

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО «Учебный центр Авиабизнес»
Григорьев Ю.М.
23 февраля 2015 г.



РЕГЛАМЕНТ организации дистанционного обучения

1. Термины и определения

Авторизация. Процедура допуска пользователя в систему ДО путем запроса его логина и пароля, обработки введенных значений и проверки их достоверности.

Администратор. Уполномоченный сотрудник АНО «Учебный центр Авиабизнес», управляющий процессами регулирования допуска пользователей в систему ДО, а также обеспечивающий операционную готовность и информационную безопасность сервера системы ДО.

Вебинар. Веб-конференция – встреча или презентация через Интернет в режиме реального времени, во время которой каждый из участников находится у своего компьютера, а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника.

Глобальная вычислительная сеть (ГВС) – Wide Area Network (WAN) – компьютерная сеть, охватывающая большие территории и включающую в себя десятки и сотни тысяч компьютеров. Служит для объединения разрозненных ЛВС так, чтобы пользователи и компьютеры, где бы они ни находились, могли взаимодействовать со всеми остальными участниками глобальной сети. Ярким примером ГВС является Интернет, но существуют и другие сети.

Интернет. ГВС, глобальная телекоммуникационная сеть информационных и вычислительных ресурсов.

Дистанционное обучение (ДО). Тип обучения, основанный на образовательном взаимодействии удаленных друг от друга педагогов и учащихся, реализующемся с помощью компьютеров, телекоммуникационных технологий и ресурсов сети Интернет. Для ДО характерны все присущие учебному процессу компоненты системы обучения: смысл, цели, содержание, организационные формы, средства обучения, система контроля и оценки результатов.

Информационная безопасность. Состояние защищенности информационной среды, устойчивость к утечке информации, несанкционированным и непреднамеренным воздействиям на неё, а также процесс, направленный на достижение этого состояния.

Координатор. Представитель Заказчика – юридического лица – уполномоченный последним решать все оперативные вопросы, касающиеся организации и проведения ДО группы (групп) сотрудников Заказчика. Взаимодействует с организатором на стадии подготовки Договора на обучение, согласования сроков и иных, организационных его параметров, а также формирования учебной группы. Имеет право получать от тьютора информацию о ходе обучения, активности слушателей, степени усвоения учебной программы.

Локальная вычислительная сеть (ЛВС) – Local Area Network (LAN) – компьютерная сеть, покрывающая относительно небольшую территорию (офис организации, здание).

Логин. Несекретное имя учётной записи пользователя системы.

Локальный компьютер. Непосредственное место работы слушателя, обучающегося в системе ДО. Может находиться в компьютерном классе АНО «Учебный центр Авиабизнес», на рабочем месте пользователя, либо дома. Обязательно должен иметь средства коммуникации с сервером системы, желательно – гарнитуру и аудиокарту для обмена голосовой информацией.

Мультимедийные электронные учебники. Учебно-методические материалы, представляющие информацию пользователю через все возможные виды данных, такие как аудио, видео, анимация, изображение и другие в дополнение к традиционным способам предоставления информации, таким как текст. Полноценное использование возможно лишь при помощи компьютера.

Он-лайн (on-line). Режим работы слушателя, предусматривающий прямое подключение локального компьютера к серверу системы ДО и активное взаимодействие с ним для выполнения задач, предусмотренных учебным планом: работа с библиотекой электронных учебно-методических материалов, участие в вебинаре, рубежном тестировании.

Операционная готовность. Свойство технических компонентов системы ДО и её программного обеспечения сохранять установленную работоспособность и функциональность в течение всего периода времени, заключенного между смежными, заранее запланированными отключениями (остановками) для выполнения профилактических работ по обслуживанию и/или модернизации технических либо программных компонентов системы, а также предельную минимизацию времени простоя системы при устранении последствий технических инцидентов.

