



**Факультет дистанционного  
обучения (ФДО) ИИ ТУСУР**

---

**Система менеджмента качества ФДО ИИ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
ПРОЦЕССА ПО ПРОГРАММАМ  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ  
И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ**

**Инструкция на процесс**

**2015**

**Предисловие**

1. Настоящая инструкция РАЗРАБОТАНА в Центре международной IT-подготовки (ЦИТ) Факультета дистанционного обучения (ФДО) Института инноватики (ИИ) Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР) и входит в состав документации системы менеджмента качества ФДО ИИ.

**Разработчик:** начальник Центра международной IT-подготовки Ковшов А.В.

**Экспертная группа:**

---

---

---

2. УТВЕРЖДАЕТСЯ и ВВОДИТСЯ В ДЕЙСТВИЕ распоряжением декана ФДО.

3. Редакция 2 вводится с 18.03.201.

---

Система менеджмента качества ФДО ИИ

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА  
ПО ПРОГРАММАМ ПОВЫШЕНИЯ  
КВАЛИФИКАЦИИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Инструкция на процесс

---

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан ФДО

\_\_\_\_\_ И.П. Левшенкова

\_\_\_\_\_ 2015 г.

## **1 ЦЕЛИ**

Целью настоящей инструкции на процесс (ИП) является организации учебного процесса слушателей программ повышения квалификации (ПК) и дополнительного профессионального образования (ДПО) с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ), обеспечение организационно-образовательного взаимодействия между студентом и преподавателем.

## **2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

Настоящая ИП регламентирует деятельность Центра международной IT-подготовки ТУСУР (ЦИТ) и применяется всеми сотрудниками ЦИТ.

## **3 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ**

В ИП использованы ссылки на следующие нормативные документы и документы системы менеджмента качества:

ГОСТ Р ИСО 9000–2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р ИСО 9001–2008 Системы менеджмента качества. Требования;

ГОСТ Р ИСО 9004–2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности;

ГОСТ Р ИСО 19011–2003 Руководящие указания по проверкам систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды.

## 4 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

4.1 В настоящем документе использованы термины и определения, установленные в ГОСТ Р ИСО 9000–2008, ГОСТ Р ИСО 19011–2003.

В дополнении к ним используются термины:

**Образовательный процесс** – предоставление услуг в области обучения и просвещения (включая воспитание и развитие обучающегося).

**Образовательная услуга** – результат образовательного процесса.

**Повышение квалификации** – обновление знаний и навыков лиц, имеющих профессиональное образование, в связи с повышением требований к уровню их квалификации и необходимостью освоения ими новых способов решения профессиональных задач.

**Дополнительное <профессиональное> образование** – особая сфера образования, официально обозначенная в Законе РФ «Об образовании» (1992). Дополнительное образование осуществляется вне рамок основных образовательных программ. Дополнительное образование разделяется по характеру программ и услуг на общеобразовательное и профессиональное.

**Качество <дополнительного профессионального> образования** – степень удовлетворенности слушателей и/или выпускников взаимодействием с вузом и приобретенной при этом новой способностью к дальнейшей успешной жизнедеятельности.

**Менеджмент** – управление людьми путем рационального распределения работы с целью получения выгоды для потребителей, персонала и других заинтересованных сторон.

**Конечный результат** – выражение конкретных результатов, получаемых к окончанию срока устанавливаемых целей.

**Индикаторы успеха** – измерители продвижения к конечным результатам, позволяющие практически в любой момент оценивать скорость и шансы выполнения целей, вести их мониторинг.

4.2 В настоящем документе использованы следующие сокращения, представленные в алфавитном порядке:

**ВПО** – высшее профессиональное образование;

**ДПО** – дополнительное профессиональное образование;

**ДОТ** – дистанционные образовательные технологии;

**ИДО** – институт дополнительного образования ТУСУРа;

**ИС** – информационная система;

**ЛИСМО** – лаборатория инструментальных средств моделирования и обучения;

**ОИТП** – отдел информационно технической поддержки;

**ПК** – повышение квалификации;

**ПОИ** – первичная оценочная информация;

**РП** – рабочая программа ПК и/или ДПО;

**ФДО** – факультет дистанционного обучения;

**СДО** – система дистанционного обучения;

**СМК** – система менеджмента качества;

**СПО** – среднее профессиональное образование;

**УР** – учебная работа;

**ФАО** – финансово аналитический отдел ТУСУРа;

**ЦИТ** – центр международной IT-подготовки ТУСУРа;

ЭП – электронная почта.

## 5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственность за соответствие процесса организации учебного процесса по программам ПК и ДПО возложена на начальника ЦИТ.

## 6 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

### 6.3 Подпроцессы ЦИТ

Установлены следующие подпроцессы ЦИТ (таблица 1), взаимодействие которых показано на схеме (рисунок 1).

