) подростки (12-17 лет) 3) взрослые	оценка уровня языковой компетенции слушателя с целью подбора подходящего ему учебного курса	1. письменный тест (по программам Excellent, Friends, Choices/Challenges, NEF)	15-30 мин (в зависимости от уровня)
			2. устное собеседование (по программам Excellent, Friends, Choices/Challenges, NEF)	10-20 мин (в зависимости от уровня)
Промежуточное тестирование	1) младшие школьники (7-11 лет) 2) подростки (12-17 лет) 3) взрослые	оценка уровня усвоения материала курса, с целью своевременной корректировки процесса обучения и выдачи слушателям рекомендаций	Процедура определена базовым учебным пособием курса, включает письменный тест (в некоторых случаях проверку навыка говорения). Проводится преподавателем, проводящим обучение в группе.	30 мин - 90 мин (в зависимости от уровня и формата теста)
Итоговое тестирование по курсу	1) младшие школьники (7-11 лет) 2) подростки (12-17 лет) 3) взрослые	оценка успешности освоения программы курса	проводится по материалам, разработанным в учебном центре и соответствующим международным требованиям (уровни Beginner-Advanced) Экзамен состоит из 2-ух частей: устной и письменной. Устный экзамен принимают 2 специалиста школы: преподаватель, работающий с группой и ассистент (преподаватель, обладающий необходимой методической и языковой компетентностью). Письменный экзамен включает в себя следующие части: Listening, Reading, Use of	2-7 ак. часов (в зависимости от уровня)

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

			<p>English, Writing. Оценивается преподавателем, проводившим обучение в группе.</p> <p>Оценка выставляется в процентах за каждую часть. Итоговая оценка на экзамене складывается из результата за письменный и устный экзамен.</p>	
Тестирование на определение уровня владения иностранным языком	любой желающий получить оценку своих языковых компетенций	оценка языковых компетенций кандидата относительно общего перечня критериев	Базовый тест состоит из 2 этапов: 1. письменный тест (Oxford Placement Test) для определения уровня знания грамматики и лексики 2. устное собеседование (Speaking) для оценки разговорных навыков кандидата	40 мин 20 мин
			Комплексное тестирование состоит из 2-ух частей: устной и письменной. проводится по материалам, разработанным в учебном центре и соответствующим международным требованиям (уровни Beginner-Advanced)	4-7 ак.часов (в зависимости от уровня)