Организатор. Менеджер АНО «Учебный центр Авиабизнес», ответственный за подготовку договоров на обучение, согласования с координатором сроков ДО, решение всех оперативных вопросов, касающихся организации и проведения ДО группы (групп) сотрудников Заказчика, включая итоговое тестирование и выдачу документов об образовании. Взаимодействует с тьютором для контроля хода обучения, активности слушателей, степени усвоения учебной программы.

Оф-лайн (off-line). Режим работы слушателя, предусматривающий автономное функционирование локального компьютера без подключения к серверу системы ДО. Применяется при самостоятельной работе с учебно-методическими материалами, представленными на электронных носителях.

Пароль. Секретное слово или набор символов, предназначенный для подтверждения полномочий на использование определенного логина при авторизации пользователя.

Пользователь. Лицо, которое использует систему ДО для выполнения конкретной функции: обучения, контроля или администрирования.

Проходной балл. Минимальный уровень оценки теста по 100-балльной шкале, при котором тест считается пройденным успешно. Обычно устанавливается на уровне 70 или 75 баллов в зависимости от типа теста.

Сервер системы ДО. Мощный компьютер (группа компьютеров), производительность и программное обеспечение которого позволяет централизовать весь комплекс операций, связанные с администрированием, организацией и сопровождением дистанционного обучения. Может находиться в собственности АНО «Учебный центр Авиабизнес» и являться элементом его ЛВС (внутренний сервер), либо арендоваться на площадках третьих сторон в ГВС (внешний сервер) в рамках договора, предусматривающего и ответственность за поддержание его высокой операционной готовности.

Тестирование. Процедура оценки степени усвоения образовательной программы. Дополнительная цель – обеспечить преподавателей АНО «Учебный центр Авиабизнес» объективной обратной связью о вопросах, вызывающих трудности при освоении соответствующих тем курсов. Может быть рубежным (промежуточным) и итоговым. Оценивается по 100-балльной системе. Тестирование считается успешным при оценке равной или большей проходного балла

Технический инцидент. Любое нарушение функционирования системы ДО и/или ее программно-технических компонентов, препятствующее нормальной работе пользователей. Ликвидируются путем устранения причин, их вызвавших. Инциденты, устранение которых находится под юрисдикцией и/или сферой ответственности третьих сторон приравниваются к обстоятельствам непреодолимой силы (форс-мажор).

В зависимости от причины и тяжести последствий технические инциденты могут быть:

- a. *Частный технический инцидент* – прерывание работы локального компьютера пользователя без изменения условий работы всех остальных пользователей системы ДО. Может быть вызван «зависанием» операционной системы или прикладного программного обеспечения, выходом из строя компонентов компьютера (системного блока, монитора, клавиатуры или манипулятора «мышь»).
- b. *Локальный технический инцидент* – прерывание работы группы пользователей, компьютерного класса, расположенных в одной и той же ЛВС без изменения операционной готовности системы ДО для пользователей ГВС. Может быть вызван аварией в системе электропитания всего здания или его части, повреждением сетевого оборудования, внутренних кабелей и т.п.
- c. *Глобальный технический инцидент* – прерывание работы пользователей, подключающихся к системе ДО из ГВС без изменения операционной готовности системы для пользователей находящихся в ЛВС сервера. Может быть вызван повреждением вспомогательного оборудования, обеспечивающего выход в Интернет, каналов связи или оборудования поставщиков услуг связи и т.п.
- d. *Фатальный технический инцидент* – прерывание работы всех без исключения пользователей системы ДО. Вызывается аварией внутреннего сервера либо выходом из строя внешнего сервера или каналов выхода в Интернет у арендодателя либо провайдера услуг интернет.

Тьютор. Преподаватель АНО «Учебный центр Авиабизнес», сопровождающий курс ДО, сам учебный процесс. Имеет возможность контролировать процесс изучения курса каждым обучаемым, оценивать выполненные им индивидуальные задания, работу в семинарах и при необходимости оказывать ему помощь или давать совет. В случае

необходимости он корректирует темпы и глубину прохождения слушателем курса.