Таблица 1

Код подпроцесса	Наименование подпроцесса	Входы подпроцесса	Выходы подпроцесса
ЦИТ.1	Обработка заявок на обучение	Заявки от лиц, желающие пройти обучение по программам ПК и ДПО	Пакет документов, необходимых для зачисления. Инструкция по заполнению документов и оплате
ЦИТ.2	Зачисление в число слушателей	Заполненный, подписанный и зарегистрированный в ФАО договор на обучение. Копия документа о предыдущем образовании слушателя. Копия квитанции об оплате обучения. Представление декана ФДО. Виза ФАО.	Приказ о зачислении, на соответствующий учебный курс. Личное дело слушателя. Информация о слушателе в ИС ФДО. Индивидуальный учебный график слушателя. Информационное письмо слушателю по ЭП.
ЦИТ.3	Консультирование и ответы на вопросы слушателя	Вопросы от слушателя или его представителя сотрудникам ЦИТ, преподавателям и инструкторам курсов, полученные по ЭП и/или через ИС ФДО.	Ответы слушателю или его представителю от сотрудников ЦИТ, уполномоченных отвечать на вопросы, преподавателей и инструкторов курсов в виде сообщений ЭП и ИС ФДО.
ЦИТ.4	Прием и проверка выполненных слушателем практических и/или лабораторных работ	Выполненные слушателем практические и/или лабораторные работы, полученные по ЭП и/или через ИС ФДО.	Рецензия преподавателя и инструктора курса, содержащая оценку или заключение о зачете в виде сообщений ЭП и ИС ФДО.
ЦИТ.5	Контроль освоения	Ведомость текущей	Распорядительный до-

## ИП ЦИТ ФДО ИИ – 2015

	учебной программы и анализ успеваемости слушателя.	успеваемости.	кумент. Информационные письма слушателю в виде сообщения ЭП и ИС ФДО.
ЦИТ.6	Изменение траектории, сроков или формы обучения слушателя	Заявление слушателя	Распорядительный документ
ЦИТ.7	Итоговая аттестация слушателя	Выполненное слушателем итоговое задание или и/или пройденный итоговый тест	Протокол заседания аттестационной комиссии. Информационное письмо слушателю в виде сообщения ЭП и ИС ФДО.
ЦИТ.8	Отчисление слушателя	Представление декана ФДО, Протокол заседания аттестационной комиссии	Приказ об отчислении. Документ слушателю об окончании обучения.
ЦИТ.9	Анализ качества и эффективности организации обучения слушателей	Опросы, анкетирование, отзывы слушателя, анализ «360°». Вопросы, предложения, заявления, жалобы слушателя. Изменение законодательства.	Корректировка деятельности ЦИТ. Ответы слушателю или его представителю (письменно или в устной форме)



Рисунок 1 – Схема организации образовательного процесса

## 6.4. Описание подпроцесса ЦИТ.1 – Обработка заявок на обучение

Заявка на обучение может быть подана одним из перечисленных способов:

- заявка с сайта <http://fdo.tusur.ru>;
- в сообщении ЭП;
- через менеджера ФДО;
- личное обращение в офис ЦИТ.

Заявка на обучение содержит следующие сведения:

- Наименование курса;
- Ф.И.О.;
- Образование (высшее, среднее профессиональное, другое);
- Город;
- Телефон;
- E-mail;
- Источник информации о курсах.

**6.4.1.** Менеджер ЦИТ принимает заявки от лиц, желающих обучаться по программам ПК и ДПО, и вносит полученную информацию в ИС ФДО.

**6.4.2.** Менеджер ЦИТ на основе информации из заявки добавляет в пакет документов форму договора.

**6.4.3.** В случае, если заявку на обучение сотрудника подало юридическое лицо, Менеджер ЦИТ:

**6.4.3.1.** Запрашивает платежные реквизиты организации;

**6.4.3.2.** Резервирует номер для договора;

**6.4.3.3.** Заказывает в ФАО счет на сумму, указанную в договоре и прикладывает его к пакету высылаемых *Слушателю* документов..

**6.4.4.** Менеджер ЦИТ готовит и отправляет по указанному в заявке адресу ЭП пакет документов (форму договора, квитанцию об оплате, подробное описание курса), необходимых для зачисления в соответствии с правилами приема поступающих, а также инструкцию по их заполнению, оплате обучения и отправке документов в ЦИТ (Приложение А).

**6.4.5.** Менеджер ЦИТ через два дня после отправки пакета документов связывается со *Слушателем* по телефону или ЭП, подтверждает получение *Слушателем* пакета документов и, при необходимости, отвечает на вопросы *Слушателя*, касающиеся заполнения документов и оплаты обучения.

**6.4.6.** *Слушатель*, получив пакет документов, распечатывает, заполняет и подписывает их в соответствии с инструкцией. Отсканированные копии документов по ЭП *Слушатель* отправляет на адрес ЭП ЦИТ [do@fdo.tusur.ru](mailto:do@fdo.tusur.ru). Оригиналы договоров *Слушатель* отправляет почтовым отправлением на адрес офиса ЦИТа 634045, г.Томск, ул.Красноармейская, д. 147, оф. 105.

