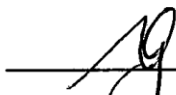


Рк-КУ-ИЛ.1.21

Экз. № 1

УТВЕРЖДАЮ
Управляющий директор
Частного учреждения
"Корпоративный университет"


О.И. Садыкова
" 01 сентября 2021 г

РУКОВОДСТВО

**ПО КАЧЕСТВУ ШКОЛ ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКОВ
ЧАСТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

<p>ГРУППА КОМПАНИЙ «ВОЛГА-ДНЕПР»</p> <p>Волга Днепр</p> <p>КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ</p>	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

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 27**.

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);

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, чтобы не упустить место. 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.

 <p>ГРУППА КОМПАНИЙ «ВОЛГА-ДНЕПР» КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ</p>	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Как только группа готова к началу занятий, по телефону преподаватель 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, которое проводится в день первого занятия до, после или во время проведения занятия. 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 «родительского часа»;
- заключить договор на обучение в двух экземплярах (оба экземпляра договора остаются в школе для регистрации и подписания, позднее Заказчик получает свой экземпляр через преподавателя);
- 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 до или в день 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.

При наличии задолженности по договору и/или многочисленных пропусков занятий со стороны Слушателя преподавателю необходимо установить причину и обсудить с Заказчиком варианты решения (с привлечением руководителя школы при необходимости). Если вопрос не был решен преподавателем, менеджер по работе с клиентом связывается с Заказчиком с целью уточнения возможности погашения задолженности и решения вопроса с продолжением обучения.

Если Заказчиком обучения является родитель слушателя, вопросы посещаемости и успеваемости ребенка обсуждаются в рамках Родительского часа, который еженедельно проводит преподаватель. График Родительских часов всех преподавателей составляется в октябре и действует весь учебный год. Данная информация вносится в дневники Слушателей и доводится до сведения родителей под роспись. По всем вопросам, связанным с обучением ребенка, родителям рекомендуется обращаться лично или по телефону в указанное время, сократив до минимума общение во время перемен.

1 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

 <p>ГРУППА КОМПАНИЙ «ВОЛГА-ДНЕПР» КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ</p>	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

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.

Если группа принимает коллективное решение об изменении интенсивности обучения, возможность изменения графика занятий обсуждается с преподавателем и руководителем школы с последующим оформлением дополнительного соглашения к договору на обучение.

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 **10** 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 сертификаты (**Приложение 9**) об окончании обучения, а также при необходимости справки о прохождении обучения (**Приложение 10**) в учебном центре 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 сертификатов 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;
- 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.

<p>ГРУППА КОМПАНИЙ «ВОЛГА-ДНЕПР»</p> <p>Волга Днепр</p> <p>КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ</p>	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

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 Частного учреждения «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 необходимо актуализировать приказ по установлению цены на образовательные услуги Частного учреждения «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 10.07.), убедиться в готовности помещений и ТСО к началу учебного года.

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 20**);
- 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;

 <p>ГРУППА КОМПАНИЙ «ВОЛГА-ДНЕПР» КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ</p>	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

- Лингафонные кабинеты (в отдельных школах);
- Телевизоры и DVD-плееры.

Менеджер по хозяйственным вопросам, системный администратор – программист обеспечивают 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 17**);
- расписания занятий;
- журналы учебных занятий (Правила заполнения журнала учебных занятий приведены в **Приложении 18**);
- экзаменационные ведомости (**Приложение 19**);
- сертификаты об окончании обучения (**Приложение 9**);
- журнал регистрации выданных сертификатов.

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 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.

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.

	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

Более подробно форматы тестов описаны в **Приложении 27**.

Обучение по каждой программе курса завершается сдачей итогового тестирования.

По итогам экзамена преподаватель заполняет экзаменационную ведомость на английском языке (**Приложение 19**).

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.

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**)

6.11 Требования к документам, выдаваемым после окончания обучения

Слушателям, освоившим учебную программу в полном объеме и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается сертификат (**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;

<p>ГРУППА КОМПАНИЙ «ВОЛГА-ДНЕПР»</p>  <p>ВОЛГА ДНЕПР</p> <p>КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ</p>	Руководство	Нормативный документ
	Руководство по качеству школ иностранных языков	

- наименование курса, по которому пройдено обучение;
- результаты обучения по курсу;
- дата выдачи сертификата;
- подписи руководителя школ и управляющего директора;
- печать Частного учреждения «Корпоративный университет».

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 сертификата;
- фамилия, имя лица, прошедшего обучение.

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