

Петрозаводск, 2019



**Положение о порядке и основании
приема, взаимодействия
и отчисления обучающихся**

**Центра Сертифицированного Обучения
ООО «СкаСофт»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «СкаСофт»

В.Л. Дураков

«24» *сентября* 2019 г



ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ И ОСНОВАНИИ ПРИЕМА, ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
И ОТЧИСЛЕНИЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
в Центре Сертифицированного Обучения ООО «СкаСофт»

I. ПРАВИЛА ПРИЕМА, ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И ОТЧИСЛЕНИЯ ШКОЛЬНИКОВ

1. Правила приема и взаимодействия учеников/родителей с Центром

Интерес к курсам для школьников может поступать в ЦСО (Центр Сертифицированного Обучения) разными способами:

- передача интереса от клиентов сотрудниками других отделов;
- входящее обращение от клиента (письмо, звонок, сообщение на сайте);
- интерес, в анкетах ЦСО и других отделов (с семинаров, предыдущих курсов);
- результат обзвонів консультантом ЦСО клиентов.

При фиксации интереса к обучению, консультант ЦСО подбирает для клиента необходимый курс. По результатам общения консультанта ЦСО с клиентом, делается вывод, какой курс нужен клиенту. При фиксировании интереса от клиента к курсу, данные о потенциальном слушателе, отображаются администратором Клуба в автоматизированной системе «НеоКИС». В программе фиксируется информация о потребности, контактные данные, ФИО слушателя и ФИО родителя (лица, его замещающего).

После подтверждения информации клиентом по участию в курсе, администратор ЦСО запрашивает у клиента данные для составления договора, согласовывает график оплат, информацию о возможных скидках и создает в программе «НеоКИС» документ «Заказ покупателя», в котором отражена следующая информация:

- наименование контрагента, для которого будет подготовлен договор;
- представитель контрагента – участник курса;
- номер договора на обучение;
- наименование и сроки курса;
- стоимость обучения.

В системе также отражается график оплат, согласованный с клиентом. По всем договорам должна быть предусмотрена предоплата. После составления заказа консультант ЦСО составляет проект договора по шаблону.

Проект договора – шаблон договора, в котором заполнены данные о контрагенте и участнике курса (наименование контрагента, адрес, участник курса, дата рождения), наименование курса, график прохождения курса, график оплаты.

Рекомендуемые шаблоны договоров находятся в ВФС (внутрифирменные стандарты) 2.614. Процедуры подготовки договоров и внутрифирменного согласования описаны в ВФС 2.405 и 2.404 соответственно.

Согласованный проект договора отправляется клиенту по электронной почте или передается лично. При возникновении замечаний к проекту договора клиент сообщает их в письменном виде или по телефону. В случае, если данные замечания являются приемлемыми для деятельности ЦСО, консультант ЦСО вносит изменения в проект договора и отправляет снова клиенту. Проект договора, согласованный с клиентом, является договором.

При заключении договора с заказчиком Клуб программистов предлагает подписать разрешение на получение информации по каналам связи (смс-рассылка), согласие на обработку персональных данных, содержащихся в

анкете¹, а также согласие на размещение фотографий и/или видеороликов или другой личной информации в маркетинговых мероприятиях 1С:Клуба программистов.

При посещении первого занятия курса клиент должен предоставить два распечатанных экземпляра договора, подписанные со стороны контрагента, документы, подтверждающие скидку (если она есть). Один подписанный экземпляр передается контрагенту, второй экземпляр вместе со всеми документами, которые предоставил клиент, подшивается консультантом ЦСО в папку «Договоры (месяц)-(месяц) год», которая хранится в ЦСО. При подписании договора осуществляется ознакомление с правилами Центра Сертифицированного Обучения, лицензией на право ведения образовательной деятельности и другими документами общества.

В первый день потока по результатам набора слушателей на курсы издается Приказ по предприятию о приеме слушателей на курсы (см. Приложение №1). В приказе отражаются списки учащихся по набранным курсам. В Центре Сертифицированного Обучения есть правила, с которыми учеников знакомят перед первым занятием. Данные правила висят на стендах и в учебных компьютерных классах. Правила направлены на контроль дисциплины учащихся и создание комфортной атмосферы для обучения.

Если после начала потока производится дополнительный набор в группы (при наличии свободных мест), издается дополнительный приказ с указанием вновь принятых слушателей.

За несколько дней до завершения обучения администратор ЦСО готовит в автоматизированной системе «НеоКИС» документ – «Акт сдачи-приемки оказанных услуг», распечатывает в 2 экземплярах, подписывает и ставит печать.

2. Правила отчисления.