## 6.5. Описание подпроцесса ЦИТ.2 – Зачисление абитуриента в число слушателей

**6.5.1.** Менеджер ЦИТ получает от *Слушателя* по ЭП на адрес [do@fdo.tusur.ru](mailto:do@fdo.tusur.ru) файлы с отсканированными копиями распечатанных, заполненных и подписанных документов:

договор, квитанцию об оплате (или платежное поручение), первую страницу паспорта, диплом о предыдущем образовании (если есть). После получения почтового извещения *Менеджер ЦИТ* получает в почтовом отделении письмо, оригиналы договора. Оригиналы договоров и копии документов *Менеджер ЦИТ* также может получить от *Слушателя* лично или через *Менеджера ФДО*. После получения оригинала договора *Менеджер ЦИТ* подписывает их у *Директора ИИ* и ставит печать в канцелярии ТУСУРа. Один оригинальный экземпляр договора *Менеджер ЦИТ* передает в ФАО, а второй отправляет *Слушателю*. Копию подписанного сторонами оригинала договора *Менеджер ЦИТ* сохраняет в папке документов по соответствующему учебному курсу, хранящейся в ЦИТ.

**6.5.2.** *Менеджер ЦИТ* проверяет наличие всех копий документов, необходимых для зачисления *Слушателя*, правильность заполнения документов, наличие в копии квитанции об оплате печатей и штампов.

**6.5.3.** *Менеджер ЦИТ* на основании полученных документов окончательно определяет: может ли обучение *Слушателя* считаться ПК:

**6.5.3.1.** Если *Слушатель* прислал подписанный договор и копию диплома о ВПО или СПО, то обучение считается ПК. В этом случае после окончания обучения и успешной итоговой аттестации *Слушатель* имеет право получения документа о ПК государственного образца.

**6.5.3.2.** Если *Слушатель* прислал подписанный договор, но не предоставил копию диплома о ВПО или СПО или такой набор документов считается ошибочным. В этом случае *Менеджер ЦИТ* прерывает выполнение подпроцесса ЦИТ.2 - Зачисление абитуриента в число слушателей, любым доступным образом связывается со *Слушателем*, выясняет причину несоответствия и повторяет с новой информацией подпроцесс ЦИТ.1 – Обработка заявок на обучение с шага 6.4.2.

**6.5.4.** В случае, если заявку на обучение сотрудника подало физическое лицо и ранее для договора не был зарегистрирован номер (согласно п.6.4.3 подпроцесса ЦИТ.1 – Обработка заявок на обучение), *Менеджер ЦИТ*: присваивает полученному договору регистрационный номер

**6.5.5.** *Менеджер ЦИТ* передает в ФАО следующую информацию о новом *Слушателе* для включения ее в единую ИС ТУСУРа: копию (а после получении оригинала - оригинал) договора, ФИО, номер и дата договора, сумма платежа указанная в договоре, наличие или отсутствие НДС в сумме платежа, вид платежа (по банку или по кассе), назначение платежа («Дополнительные образовательные услуги ЦИТ» + наименование курса).

**6.5.5.1.** До зачисления суммы согласно договору на лицевой счет ЦИТ *Менеджер ЦИТ* ежедневно проверяет в ФАО поступление денег от *Слушателя*.

**6.5.6.** *Менеджер ЦИТ* передает *администратору службы технической поддержки ЛИСМО* следующую информацию для создания учетной записи (экзаунта) *Слушателя* в СДО ТУСУРа. Название учебного курса, ФИО, адрес ЭП *Слушателя*.

**6.5.7.** *Менеджер ЦИТ* на основе технологической карты учебного курса формирует для *Слушателя* индивидуальный рекомендованный график изучения курса, начиная с текущей даты.

**6.5.8.** *Менеджер ЦИТ* формирует и отправляет по ЭП приветственное письмо *Слушателю*, содержащее данные учетной записи *Слушателя* в СДО ТУСУРа, контакты инструктора, сопровождающего учебный курс, контакты службы технической поддержки, индивидуальный рекомендованный график учебного процесса (Приложение Б).

**6.5.9.** *Менеджер ЦИТ* формирует и отправляет по ЭП письмо инструктору, сопровождающему учебный курс, содержащее следующую информацию о *Слушателе*: название учебного курса, ФИО, адрес ЭП, дату начала обучения, индивидуальный рекомендованный график учебного процесса (Приложение В).

**6.5.10.** *Менеджер ЦИТ* в ИС ФДО меняет статус *Слушателя* с «Заявки» на «Обучение» и заносит в ИС ФДО информацию из полученных от *Слушателя* документов согласно форме, действующей в ИС.

