

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Цель данного Документа: регламентировать процесс подготовки к взаимодействию и - взаимодействию администраторов и педагогов со студентами Школы.
2. Задача данного Документа: обеспечить повышения уровня удовлетворенности студентов от прохождения обучения в Школе и повысить показатели возвратности студентов.
3. Данный Документ обязателен для выполнения сотрудниками Школы.
4. Нарушение положений настоящего Документа является основанием для применения мер дисциплинарного воздействия.

### Использование терминов:

- Во внутренних стандартах и в общении с клиентами на территории Школы – используем термин СТУДЕНТ
- «Владелец процесса» – это сотрудник, часто – руководитель, который владеет основными ресурсами и отвечает за результат данной части процесса
- «Исполнитель процесса» – сотрудник, который выполняет непосредственно шаги / действия процесса
- «Ответственный за подпроцесс» - это сотрудник, который на данном этапе будет выполнять ключевую роль.

# БИЗНЕС-ПРОЦЕСС: ПРОВЕДЕНИЕ ЗАНЯТИЙ

## СТАНДАРТЫ И РЕГЛАМЕНТЫ, ЧАСТЬ 1.

**Владелец процесса: руководитель**

**Исполнитель процесса: администратор**

**Ответственный за подпроцессы: администратор**

**ЭТАПЫ: НАЧАЛО РАБОЧЕГО ДНЯ.**

### **Этап 1. Проверка готовности помещения к работе: кабинеты, холл, туалетные комнаты, администраторская.**

Администратор приходит на работу в 13.00 и начинает свой рабочий день с проверки готовности помещения к работе:

#### **1. Кабинеты, проверить:**

- 1.1. чистота пола, столов, стульев
- 1.2. расставить мебель ровно, чтобы был аккуратный вид
- 1.3. чистое мусорное ведро
- 1.4. проветрить кабинет
- 1.5. включить бактерицидную лампу
- 1.6. Если заметили грязь, провести уборку своими силами, отметить необходимость расширенной уборки для уборщицы.**
- 1.7. включить освещение
- 1.8. проверить исправность оборудования: плазменная панель, ноутбук, закрепленный за данным кабинетом – включить, убедиться, что работает
- 1.9. состояние электрических проводов, розеток – визуально проверить на предмет безопасности
- 1.10. Если оборудование неисправно – забрать из кабинета / ограничить доступ, сделать запись в журнале «Ремонт», организовать ремонтные работы, сообщить руководителю.**
- 1.11. проверить наличие и исправность методических материалов, которые должны находиться в данном кабинете
- 1.12. наличие в каждом кабинете необходимых канцтоваров: маркеры, губки для доски, запасные ручки, бумага А4

#### **2. Туалетная комната, проверить:**

- 2.1. чистота пола, раковины, унитаза
- 2.2. чистое мусорное ведро
- 2.3. наличие туалетной бумаги
- 2.4. мыло для рук
- 2.5. освежитель воздуха
- 2.6. салфетки
- 2.7. Если заметили грязь, провести уборку своими силами, отметить необходимость расширенной уборки для уборщицы.**

#### **3. Холл, проверить:**

- 3.1. чистота пола, стульев

- 3.2. чистое мусорное ведро
- 3.3. наличие питьевой воды
- 3.4. наличие стаканчиков для воды
- 3.5. наличие одноразовых бахил
- 3.6. наличие одноразовых масок и дезинфицирующего средства для рук

Если заканчивается:

- вода – сделать заказ у поставщика.
- хозтовары, стаканчики, - составить заказ, утвердить с руководителем, заказать необходимое.

- 3.7. включить в холле весь свет, в том числе, проверить – есть ли перегоревшие лампы
- 3.8. проверить – есть ли забытые вещи в зоне одевания, забрать их в администраторскую комнату
- 3.9. проверить исправность вешалок для верхней одежды
- 3.10. проверить исправность стульев, диванчиков в зоне ожидания
- 3.11. В случае неисправности – сделать запись в журнале «Ремонт», вызвать специалиста.**
- 3.12. проверить витрину с товарами: чтобы была чистая, без пыли и отпечатков пальцев
- 3.13. дополнить товар, если забирали из витрины, или получили новинки
- 3.14. проверить наличие ценников

#### **4. Администраторская, проверить:**

- 4.1. чистоту пола, стекла, стола
- 4.2. чистое мусорное ведро
- 4.3. исправность освещения
- 4.4. исправность оборудования