Учётная запись. Элемент информационной базы компьютерной системы, содержащий сведения о пользователе. Содержит анкетные данные о пользователе — имя, фамилию, отчество, в том числе, на английском языке, пол, дату рождения, адрес электронной почты, номера телефонов, а также иные контактные данные. Учётная запись может также содержать фотографию пользователя, хранить различные статистические характеристики активности пользователя в системе, результаты рубежного и итогового тестирования т.п. Учетная запись должна храниться в системе не менее 5 лет

2. Зачисление

- 2.1. Зачисление осуществляется на основе Договора на ДО, заключаемого между АНО «Учебный центр Авиабизнес» и физическим либо юридическим лицом. В последнем случае Заказчиком должен быть назначен координатор.
- 2.2. Координатор обязательно должен пройти предварительное обучение по работе с системой on-line обучения и тестирования.
- 2.3. Координатор формирует и отправляет организатору список слушателей с указанием по каждому следующей информации:
 - фамилия, имя и отчество полностью;
 - фамилия, имя и отчество в английской транскрипции, если по окончании обучения предусматривается выдача сертификата на английском языке;
 - пол;
 - e-mail.
 - дата рождения;
 - контактные телефоны
- 2.4. После оплаты Договора организатор на основе списка слушателей создает учетные записи слушателей и координатора. Затем администратор открывает доступ в систему, назначая логин и пароль для каждого из них и сообщает координатору параметры авторизации.
- 2.5. Началом обучения любого слушателя считается момент его самого первого входа в систему ДО. Факт входа слушателя в систему регистрируется в протоколах работы сервера системы ДО.
- 2.6. В случае письменного отказа слушателя от обучения (уведомления координатора) до его начала и возврата всех полученных учебно-методических материалов денежные средства, полученные за оказание услуг по ДО, могут быть в полном объеме возвращены в течение 10 (десяти) рабочих дней или засчитаны в качестве авансового платежа за последующее обучение. В этом случае его логин и пароль немедленно аннулируются администратором, а учетная запись удаляется из системы.
- 2.7. Отказ от обучения слушателя, приступившего к занятиям, по причинам, не связанным с действиями (бездействием) АНО «Учебный центр Авиабизнес», не может служить основанием для возврата денежных средств, внесенных за обучение. Параметры авторизации пользователя остаются актуальными до срока окончания обучения, предусмотренного договором.
- 2.8. Сроки обучения в системе ДО (в том числе, и предельно допустимые) определяются Договором.

3. Обучение

3.1. Рабочее место слушателей

3.1.1. Для обучения в системе ДО применяются локальные компьютеры, расположенные в компьютерном классе Заказчика, на рабочих местах его сотрудников, либо у них дома. Использование технической базы АНО «Учебный центр Авиабизнес» оговаривается в Договоре на ДО особо.

3.1.2. Локальные компьютеры, предназначенные для работы в системе ДО обязательно должны иметь выход в Интернет. Если программой обучения предусматривается организация вебинаров, то рабочие места пользователей дополнительно должны располагать и средствами обмена голосовой информацией (звуковая карта, динамики и микрофон либо специальная гарнитура).

3.1.3. Технические характеристики локальных компьютеров (тип процессора, объем оперативной памяти) должны обеспечивать их безотказное функционирование и комфортную работу слушателей.

3.2. Информационная безопасность

3.2.1. Состояние информационной безопасности локальных компьютеров является сферой ответственности их владельцев.

3.2.2. Каждый слушатель самостоятельно обеспечивает сохранность и безопасность назначенных ему логина и пароля. При утрате секретности параметров авторизации слушатель немедленно должен уведомить координатора для блокирования утраченных параметров и назначения новых.

3.2.3. Администратор имеет право блокировать доступ к системе локальных компьютеров, зараженных вредоносными программами любого рода, а также пользователей, осуществляющих попытки несанкционированного доступа к системе и/или к ее компонентам. Доступ к системе может быть открыт только после устранения причин, приведших к блокировке.