**6.5.11.** *Менеджер ЦИТ* формирует приказ о зачислении *Слушателя* в ТУСУР, согласовывает его с *Начальником ЦИТ* и по ЭП отправляет его в Деканат ФДО.

**6.5.12.** *Специалист Деканата ФДО* визирует приказ у *Декана ФДО* и передает приказ в ФАО.

**6.5.13.** *Специалист ФАО* визирует приказ в ФАО и передают приказы на подпись проректору по УР ТУСУРа и далее в канцелярию ТУСУРа для регистрации и присвоения номера.

**6.5.14.** *Канцелярия* регистрирует приказ и копию приказа передает в ЦИТ.

**6.5.15.** *Менеджер ЦИТ* заносит дату и номер приказа в ИС ФДО.

**6.5.16.** Копию зарегистрированного приказа *Менеджер ЦИТ* сохраняет в папке приказов, хранящейся в ЦИТ.

### **6.6. Описание подпроцесса ЦИТ.3 – Консультирование и ответы на вопросы слушателя**

**6.6.1.** *Менеджер ЦИТ* идентифицирует принадлежность полученного сообщения конкретному *Слушателю*.

**6.6.2.** *Менеджер ЦИТ* сравнивает адрес, с которого поступило письмо, с адресом, указанным в базе данных и при необходимости обновляет информацию в базе.

**6.6.3.** *Менеджер ЦИТ* определяет, кто из сотрудников ЦИТ или преподавателей и инструкторов должен отвечать на вопрос. При необходимости согласовывает решение с *Начальником ЦИТ*.

**6.6.4.** *Менеджер ЦИТ* отвечает слушателю о передаче вопроса в соответствующему сотруднику, преподавателю или инструктору.

**6.6.5.** *Сотрудник ЦИТ, Преподаватель* или *Инструктор (определенный Менеджером ЦИТ)* отвечает *Слушателю* по существу вопроса в виде сообщений ЭП и ИС ФДО и направляет копию ответа *Менеджеру ЦИТ*;

**6.6.6.** *Менеджер ЦИТ* регистрирует ответ *Слушателю* в ИС в личном каталоге слушателя,

**6.6.7.** *Менеджер ЦИТ* удаляет вопрос из очереди вопросов, ожидающих ответа.

**6.6.8.** *Менеджер ЦИТ* выясняет у *Слушателя* степень удовлетворенности ответом на заданный вопрос. В случае неудовлетворительного отзыва слушателя на полученный ответ *Менеджер ЦИТ* повторяет подпроцесс, начиная с п. 6.5.3.

**6.7. Описание подпроцесса ЦИТ.4 – Прием и проверка выполненных слушателем практических и/или лабораторных работ**

При поступлении от *Слушателя* выполненной практической и/или лабораторной работы информация о ней заносится в ИС, а *Инструктор* и *Менеджер ЦИТ* получают сообщение по ЭП.

**6.7.1.** *Инструктор* ежедневно проверяет в ИС журнал регистрации практических и/или лабораторных работ по дисциплинам, которые он курирует.

**6.7.2.** В случае наличия непроверенной практической и/или лабораторной работы:

**6.7.2.1.** *Менеджер ЦИТ* фиксирует дату и время получения работы и заносит ее в ИС в список непроверенных работ, контролировать сроки проверки работ *Инструкторами*, напоминает *Инструкторам*, превысившим установленный срок проверки контрольных работ о необходимости своевременной проверки.

**6.7.2.2.** *Инструктор* идентифицирует принадлежность полученного сообщения конкретному *Слушателю*.

**6.7.2.3.** *Инструктор* проверяет, что работа не прислана повторно, т.е. ещё не зачтена в базе данных,

**6.7.2.4.** *Инструктор* определяет по какой дисциплине выполнена работа, копирует ее в каталог соответствующей дисциплины.

**6.7.2.5.** *Инструктор* подготавливает работу к проверке, при необходимости проводит разархивирование, перекодирование и т.п., переносит файлы в личный каталог *Слушателя*.

**6.7.2.6.** *Инструктор* проверяет работу и пишет рецензию, содержащую отзыв о работе, список замечаний и/или дополнительных вопросов, оценку или заключение о зачете или незачете работы. Рецензия создается и хранится в ИС в электронном виде. *Инструктор* вносит результат проверки работы в ИС ФДО.

**6.7.2.7.** *Инструктор* отправляет рецензию *Слушателю* и копию рецензии Менеджеру ЦИТ в виде сообщений ЭП и в ИС ФДО.

**6.7.2.7.** *Менеджер ЦИТ* фиксирует дату и время получения рецензии на работу и удаляет работу в ИС из списка непроверенных работ.