### **Этап 2. Подготовка к рабочему учебному процессу**

#### **1. Внешний вид администратора соответствует Корпоративным стандартам**

- 1.1. соответствует Корпоративным Стандартам
- 1.2. сменная обувь
- 1.3. одноразовая маска

#### **2. Подготовка рабочего места администратора:**

- 2.1. подготовить к работе кассу и терминал: включить, активировать
- 2.2. включить компьютер и активизировать программу CRM
- 2.3. проверить расписание на текущий день на предмет накладок, нестыковок, включения дополнительных занятий – в привязке к кабинетам
- 2.4. проверить, какие студенты и преподаватели должны заниматься в текущий день, убедиться, что все подтвердили свое присутствие
- 2.5. проверить наличие задолженностей у студентов, которые должны прийти, подготовить информацию для оплаты
- 2.6. проверить поручения – нужно ли передать информацию кому-то из студентов, родителей студентов, или педагогов

#### **3. Подготовка процесса проведения занятия:**

- 3.1. администратор взаимодействует с педагогами до начала занятия (накануне) и подтверждает у педагога его присутствие
- 3.2. контролирует, что педагог знает свое расписание
- 3.3. при необходимости – вносит правки либо составляет расписание для педагога

В случае, если педагог заболел, или по уважительной причине не может выйти на работу и провести занятие, то администратор –

- 3.4. готовит замену отсутствующему педагогу, опираясь на уровень знаний студента и возможности других педагогов
- 3.5. в случае невозможности замены педагога – делает перенос занятия по вине Школы на другой день
- 3.6. ставит в известность руководителя о произошедшей ситуации и о принятых решениях

#### **4. Подготовка методического материала**

- 4.1. администратор по просьбе педагога может участвовать в подготовке методического и учебного раздаточного материала (распечатывать материалы, скреплять, сортировать)
- 4.2. педагог, которому нужна помощь администратора, присылает информацию заранее, не менее чем за 1 день, на электронный адрес Школы

#### **5. Взаимодействие с педагогами и контроль соблюдения педагогами внутренних правил:**

- 5.1. администратор контролирует приход педагогов – не позже чем за 15 минут до начала своего занятия, отмечает приход педагога в программе
- 5.2. контролирует соблюдение педагогом временных рамок проведения занятий
- 5.3. контролирует, что педагог вовремя забирает студентов из холла на занятие
- 5.4. в случае нарушения внутренних правил администратор может сделать замечание педагогу, в уважительной форме и только наедине, в отсутствие студентов и коллег
- 5.5. сообщает руководителю обо всех произошедших нарушениях и предпринятых действиях по исправлению ситуации
- 5.6. по поручению руководителя администратор передает информацию педагогам, касающуюся организационных моментов и работы Школы
- 5.7. информацию необходимо передавать лично, в устной форме
- 5.8. при необходимости информация может передаваться по телефону, в мессенджерах
- 5.9. информация в форме внутреннего стандарта или инструкции может быть распечатана и передаваться в письменном виде под подпись

### **Этап 3. Работа со студентами**

#### **1. Встреча студентов:**

- 1.1. приветствовать каждого входящего в Школу:
  - 1.1.1. обязательно – контакт глазами
  - 1.1.2. улыбка
  - 1.1.3. приветствие
  - 1.1.4. если знаете студента по имени – используйте в приветствии
  - 1.1.5. если это ребенок в сопровождении взрослого – обязательно поприветствуйте и взрослого, и ребенка, поддержите беседу
  - 1.1.6. дистанционное измерение температуры
  - 1.1.7. взрослым напоминаете о необходимости надеть одноразовую маску