В последний день обучения потока (последний открытый урок потока) издается Приказ по предприятию об отчислении слушателей (см. Приложение №2).

В случае досрочного прекращения сотрудничества по взаимному соглашению сторон также издается Приказ по предприятию по установленной форме (см. Приложение №3).

При необходимости родитель (лицо, его замещающее) может обратиться к Центру Сертифицированного Обучения в любом удобном для него виде:

- по телефону;
- через личную встречу;
- в виде письма.

Обращение родителя может быть в форме жалобы, замечания, предложения, вопросы.

В случае поступившего замечания от обучающихся или их родителей проводится встреча с завучем, методистом и преподавателем (при необходимости) и осуществляется разбор замечания, в ходе встречи выясняются причины, повлекшие замечание; оценивается обоснованность замечания и организуется работа по принятию мер на устранение причин замечания. После этого завуч связывается с клиентом для оценки удовлетворенности.

3. Требования к слушателю курсов для школьников.

Возраст каждого регистрируемого слушателя должен соответствовать рекомендованному возрастному цензу по курсу, на который он хочет записаться.

Перед началом курса методист составляет входящие требования к ученикам. Устанавливает возрастное ограничение для учеников. В случае когда на курс хочет записаться школьник младше возрастного ограничения, то ему необходимо провести входящее тестирование. Тестирование проводит преподаватель, закрепленный за той группой, куда оформлена заявка ребенка. Также методист указывает требования к уровню знаний учеников.

Требования к слушателям должны быть определены и доведены до клиента в момент регистрации.

¹ 1С:Клуб программистов имеет право собирать, обрабатывать и передавать в фирму «1С» (ООО «Софттехно») следующие персональные данные обучающихся: ФИО, дата рождения, сведения о полученных свидетельствах. Срок действия согласия (если предоставлено): до истечения трех месяцев с момента отзыва согласия пользователем.

II. ПРАВИЛА ПРИЕМА, ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И ОТЧИСЛЕНИЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ

1. Запись на курсы для взрослого населения и документы, необходимые для записи на обучение.

Интерес к курсам от клиентов может поступать в ЦСО разными способами:

- передача интереса от клиентов сотрудниками других отделов;
- входящее обращение от клиента (письмо, звонок, сообщение на сайте);
- интерес, в анкетах ЦСО и других отделов (с семинаров, предыдущих курсов);
- результат обзвонів консультантом ЦСО клиентов, приобретавших программные продукты и лицензии в нашей компании;
- результат «холодных» звонков колл-центром по поручению консультанта ЦСО или сотрудников других отделов.

При фиксации интереса к обучению, консультант ЦСО подбирает для клиента необходимый курс. По результатам общения консультанта ЦСО с клиентом, делается вывод, какой тип курса нужен клиенту. При фиксировании интереса от клиента к курсу, данные о потенциальном слушателе, отображаются администратором Клуба в автоматизированной системе «НеоКИС». В программе фиксируется информация о потребности, контактные данные, ФИО слушателя.

После подтверждения информации клиентом по участию в курсе, администратор ЦСО запрашивает у клиента данные для составления договора, согласовывает график оплат, информацию о возможных скидках и создает в программе «НеоКИС» документ «Заказ покупателя», в котором отражена следующая информация:

- наименование контрагента, для которого будет подготовлен договор;
- представитель контрагента – участник курса;
- номер договора на обучение;
- наименование и сроки курса;
- стоимость обучения.

В системе также отражается график оплат, согласованный с клиентом. По всем договорам должна быть предусмотрена предоплата. После составления заказа консультант ЦСО составляет проект договора по шаблону.

Проект договора – шаблон договора, в котором заполнены данные о контрагенте и участнике курса (наименование контрагента, адрес, участник курса, дата рождения), наименование курса, график прохождения курса, график оплаты.

Рекомендуемые шаблоны договоров находятся в ВФС 2.614. Процедуры подготовки договоров и внутрифирменного согласования описаны в ВФС 2.405 и 2.404 соответственно.

Согласованный проект договора отправляется клиенту по электронной почте или передается лично. При возникновении замечаний к проекту договора клиент сообщает их в письменном виде или по телефону. В случае, если данные замечания являются приемлемыми для деятельности ЦСО, консультант ЦСО вносит изменения в проект договора и отправляет снова клиенту. Проект договора, согласованный с клиентом, является договором.

При посещении первого занятия курса клиент должен предоставить два распечатанных экземпляра договора, подписанные со стороны контрагента, документы, подтверждающие скидку (если она есть). Один подписанный экземпляр передается контрагенту, второй экземпляр вместе со всеми документами, которые предоставил клиент, подшивается консультантом ЦСО в папку «Договоры (месяц)-(месяц) год», которая хранится в ЦСО.