**6.8. Описание подпроцесса ЦИТ.5 – Контроль освоения учебной программы и анализ успеваемости слушателя.**

**6.8.1.** *Менеджер ЦИТ* в процессе обучения каждого *Слушателя* отправляет ему по ЭП письма-напоминания с целью проинформировать о текущем периоде обучения, выявить имеющиеся у *Слушателя* проблемы с изучением курса, вопросы, связанные с обучением, претензии. *Менеджер ЦИТ* отправляет каждому *Слушателю* письма (Приложение Г):

**6.8.1.1.** Через 2 недели после начала обучения *Слушателя*;

**6.8.1.2.** По истечении каждого календарного месяца с момента начала обучения *Слушателя*;

**6.8.1.3.** За 2 недели до окончания срока обучения *Слушателя*, установленно-го договором;

**6.8.1.4.** Итоговое письмо в день окончания срока обучения *Слушателя*, установленного договором.

**6.8.2.** *Менеджер ЦИТ* на основании информации от *Преподавателей* и *Инструкторов* и данных ИС ФДО еженедельно (в каждый понедельник) проводит анализ активности и успеваемости слушателей по данным ИС ФДО, а также рассылает запросы *Инструкторам* курсов по поводу текущего положения дел с действующими *Слушателями*.

**6.8.3.** Инструкторы курсов в ответ на запрос *Менеджера ЦИТ* на основании имеющихся у них данных информируют о текущем состоянии учебного процесса на курсе, за который они отвечают.

**6.8.4.** На основании полученной информации *Менеджер ЦИТ* информирует *Начальника ЦИТ* о текущем состоянии учебного процесса.

**6.8.5.** *Слушателям*, не справляющимся с учебным планом курса, а также не оплатившим или не полностью оплатившим обучение, отправляются дополнительные информационные письма о перспективах дальнейшего обучения (возможность ликвидации задолженностей до определенного срока, изменение сроков обучения, корректировка индивидуального учебного графика, повторное обучение).

**6.8.6.** *Слушателям*, полностью выполнившим учебный план курса, отправляются письма с поздравлением с успешным окончанием обучения, информацией о сроках подготовки документов об окончании обучения, форма опроса о качестве оказанных образовательных услуг.

### **6.9. Описание подпроцесса ЦИТ.6 – Изменение траектории, сроков или формы обучения слушателя**

Траектория, сроки и формы обучения студентов может быть изменена в связи с изменениями учебного плана специальности, по собственному желанию студента на основании его заявления или по инициативе *Менеджера ЦИТ* и по согласованию со *Слушателем*.

**6.9.1.** В случае изменения учебного плана специальности *Менеджер ЦИТ* передает в ИДО ТУСУРа обновленную рабочую программу курса для утверждения изменений.

**6.9.2.** *Менеджер ЦИТ* передает *администратору службы технической поддержки ЛИСМО* обновленную технологическую карту дисциплины для размещения ее в СДО ТУСУРа.

С момента обновления рабочей программы и технологической карты дисциплины все новые *Слушатели* обучаются по новой траектории, новым срокам, новым формам обучения.

**6.9.3.** В случае получения заявления *Слушателя* на изменения траектории, срока или формы обучения *Менеджер ЦИТ* совместно со *Слушателем* разрабатывают новую траекторию, сроки или форму обучения, корректирует индивидуальный учебный график и отправляет изменения на утверждение *Начальнику ЦИТ*. В случае одобрения изменений *Начальник ЦИТ* издает распорядительный документ и изменения вступают в силу.

**6.9.4.** *Слушателям*, не справляющимся с учебным планом курса, *Менеджер ЦИТ* может предложить изменить траекторию, срок или форму обучения с целью помочь *Слушателю* более эффективно осваивать учебный курс. В случае одобрения *Слушателем* изменений, предложенных ему *Менеджером ЦИТ*, *Слушатель* пишет заявление на имя *Начальника ЦИТ*, которое рассматривается в порядке, установленном п. 6.8.3. описания настоящего подпроцесса.

**6.9.5.** После вступления в силу изменения траектории, сроков или формы обучения *Менеджер ЦИТ* заносит обновленную информацию о *Слушателе* в ИС ФДО.

### **6.10. Описание подпроцесса ЦИТ.7 – Итоговая аттестация слушателя.**

*Слушатель* проходит итоговую аттестацию после того, как он завершил теоретическое и практическое обучение согласно учебного плана курса. Итоговую аттестацию *Слушателя* осуществляет аттестационная комиссия ИИ. Состав аттестационной комиссии утверждается приказом *Директора ИИ* для каждого учебного курса. Итоговой аттестацией *Слушателя* может являться выполненное итоговое задание или и/или пройденный итоговый тест.

**6.10.1.** *Менеджер ЦИТ* совместно с *Инструкторами* курсов готовит списки *Слушателей*, завершивших обучение и готовых к итоговой аттестации и согласовывает с *Членами аттестационной комиссии* дату и время очередного заседания по итоговой аттестации.

**6.10.2.** *Менеджер ЦИТ* готовит протокол заседания аттестационной комиссии.

**6.10.3.** В случае если обучение *Слушателя* считается повышением квалификации, *Менеджер ЦИТ* резервирует номер удостоверения или свидетельства о ПК *Слушателя* в реестре номеров документов о ПК.