3.2.4. Повторная блокировка локального компьютера является окончательной, а слушатель считается отчисленным за несоблюдение правил информационной безопасности АНО «Учебный центр Авиабизнес».

3.2.5. О каждом случае ограничения доступа к системе ДО пользователей и/или их компьютеров администратор обязан немедленно поставить в известность организатора и координатора.

3.2.6. АНО «Учебный центр Авиабизнес» не несет ответственности за последствия отстранения от системы ДО пользователей, если состояние их локальных компьютеров и/или действия таких пользователей создают угрозу целостности и работоспособности информационной системы в целом и системы ДО в частности.

3.3. Техническое сопровождение

3.3.1. АНО «Учебный центр Авиабизнес» обеспечивает постоянную операционную готовность системы ДО. В промежутках между плановыми профилактическими остановками системы она должна функционировать круглосуточно в течение всей недели, включая выходные и праздничные дни.

3.3.2. Все пользователи системы должны быть уведомлены об её предстоящей остановке не менее чем за 2 рабочих дня.

3.3.3. Частота плановых профилактических остановок системы ДО – не чаще одного раза за 3 месяца на 10 минут и до двух раз в год на 1 час. Время начала остановки – 19:00 по московскому времени.

3.3.4. АНО «Учебный центр Авиабизнес» обеспечивает сопровождение и поддержку пользователей путем их консультирования посредством телефонной связи и электронной почты в течение рабочего дня (09:00 – 19:00) и на протяжении рабочей недели (понедельник – пятница).

3.3.5. Предметом консультации могут быть исключительно технические аспекты использования системы ДО. Общие вопросы, касающиеся проблем с системным или прикладным программным обеспечением, эксплуатации персональных компьютеров и периферийного оборудования и т.п. не допускаются и остаются без ответа.

3.4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

3.4.1. Основной формой обучения слушателей является их самостоятельная работа по изучению учебно-методических материалов, предоставленных АНО «Учебный центр Авиабизнес».

3.4.2. Все материалы, которые выдаются слушателям или к которым они получают доступ в процессе обучения, являются интеллектуальной собственностью АНО «Учебный центр Авиабизнес», находящейся под защитой действующего законодательства. Любое несанкционированное полное или частичное использование, копирование и распространение материалов, а также передача их третьим сторонам запрещена.

3.4.3. Учебно-методические материалы могут быть следующих видов:

- a. печатные материалы, выдаваемые слушателям при зачислении;
- b. материалы на электронных носителях (CD, DVD и т.п.), выдаваемые при зачислении, и предназначенные для самостоятельной распечатки и изучения;
- c. мультимедийные электронные учебники, записанные на электронных носителях, для самостоятельного использования на локальном компьютере в режиме off-line;
- d. мультимедийные электронные учебники, изучаемые в режиме on-line, после входа в систему ДО;
- e. документы, оперативно рассылаемые по электронной почте;
- f. ссылки на ресурсы в ГВС Интернет.

3.4.4. Каждый слушатель может запросить консультацию преподавателя. При зачислении пользователи получают всю контактную информацию для оперативной связи с тьютором по электронной почте, по телефону либо очно, если это возможно.

3.4.5. Не менее, чем за 5 рабочих дней слушатели должны быть уведомлены о проведении мероприятий, требующих участия всех пользователей: вебинары, on-line консультации и т.п. либо об итоговом тестировании.

3.5. Контроль

3.5.1. Контроль хода обучения осуществляется тьютором на основе сведений учетной записи каждого слушателя.

3.5.2. Исходными данными для анализа являются статистические характеристики активности пользователя: давность последнего входа в систему, продолжительность пребывания в ней, время, потраченное на изучение тем и курсов учебной программы, результаты тестирования и т.п.

3.5.3. Сводка о ходе и результатах обучения слушателей может предоставляться координатору по запросу либо в плановом порядке, например, один раз в месяц. В особо неблагоприятных случаях тьютор может направлять организатору и координатору сведения об отдельных слушателях для принятия необходимых административных мер со стороны Заказчика.