#### **2. Администратор обеспечивает безопасность всех студентов, находящихся в Школе:**

- 2.1. Если посетитель пришел впервые – обязательно постарайтесь выяснить цель его визита
- 2.2. У родителей маленьких студентов – уточняйте, кто может забирать их после занятия
- 2.3. Старайтесь, чтобы двери Школы были закрыты в течение дня на автоматический замок – это необходимо, чтобы дети не выбегали одни на улицу до прихода родителей, а также – это ограничивает вход посторонних людей. **С 19.00 часов это требование категорически обязательно!**
3. **Переодевание:**
  - 3.1. направляйте вошедших студентов в зону переодевания
  - 3.2. контролируйте, чтобы студенты надевали сменную обувь, либо бахилы
4. **Приглашение на занятия:**
  - 4.1. начало занятий все студенты ожидают в холле
  - 4.2. помогите студентам сориентироваться – в каком кабинете будут у них проходить занятия
  - 4.3. контролируйте, чтобы из холла забрали всех студентов на занятия, не было «забытых»
  - 4.4. пока студенты ожидают занятия, необходимо отметить их визит в CRM
  - 4.5. это время для того чтобы взять оплату и задолженности по оплате
  - 4.6. в класс студентов приглашает педагог
5. **Опоздание и отсутствие студента:**
  - 5.1. каждому студенту накануне занятия отправляется сообщение-напоминание
  - 5.2. если студент подтвердился, но опаздывает на занятия, необходимо ему позвонить в пределах 10 минут начала урока и уточнить возможность его присутствия
  - 5.3. при отсутствии студента на занятии, если нет предварительного предупреждения, необходимо позвонить ему в течение дня, узнать причину пропуска
  - 5.4. всем отсутствующим студентам, по согласованию с педагогом, необходимо отправить ДЗ
6. **Когда студенты на занятиях, администратору необходимо:**
  - 6.1. проверить чистоту и порядок в зоне переодевания
  - 6.2. в сырое время года – протереть пол от грязных следов у входа, в холле, проверить, чтобы не было воды на полу
  - 6.3. проверить чистоту в зоне туалета и наличие туалетной бумаги
  - 6.4. заполнить финансовую отчетность
  - 6.5. заполнить программу CRM
  - 6.6. составить заявки на закупки канцтоваров, хозяйственных товаров, товаров для витрины
  - 6.7. при необходимости составить заявки на ремонт

## **ЭТАПЫ: ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ.**

### **Этап 1. Завершение занятия**

- 1.1. после окончания занятия педагог выводит маленьких студентов – организованно в холл и передает родителям; взрослые студенты – выходят самостоятельно
- 1.2. за маленькими студентами приходят родители – входную дверь необходимо открывать по звонку и через уточнение цели визита, за каким ребенком пришли. Помните про Вашу ответственность за безопасность студентов Школы.
- 1.3. Если занятия еще не окончены – предложите родителям присесть в холле, в зоне ожидания

Используйте время ожидания для дополнительной работы с родителями:

- 1.4. обратите внимание родителей на изменения в расписании, если они есть
- 1.5. прорекламируйте новинки в учебном процессе Школы: новую программу / педагога / дополнительное тестирование / обучение в языковом лагере и т.д.
- 1.6. сделайте продажу товаров с витрины: словарики, тетради, сумки, сладости
- 1.7. проинформируйте о ближайших мероприятиях: открытый урок, праздник, открытие смены в языковом лагере
- 1.8. предложите индивидуальные консультации
- 1.9. предложите взять с собой рекламные материалы
- 1.10. попросите оставить отзыв в соцсетях
- 1.11. ответьте на вопросы родителей
- 1.12. при необходимости напомните об оплате / задолженности
- 1.13. примите оплату за услуги
- 1.14. проработайте претензии и конфликты

В случае задержки родителей:

- 1.15. если за маленьким студентом в течение 10 минут не пришли родители, не оставляйте его одного в холле, проводите его в кабинет к педагогу, у которого он был на занятии, и попросите дать студенту дополнительное задание
- 1.16. свяжитесь с родителями чтобы уточнить совместные действия
- 1.17. необходимо дожидаться родителей в обязательном порядке, не отпускать ребенка одного, если это не было заранее согласовано

Поработайте с взрослыми студентами после окончания занятия:

- 1.18. обратите внимание на изменения в расписании, если они есть
- 1.19. прорекламируйте новинки в учебном процессе Школы: новую программу / педагога / дополнительное тестирование / обучение в языковом лагере и т.д.
- 1.20. сделайте продажу товаров с витрины
- 1.21. проинформируйте о ближайших мероприятиях: открытый урок, праздник, открытие смены в языковом лагере
- 1.22. предложите индивидуальные консультации
- 1.23. предложите взять с собой рекламные материалы
- 1.24. попросите оставить отзыв в соцсетях
- 1.25. при необходимости напомните об оплате / задолженности
- 1.26. примите оплату за услуги
- 1.27. проработайте претензии и конфликты

Завершение визита студента:

- 1.28. После прощания с педагогом студенты переодеваются и уходят
- 1.29. Напоминайте о необходимости снять бахилы и выбросить в мусорное ведро у входа
- 1.30. Прощайтесь с каждым студентом, желайте хорошего дня / вечера