**6.10.4.** *Члены аттестационной комиссии* рассматривают выполненное *Слушателем* итоговое задание или пройденный итоговый тест. По результатам рассмотрения выносятся коллегиальное решение об итоговой оценке *Слушателя* за весь курс обучения.

**6.10.5.** *Члены аттестационной комиссии* заполняют и подписывают протокол заседания аттестационной комиссии.

### **6.11. Описание подпроцесса ЦИТ.8 – Отчисление слушателя**

Отчисление *Слушателей* осуществляется:

1. по собственному желанию (п. 6.11.1);
2. за неуплату за обучение (п. 6.11.4);
3. в связи с окончанием срока обучения как выполнившего программу курса;
4. в связи с окончанием срока обучения как не выполнившего программу курса.

**6.11.1.** *Менеджер ЦИТ* принимает заявление на отчисление от *Слушателя*.

**6.11.2.** *Менеджер ЦИТ* формирует приказ на отчисления слушателя с формулировкой «по собственному желанию».

**6.11.3.** *Менеджер ЦИТ* формирует приказ на отчисления слушателя с формулировкой по собственному желанию, согласовывает его с *Начальником ЦИТ* и по ЭП отправляет его в Деканат ФДО.

**6.11.4.** *Специалист Деканата ФДО* визирует приказ у *Декана ФДО* и передает приказы на подпись *проректору по УР ТУСУРа* и далее в канцелярию ТУСУРа для регистрации и присвоения номера. Далее процесс продолжается с п. 6.11.16

**6.11.5.** *Специалист ФАО* формирует и отправляют в ЦИТ список *Слушателей*, не оплативших обучение или оплативших не в полном объеме) слушателей менеджеру ЦИТ

**6.11.6.** *Менеджер ЦИТ* выясняет причину, по которой *Слушатель* еще не оплатил обучение и сообщает о ней *Начальнику ЦИТ* и в ФАО.

**6.11.7.** В случае признания причины неуплаты неуважительной *Специалист ФАО* формирует приказ на отчисления слушателей за неуплату обучения.

**6.11.8.** *Специалист ФАО* передает приказы на подпись проректору по УР ТУСУРа и далее в канцелярию ТУСУРа для регистрации и присвоения номера. Далее процесс продолжается с п. 6.11.16

**6.11.9.** *Менеджер ЦИТ* формирует списки *Слушателей*, чей срок обучения подходит к концу. Составляется 4 списка:

1. Список *Слушателей*, выполнивших учебную программу курса и прошедших итоговую аттестацию, обучение которых считается ПК

2. Список *Слушателей*, выполнивших учебную программу курса и прошедших итоговую аттестацию, обучение которых не считается ПК

3. Список *Слушателей*, не выполнивших учебную программу курса или не прошедших итоговую аттестацию, обучение которых считается ПК

4. Список *Слушателей*, не выполнивших учебную программу курса или не прошедших итоговую аттестацию, обучение которых не считается ПК

**6.11.10.** При формировании таких списков *Менеджер ЦИТ* может запрашивать дополнительную информацию о состоянии обучения *Слушателей* у *Инструкторов курсов*.

**6.11.11.** *Менеджер ЦИТ* формирует приказ на отчисления слушателей из списков 1 и 2 с формулировкой «выполнившие учебную программу и прошедшие итоговую аттестацию» и прилагает к приказу протоколы заседания аттестационных комиссий по всем Слушателям из списка 1.

**6.11.12.** *Менеджер ЦИТ* связывается со *Слушателями* из списков 3 и 4, информирует их о том, что они могут быть отчислены как не выполнившие учебную программу.

6.11.12.1. В случае готовности *Слушателя* ликвидировать отставание в сроки и на условиях, приемлемых для обеих сторон по согласованию с *Начальником ЦИТ*, запускает процесс ЦИТ.6 – Изменение траектории, сроков или формы обучения слушателя, начиная с этапа 6.9.3.

6.11.12.2. При отсутствии ответа от *Слушателя* или при невозможности ликвидировать отставание в сроки и на условиях, приемлемых для обеих сторон *Менеджер ЦИТ* добавляет в приказ на отчисление слушателей из списков 3 и 4 с формулировкой «не выполнившие учебный план курса».

**6.11.13.** *Менеджер ЦИТ* согласовывает окончательный вариант приказа об отчислении его с *Начальником ЦИТ* и по ЭП отправляет его в Деканат ФДО.

**6.11.14.** *Специалист Деканата ФДО* визирует приказ у *Декана ФДО* и передает приказ в ФАО.

**6.11.15.** *Специалист ФАО* визирует приказ в ФАО и передают приказы на подпись *проректору по УР ТУСУРа* и далее в *канцелярию ТУСУРа* для регистрации и присвоения номера.