В первый день проводимого курса по результатам набора слушателей издается Приказ по предприятию о приеме слушателей на курс (см. Приложение №4). В приказе отражается список принятых на обучение слушателей.

2. Правила отчисления.

За несколько дней до завершения обучения администратор ЦСО готовит в автоматизированной системе «НеоКИС» документ – «Акт сдачи-приемки оказанных услуг», распечатывает в 2 экземплярах, подписывает и ставит печать.

В последний день обучения группы издается Приказ по предприятию об отчислении слушателей (см. Приложение №5).

По требованию клиента ему предоставляется копия лицензии на право оказания образовательных услуг Исполнителем.

3. Требования к слушателю курсов для взрослого населения

На курсы могут записываться юридические и физические лица. Каждый регистрируемый слушатель должен обладать минимальными умениями:

1. базовые навыки работы с ПК;
2. в зависимости от темы курса: общее представление методики ведения бухгалтерского учета, кадрового учета и расчета зарплаты, ведения управленческого учета и т.п.

Требования к слушателям должны быть определены и доведены до клиента в момент регистрации.

**ОБЩЕСТВО
С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
“СкаСофт”**

П Р И К А З

От _____ 20__ г.

№ _____

[О зачислении учащихся]

ПРИКАЗЫВАЮ:

Зачислить учащихся на курсы потока №__ в соответствии с расписанием:

Курс « _____ », модуль__	
Место проведения: _____	
Дни и время занятий _____	
1	ФИО _____
2	ФИО _____

Курс « _____ », модуль__	
Место проведения: _____	
Дни и время занятий _____	
1	ФИО _____
2	ФИО _____

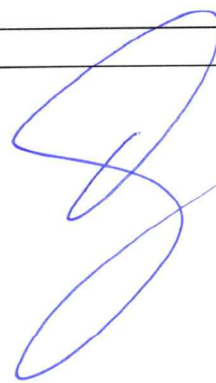
Директор

В.Л. Дураков

С приказом ознакомлен:

«__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г.



_____ Филатова И.Г.
_____ Артемьева У.Н.

**ОБЩЕСТВО
С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
“СкаСофт”**

П Р И К А З

От _____ 20__ г.

№ _____

[Об отчислении учащихся]

ПРИКАЗЫВАЮ:

Отчислить учащихся потока №__ в связи с окончанием курсов согласно расписанию:

Курс «_____», модуль_____	
1	ФИО _____
2	ФИО _____

Курс «_____», модуль_____	
1	ФИО _____
2	ФИО _____

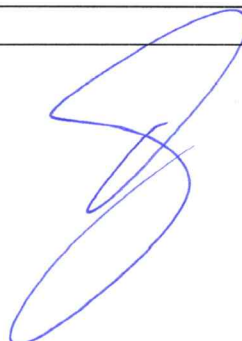
Директор

В.Л. Дураков

С приказом ознакомлен:

«__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г.



_____ Филатова И.Г.
_____ Артемьева У.Н.

ОБЩЕСТВО
С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
“СкаСофт”

П Р И К А З

От _____ 20__ г.

№ _____

[Об отчислении учащихся]

ПРИКАЗЫВАЮ:

Отчислить учащихся потока №__ по взаимному согласию сторон:

Курс « _____ », модуль _____	
1	ФИО _____
2	ФИО _____

Курс « _____ », модуль _____	
1	ФИО _____
2	ФИО _____

Директор

В.Л. Дураков

С приказом ознакомлен:

«__» _____ 20__ г.
«__» _____ 20__ г.

_____ Филатова И.Г.
_____ Артемьева У.Н.

**ОБЩЕСТВО
С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
“СкаСофт”**

П Р И К А З

От _____ 20__ г.

№ _____

[О зачислении слушателей на курс]

ПРИКАЗЫВАЮ:

Зачислить слушателей на курс «_____», проводимый по утвержденному расписанию:

1	ФИО
2	ФИО

Директор

В.Л. Дураков

С приказом ознакомлен:

«__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г.

_____ Филатова И.Г.
_____ Ювонен М.А.

**ОБЩЕСТВО
С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
“СкаСофт”**

П Р И К А З

От _____ 20__ г.

№ _____

[Об отчислении слушателей]

ПРИКАЗЫВАЮ:

Отчислить слушателей курса « _____ » в связи с окончанием курса согласно расписанию:

1	ФИО
2	ФИО

Директор

В.Л. Дураков

С приказом ознакомлен:

«__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г.

Филатова И.Г.

Ювонен М.А.