4. Рубежное тестирование

4.1. Является средством промежуточного контроля процесса усвоения учебного материала. Выполняется пользователями системы, как правило, заочно и независимо друг от друга по мере освоения соответствующих разделов учебной программы.

4.2. Время тестирования устанавливается в зависимости от объема материала и количества вопросов.

4.3. Обычно проходной балл устанавливается на уровне 75.

4.4. Все сеансы рубежного тестирования автоматически протоколируются системой и сохраняются в учетной записи слушателя.

4.5. Количество попыток рубежного тестирования ограничивается. В целях более ответственного подхода слушателей к повторным попыткам тестирования, система автоматически увеличивает интервал между неудовлетворительными попытками: вторая попытка разрешается только на следующий день, а третья – только на пятый после второй.

4.6. Координатор и тьютор осуществляют контроль состояния рубежного тестирования и степени готовности слушателей к итоговому тестированию. При достижении момента готовности всех слушателей тьютор обязан письменно уведомить координатора и организатора в течение одного рабочего дня.

5. Итоговое тестирование

5.1. Общие условия

5.1.1. Является формой итоговой аттестации. Выполняется очно, одновременно всей группой, либо индивидуально, в заранее установленное время и в заранее назначенном месте.

5.1.2. Количество попыток итогового тестирования – не более двух.

5.1.3. К итоговому тестированию допускаются слушатели, успешно завершившие в полном объеме освоение образовательной программы по направлению подготовки (специальности) и успешно выполнившие все рубежные тесты.

5.1.4. Время и место проведения итогового тестирования координатор согласовывает с организатором в течение 3 рабочих дней.

5.1.5. К итоговому тестированию допускаются слушатели при условии предъявления паспорта или иного другого документа удостоверяющего личность.

5.1.6. Для слушателей может проводиться специальная консультация по сложным моментам учебного материала. Участие слушателей в данной консультации не является обязательным.

5.2. Опоздание и неявка.

5.2.1. К выполнению итогового тестирования допускаются слушатели при предъявлении паспорта либо другого документа, удостоверяющего личность.

5.2.2. Опоздание на процедуру итогового тестирования на время, составляющее 25 и более процентов от всего выделенного времени, считается неявкой.

5.2.3. Слушателям, не явившимся на тестирование без уважительной причины, может быть предоставлена только одна дополнительная попытка пересдачи теста.

5.2.4. В случае повторной неявки на тестирование слушатель считается неаттестованным.

5.2.5. Неявка по уважительной причине, подтвержденной соответствующими документами, является основанием для переноса тестирования на более позднее взаимно согласованное время.

5.3. Организация проведения тестирования.

5.3.1. Итоговое тестирование проводится в учебном классе, оснащенном компьютерами, имеющими выход в Интернет, при этом количество локальных компьютеров, как минимум, должно быть равно количеству слушателей, проходящих тестирование, плюс один резервный. Итоговое тестирование может проводиться на территории Заказчика.

5.3.2. Тестовое испытание проводится в присутствии тьютора. В случае использования технической базы Заказчика, расположенной за пределами г. Москвы (МКАД) выезд тьютора для участия в тестировании осуществляется на возмездной основе.

5.3.3. При соблюдении определенных условий итоговое тестирование может проводиться дистанционно, но под обязательным аудиовизуальным контролем персонала АНО «Учебный центр Авиабизнес»

5.3.4. Продолжительность тестирования зависит от специфики каждой учебной программы. Система должна позволять тьютору оперативно вносить изменения в продолжительность тестирования для учета непредвиденных ситуаций (технических инцидентов)

5.3.5. Каждому слушателю предлагается в ходе тестового испытания вариант, содержащий до 70 вопросов, случайным образом подобранных компьютерной программой из банка вопросов по всем темам, входящим в программу курса.

5.3.6. При формировании заданий система случайным образом перемешивает вопросы, извлекаемые из Базы, порядок их следования в задании, а также варианты ответов. Таким образом обеспечивается уникальность задания для каждого слушателя и объективность оценки знаний.