**6.11.16.** *Канцелярия* регистрирует приказ и копию приказа передает в ЦИТ.

**6.11.17.** *Менеджер ЦИТ* заносит дату и номер приказа в ИС ФДО.

**6.11.18.** Копию зарегистрированного приказа *Менеджер ЦИТ* сохраняет в папке приказов, хранящейся в ЦИТ.

### **6.12. Описание подпроцесса ЦИТ.9 – Анализ качества и эффективности организации обучения слушателей.**

Исходными данными для анализа организации обучения является ПОИ, поступающая по каналам обратной связи от слушателей. Способы получения ПОИ:

- опросы - интернет;
- анкетирование - интернет;
- отзывы - интернет, Книга отзывов;
- письма (вопросы, предложения, заявления, жалобы) - электронная почта;
- интервью – живое общение с потребителем.
- Анализ «360°» - живое общение с сотрудниками.

В дальнейшем ПОИ используется для формирования взвешенных критериев оценки.

**6.12.1.** *Менеджер ЦИТ* ежедневно проводит сбор и классификацию ПОИ, поступающую по каналам обратной связи от потребителей (*Слушателей*). Она сохраняется на электронных носителях.

**6.12.2.** *Менеджер ЦИТ* изучает нормативно-правовую базу в области ПК и ДПО, готовит документы в соответствии с требованиями законодательных актов РФ, распорядительных документов региона и ТУСУРа.

**6.12.3.** *Начальник ЦИТ*, корректирует деятельность подразделения в соответствии с запросами потребителей.

**6.12.4.** *Менеджер ЦИТ* сообщает слушателю результаты рассмотрения его вопросов, предложений, заявлений, жалоб.

**Пример письма-ответа на заявку слушателям**

Уважаемый Александр Александрович .

Меня зовут Алина Поносова, я - менеджер Центра международной IT подготовки Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР).

Благодарю Вас за интерес, проявленный к нашему курсу «Программирование на PHP». К данному письму прикрепляю подробное описание курса, договор и квитанцию на оплату обучения. Дата начала обучения (9 декабря) указана в п. 1.4 договора. По Вашему желанию дата начала обучения может быть скорректирована. Вы можете начать обучение в любое удобное для Вас время после заключения договора и оплаты. Стоимость обучения (4450 руб., НДС не предусмотрен) и порядок оплаты указаны в разделе 2 договора.

Для включения в число слушателей необходимо:

Шаг 1. Распечатать и заполнить в двух экземплярах договор на обучение;

Шаг 2. Распечатать и заполнить квитанцию об оплате. Оплатить обучение согласно реквизитам, указанным в договоре и квитанции;

Шаг 3. Отсканировать один заполненный экземпляр договора, оплаченную квитанцию, первую страницу паспорта, диплом о предыдущем образовании (если оно имеется) и отправить файлы по адресу do@fdo.tusur.ru;

Шаг 4. Выслать заполненные и подписанные Вами оригиналы договора почтой по адресу: 634045, г . Томск, ул. Красноармейская, д. 147, оф. 105, Центр международной IT-подготовки ТУСУРа. Подписанный с нашей стороны Ваш экземпляр договора мы вернем Вам вместе с документами об окончании обучения.

Сразу после получения скан-копий документов (шаг 3) я вышлю Вам всю необходимую информацию для входа в систему обучения, рекомендуемый учебный график и контактные вашего персонального инструктора, который будет сопровождать Вас в течение всего времени обучения.

Все дополнительные вопросы, связанные с обучением, можно задать по адресу do@fdo.tusur.ru и по телефону (3822) 70-17-36.

Буду рада видеть Вас в числе наших слушателей.

С уважением,

Алина Поносова,

менеджер Центра международной IT подготовки Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники

634045, г .Томск, ул.Красноармейская, д. 147, оф. 105

тел .: (382-2) 70-17-36

e-mail: do@fdo.tusur.ru , office@cit.tcde.ru

»

**Пример письма новому слушателю о начале занятий**

Уважаемый Павел Сергеевич.

С 8 июля начинаются занятия по курсу «Программирование на PHP». Данное письмо содержит информацию о технической и инструкторской поддержке в процессе обучения.

Учебные материалы находятся по адресу: <http://fdo.tusur.ru/do/>. Логин и пароль для входа на сайт:

Логин: bps

Пароль: bps12345

Для Вашего удобства в конце письма предлагается рекомендуемый график учебного процесса. Этот же график в более подробном изложении Вы сможете найти в системе обучения (раздел "Технологическая карта курса"). Вы можете скорректировать свой темп обучения и составить собственный более удобный или оптимальный график, однако время обучения не должно превышать 12 недель.

Ваш инструктор - Долматов Алексей Валерьевич ([do.dav@tcde.ru](mailto:do.dav@tcde.ru)). По всем вопросам, связанным с материалами курса, практическими заданиями обращайтесь к инструктору. Вопросы инструктору лучше всего отправлять через форум в системе обучения. Расписание онлайн-консультаций преподавателя Вы также найдете в форуме.