## **2. Уборка помещений**

- 2.1. После окончания занятий в кабинетах необходимо:
  - 2.1.1. собрать методические материалы, убрать их на место
  - 2.1.2. проверить чистоту пола, столов, стульев, доски
  - 2.1.3. собрать мусор из мусорного ведра
  - 2.1.4. вернуть мебель в первоначальное состояние, аккуратно расставить, обеспечить возможность проведения других учебных процессов
  - 2.1.5. закрыть окна

2.1.6. проверить выключение электрического оборудования: ноутбук, плазма

2.1.7. выключить бактерицидный облучатель

### **3. Подведение итогов дня**

- 3.1. проверить заполнение онлайн-журнала педагогами
- 3.2. сделать закрытие кассы
- 3.3. составить отчет по оплатам
- 3.4. заполнить финансовый отчет по движению денежных средств за день
- 3.5. отправить отчеты руководителю
- 3.6. написать в общий чат расписание на следующий день
- 3.7. обсудить с педагогами в чате либо очно – срочные организационные вопросы

### **4. Закрытие помещения**

- 4.1. Проверить все кабинеты, туалетные комнаты личным осмотром и убедиться, что в помещении не осталось студентов
- 4.2. Закрыть окна
- 4.3. Выключить свет
- 4.4. Оставить дежурное освещение
- 4.5. Закрыть входную дверь
- 4.6. Опустить роллеты

# БИЗНЕС-ПРОЦЕСС: ПРОВЕДЕНИЕ ЗАНЯТИЙ

## СТАНДАРТЫ И РЕГЛАМЕНТЫ, ЧАСТЬ 2.

**Владелец процесса: руководитель**

**Исполнитель процесса: педагог**

**Ответственный за подпроцессы: педагог**

### Этап 1. Подготовка педагога к рабочему процессу

Педагог приходит на работу не позже чем за 15 минут до начала своего занятия.

Администратор подтверждает присутствие педагога на занятиях Школы заранее, не менее чем за 24 часа.

Если Вы плохо себя чувствуете, или у Вас возникла форс-мажорная ситуация, постарайтесь предупредить об этом администратора не менее чем за 24 – 8 часов до начала проведения занятия

#### **1. Внешний вид педагога**

- 1.1. соответствует Корпоративным стандартам
- 1.2. сменная обувь
- 1.3. одноразовая маска

#### **2. Подготовка к предстоящему учебному процессу:**

- 2.1. уточнить расписание
- 2.2. уточнить у администратора по студентам – кто планирует присутствовать, кто болеет
- 2.3. если необходимо передать информацию студенту / родителю студента, то передает ее через администратора

#### **3. Подготовка методического материала:**

- 3.1. подобрать учебники, игры, плакаты, необходимые для занятия
- 3.2. подготовить раздаточный учебный материал: заранее распечатать, отсортировать, прошить.
- 3.3. при подготовке методического и раздаточного материала педагог взаимодействует с администратором, уточняет возникающие вопросы
- 3.4. в случае необходимости / отсутствия необходимого – делает заявку администратору на заказ методических материалов

#### **4. Подготовка кабинета к проведению занятия:**

- 4.1. проветрить
- 4.2. включить бактерицидную лампу
- 4.3. поправить мебель
- 4.4. проверить наличие канцтоваров, маркеров, губки, и в случае отсутствия - обратиться к администратору
- 4.5. разложить методический материал
- 4.6. подключить аудио- и видеоматериалы, проверить исправность работы ноутбука и плазменной панели

#### **5. В случае неготовности кабинета / оборудования:**

- 5.1. сообщает администратору о неисправностях
- 5.2. о причинах задержки начала занятий

## **Этап 2. Работа со студентами**

### **1. Встреча студентов:**

- 1.1. Для приглашения студентов на занятия педагог выходит в холл
- 1.2. Маленьких детей следует забирать организованно, чтобы они не потерялись
- 1.3. Приветствуйте студентов / родителей на языке, который преподаете
- 1.4. Знакомьтесь с новыми студентами, устанавливайте контакт:
  - 1.4.1. обязательно – контакт глазами
  - 1.4.2. улыбка
  - 1.4.3. приветствие
  - 1.4.4. обращение в форме «Вы»
  - 1.4.5. узнайте имя студента и постарайтесь его запомнить