5.3.7. На выполнение задания слушателю отводится до двух часов времени, по истечении которого приём ответов блокируется.

5.3.8. Слушатель имеет право пропускать текущий вопрос без ответа для того, чтобы вернуться к нему позднее.

5.3.9. Использование любых учебно-методических и справочных материалов, обсуждение вопросов во время итогового тестирования не допускается и может являться основанием для отстранения слушателя от сдачи теста с прерыванием задания.

5.3.10. Тестирование завершается либо по команде самого пользователя после выполнения задания (или отказе от его продолжения), либо тьютором при отстранении слушателя от сдачи теста, либо автоматически – по истечении заданного времени.

5.4. Технические инциденты при тестировании.

5.4.1. Тестирование, выполненное слушателем в штатном режиме, в рамках одного непрерывного сеанса работы, является односеансным. Также односеансным считается тестирование, если технические инциденты любого рода, приостанавливают сеанс тестирования, но позволяют его полноценно возобновить после устранения причины и последствий инцидента.

5.4.2. В случаях приостановки сеанса тестирования слушатель имеет право требовать от тьютора увеличения времени тестирования на величину простоя, если он составляет более пяти минут, но не более одного часа. В противном случае тестирование принудительно прерывается и приобретает мультисеансный статус.

5.4.3. Мультисеансные сеансы тестирования возникают при технических инцидентах, прерывающих работу сеанса и требующих повторного входа в систему. Обязательным условием мультисеансных сеансов является возможность получить от системы и распечатать результаты тестирования, уже накопленные в прерванной сессии для последующего учета.

5.4.4. В новом сеансе мультисессионного тестирования пропускаются те номера вопросов, которые уже были отработаны ранее, а время тестирования сокращается на величину, уже использованную в предыдущей сессии (сессиях).

5.4.5. По желанию слушателя и по согласованию с тьютором допускается аннулирование результатов прерванной сессии и организация новой сессии заново.

5.4.6. Новые сеансы могут быть назначены в тот же день, если ожидаемый разрыв между сессиями составляет от одного до трех часов. Если вероятное время устранения последствий технического инцидента превышает три часа или не определено, то тестирование переносится на другой день, оперативно назначенный и согласованный между организатором и координатором.

5.4.7. Невозможность получения протокола прерванной сессии, например, при фатальных технических инцидентах, делает прерванную сессию несостоявшейся, тестирование – отложенным.

5.4.8. Отложенное тестирование выполняется заново, «с нуля» в день, согласованный между организатором и координатором.

5.4.9. Во всех случаях организации новых сеансов тестирования сохраняется право слушателей на вторую попытку тестирования при неудачной первой попытке.

5.5. Оценка результатов, аттестация и итоговые документы.

5.5.1. В результате прохождения теста в рамках односессионного сеанса каждый слушатель получает на экране оценку, которая вместе с другими параметрами пройденного теста (название теста, время и дата прохождения и т.п.) сохраняется в его учетной записи.

5.5.2. Подсчет правильных ответов производится автоматически. Результаты тестирования распечатываются на принтере и могут предоставляться слушателю и координатору для ознакомления.

5.5.3. Если тестирование выполнялось в мультисессионном режиме, то итоговая оценка выполняется тьютором по результатам всех сессий.

5.5.4. Проходной балл устанавливается на уровне 70 баллов. Слушателю может быть предоставлена только одна возможность пересдачи теста не ранее, чем через 24 часа.

5.5.5. Слушатель, не выдержавший итогового тестирования, либо не допущенный до него, считается неаттестованным и вместо документа об образовании ему выдается справка о прохождении обучения.

5.5.6. Отчисленные слушатели получают соответствующую справку с указанием причины отчисления. Оплата обучения отчисленного слушателя не возвращается.

5.5.7. Организатор оформляет документы установленного образца и выдает их слушателям, успешно прошедшим итоговую аттестацию, или (в случае необходимости) высылает их координатору.