По вопросам технической поддержки обращайтесь по адресу [do.help@tcde.ru](mailto:do.help@tcde.ru).

По общим вопросам организации обучения обращайтесь по адресу [do@fdo.tusur.ru](mailto:do@fdo.tusur.ru).

Рекомендуемый график изучения материалов учебного курса «Программирование на PHP»

Знакомство с технологией обучения и с инструктором, 1 день, 8 июля

Модуль 1. Введение в PHP, 3 дня, 9 – 11 июля

Модуль 2. Синтаксис языка, 3 дня, 12 – 14 июля

Модуль 3. Классы. Объекты. Отличия PHP5, 3 дня, 15 – 17 июля

Модуль 4. Ссылки и способы их использования. Исключения, 2 дня, 18 - 19 июля

Модуль 5. Сессии и cookies, 4 дня, 20 – 23 июля

Модуль 6. Регулярные выражения, 4 дня, 24 – 27 июля

Модуль 7. Построение web-приложения. , 6 дней, 28 – 2 августа

Модуль 8. Методы программирования на PHP – 1, 6 дней, 3 – 8 августа

Модуль 8. Методы программирования на PHP – 24 дня, 9 – 12 августа

Модуль 9. Работа с базами данных, 5 дней, 13 – 17 августа

Модуль 10. Дополнительное задание, 4 дня, 18 – 21 августа

Желаем Вам успешного и приятного обучения.

С уважением,

Алина Поносова,

менеджер Центра международной IT подготовки Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники

634045, г.Томск, ул.Красноармейская, д. 147, оф. 105

тел.: (382-2) 70-17-36

e-mail: [do@fdo.tusur.ru](mailto:do@fdo.tusur.ru), [office@cit.tcde.ru](mailto:office@cit.tcde.ru)

Приложение В

Пример письма инструктору с информацией о новом слушателе

Уважаемый Алексей Валерьевич.

Сообщаю, что на курс «Программирование на PHP» зачислен новый слушатель:

**Бурцев Павел Сергеевич, [zarabotayte@mail.ru](mailto:zarabotayte@mail.ru), начало обучения с 08.07 2010г.**

Рекомендуемый график слушателя:

Знакомство с технологией обучения и с инструктором, 1 день, 8 июля

Модуль 1. Введение в PHP, 3 дня, 9 – 11 июля

Модуль 2. Синтаксис языка, 3 дня, 12 – 14 июля

Модуль 3. Классы. Объекты. Отличия PHP5, 3 дня, 15 – 17 июля

Модуль 4. Ссылки и способы их использования. Исключения, 2 дня, 18 - 19 июля

Модуль 5. Сессии и cookies, 4 дня, 20 – 23 июля

Модуль 6. Регулярные выражения, 4 дня, 24 – 27 июля

Модуль 7. Построение web-приложения. , 6 дней, 28 – 2 августа

Модуль 8. Методы программирования на PHP – 1, 6 дней, 3 – 8 августа

Модуль 8. Методы программирования на PHP – 24 дня, 9 – 12 августа

Модуль 9. Работа с базами данных, 5 дней, 13 – 17 августа

Модуль 10. Дополнительное задание, 4 дня, 18 – 21 августа

С уважением,

Алина Поносова,

менеджер Центра международной IT подготовки Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники

634045, г.Томск, ул.Красноармейская, д. 147, оф. 105

тел.: (382-2) 70-17-36

e-mail: [do@fdo.tusur.ru](mailto:do@fdo.tusur.ru), [office@cit.tcde.ru](mailto:office@cit.tcde.ru)

**Пример планового письма слушателю  
по прошествии определенного времени обучения**

Уважаемый Павел Сергеевич.

Прошла неделя с начала Вашего обучения по курсу "название курса". Надеюсь, что Вы успешно продвигаетесь по программе курса. Есть ли у Вас какие-нибудь проблемы или вопросы, связанные с обучением в целом, с учебными материалами, контактами с инструкторами? Прошу Вас присылать по ходу обучения любые пожелания, замечания и вопросы.

Напоминаю основные контактные адреса:

- - Ваш инструктор Долматов Алексей Валерьевич: do.dav@tcde.ru;
- - Техническая поддержка: do.help@tcde.ru;
- - Общие вопросы: do@tcde.ru.

С уважением,

Алина Поносова,

менеджер Центра международной IT подготовки Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники

634045, г.Томск, ул.Красноармейская, д. 147, оф. 105

тел.: (382-2) 70-17-36

e-mail: do@fdo.tusur.ru, office@cit.tcde.ru

*Лист регистрации изменений*

Номер изме- нения	Обозначение документа	Номер листа				Всего листов в докумен- те	Подпись ответственного за внесение изме- нения	Дата внесе- ния изменения	Дата введения Изменения
		измененного	замененного	нового	изъятого				