### **2. Проведение занятия:**

- 2.1. Старайтесь начать занятия вовремя, без задержки расписания
- 2.2. Соблюдайте временные рамки проведения занятий
- 2.3. В случае если возникли накладки по времени:
  - 2.3.1. Вы можете пригласить вторую группу на занятие
  - 2.3.2. организовать совместную групповую работу
  - 2.3.3. сделать общее упражнение
  - 2.3.4. организовать для первой группы самостоятельную работу в конце занятия
  - 2.3.5. обязательно сообщите администратору о возникновении задержки
- 2.4. Ведите занятие в соответствии с утвержденной методикой
- 2.5. Старайтесь делать занятия разнообразными и интересными
- 2.6. В завершении урока обязательно подведите итоги, дайте обратную связь студентам
- 2.7. Для маленьких студентов используйте визуальные поощрения и мотиваторы – наклейки, картинки
- 2.8. Для маленьких студентов по возможности готовьте итоги занятия в формате, когда их можно показать родителям, сделать визуализацию прогресса
- 2.9. Настраивайте маленьких студентов – о чем сейчас они могут рассказать родителям
- 2.10. Обязательно уделите несколько минут домашнему заданию, которое Вы дадите после урока: сделайте пояснения, убедитесь, что у студентов нет вопросов, им все понятно
- 2.11. Передайте администратору содержание домашнего задания, если у Вас в группе есть студенты, которые отсутствовали сегодня на уроке, чтобы администратор его переслал отсутствовавшим
- 2.12. Заполните онлайн-журнал: отметьте посещения студентов, тему урока

### **3. Завершение занятия:**

- 3.1. Если у Вас на уроке присутствовали взрослые студенты, они могут покинуть аудиторию самостоятельно
- 3.2. Если Вы вели занятия с маленькими студентами, обязательно выведите группу организованно и передайте родителям
- 3.3. Уделите внимание родителям, не убегайте в кабинет, ответьте на их вопросы, дайте рекомендации

- 3.4. Обратную связь родителям необходимо давать только в позитивном формате: какая есть динамика у ребенка, как он старается, какая ближайшая зона развития
- 3.5. Отметьте вклад родителей в успехи ребенка
- 3.6. Если в учебном процессе у ребенка возник форс-мажор - в индивидуальной беседе спокойным голосом сообщите об этом родителю.
- 3.7. Общаясь с родителями, контролируйте время – Вам нужно подготовить кабинет к следующему занятию. Если беседа затягивается, вежливо извинитесь, предложите перенести более глубокую беседу на другое время. Если вопрос можно переключить на администратора – подключите его к беседе.
- 3.8. Попрощайтесь со всеми студентами и родителями.

#### **4. Уборка кабинета и методических материалов**

- 4.1. Приведите в порядок пространство кабинета после своего занятия:
  - 4.1.1. проветрите кабинет
  - 4.1.2. включите бактерицидную лампу
  - 4.1.3. проверьте чистоту пола, столов, стульев, доски – постарайтесь убрать загрязнения самостоятельно
  - 4.1.4. верните мебель в первоначальное состояние, аккуратно ее расставьте, обеспечьте возможность проведения других учебных процессов
- 4.2. Приведите в порядок методические материалы:
  - 4.2.1. расставьте по местам игры, книги
  - 4.2.2. верните методические материалы в администраторскую, если Вы их оттуда забирали
  - 4.2.3. соберите раздаточный материал, который остался не использованным, его также можно передать администратору

#### **5. Подведение итогов дня**

- 5.1. проверьте, что Вы заполнили онлайн-журнал
- 5.2. если нужно передать какую-либо информацию по организационным вопросам руководителю Школы – Вы можете это сделать через администратора
- 5.3. проверьте свое расписание на следующий рабочий день
- 5.4. поинтересуйтесь у администратора внутренней жизнью Школы: какие планируются методические мероприятия, экзамены, открытые уроки
- 5.5. посмотрите общий чат, есть ли там важная информация
- 5.6. спланируйте подготовку раздаточного учебного материала

#### **6. Закрытие помещения**

Если так сложилась ситуация, что Вы завершаете вечером учебный день и вас попросили закрыть Школу, необходимо сделать следующие действия:

- 6.1. Проверить все кабинеты, туалетные комнаты личным осмотром и убедиться, что в помещении не осталось студентов
- 6.2. Закрыть окна
- 6.3. Выключить свет
- 6.4. Оставить дежурное освещение
- 6.5. Закрыть входную дверь
- 6.6. Опустить роллеты

С Документом ознакомлен, согласен: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

С Документом ознакомлен, согласен: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

С Документом ознакомлен, согласен: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /