

	Министерство общего и профессионального образования Ростовской области
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Новочеркасский колледж промышленных технологий и управления»
	Стандарт организации
СМК СТО НКПТиУ П 12 -09-18	Регламент оказания консультационной поддержки РРЦ по направлению «Сервис и туризм»

Рег. № 28

Экз. № 1

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор колледжа
Г.Н. Григорьева
Приказ № от 19.01.20 17 г.

СТАНДАРТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Система менеджмента качества	Версия № <u> </u>
Регламент оказания консультационной поддержки РРЦ по направлению «Сервис и туризм»	Введено с 01 января 2018 г.
П 12 -09-18	

Информационные данные.

1. Разработано заместителем директора по УМР
2. Введено с 01.01.2018 года
3. Регламент оказания консультационной поддержки РРЦ по направлению «Сервис и туризм» соответствует МС ИСО 9001:2008, СМК СТО НКПТиУ 01-15, в части требований к построению, изложению, оформлению, обозначению и управлению внутренними нормативными документами СМК.
4. Управление – в соответствии с требованиями СМК СТО НКПТиУ -01-15
5. Срок пересмотра – по мере необходимости
6. Список рассылки:

Экз.№1 – Методическая служба колледжа

Экз.№2 –

1. Общие положения

1.1. Консультационная услуга для профессиональных образовательных организаций, в том числе базовых профессиональных образовательных организаций (далее БПОО) осуществляется рабочей группой ресурсного учебно-методического центра по направлению «Сервис и туризм».

1.2. Направления осуществления консультационных услуг:

- Разработка и реализация АОПОП по направлению «Сервис и туризм»;
- Профориентационная работа;
- Вопросы сопровождения инвалидов и лиц с ОВЗ;
- Вопросы обучения в ПОО инвалидов и лиц с ОВЗ;
- Содействия в трудоустройстве.

1.3. В состав рабочей группы входят следующие специалисты:

- преподаватели;
- педагог-психолог;
- тьютор;
- программисты и т.д. осуществляющие деятельность по сопровождению, обучению и поддержки детей, из числа лиц с ОВЗ и инвалидностью.

1.4. Предоставление услуги по консультационной поддержке осуществляется бесплатно.

2. Термины и определения

2.1. Для целей настоящего регламента используются следующие основные термины и определения:

2.1.1. Консультационная поддержка - предоставление консультационных услуг по вопросам разработки онлайн курсов (с использованием дистанционных технологий) для обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ по программам инклюзивного профессионального образования по выбранному направлению, содержания полигонов производственного обучения (мастерские, лаборатории, учебные хозяйства и т.д.), в том числе адаптированных под возможности и потребности обучающихся с инвалидностью и ОВЗ, организации и осуществления ими профориентации, обучения, сопровождения, содействия в трудоустройстве

2.1.2. Онлайн курсы- это метод получения новых знаний с помощью Интернета в режиме реального времени.

3. Получатели услуг

Получателями услуг по консультационной поддержке являются различные группы специалистов сферы среднего профессионального образования (представители образовательных организаций) осуществляющие обучение лиц с ОВЗ и инвалидностью.

4. Состав, последовательность, форма предоставления информации

4.1. Консультационная поддержка осуществляется с использованием информационно-коммуникационных технологий, в том числе посредством:

- организации телефонной поддержки с использованием горячей линии;
- организации поддержки с использованием электронной почты;
- семинары, конференции.

4.2. Рекомендации в устной форме осуществляются членами рабочей группы индивидуально, по мере поступления соответствующих заявок, конкретных вопросов от заявителей.

4.3. Консультационная поддержка осуществляется в следующих формах:

- индивидуальной и групповой;
- очной и/или дистанционной;
- устной и/или письменной.

5. Требования к порядку предоставления информации, в том числе в электронной форме

5.1. Предоставление консультационной поддержки осуществляется дистанционно, с использованием ИКТ, через e-mail: nkptiu.metodkabinet@mail.ru и непосредственно, по адресу: г. Новочеркасск, ул. Александровская, 109 а, ГБПОУ РО «Новочеркасский колледж промышленных технологий и управления» тел./факс 8 (8635) 22-74-95.

5.2. Информирование заявителей о порядке оказания консультационной поддержки осуществляется в виде:

- индивидуального информирования при личном обращении заявителей;
- публичного информирования с использованием телефонной связи, сети Интернет.

5.3. Информирование проводится в устной и письменной форме.

5.4. Индивидуальное устное информирование заявителей обеспечивается членами рабочей группы лично и/или по телефону.

При ответе на телефонные звонки член рабочей группы должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предложить заявителю представиться и изложить суть вопроса.

5.5. Член рабочей группы при общении с заявителем (по телефону или лично) должен корректно и внимательно относиться к нему, не унижая чести и достоинства. Устная консультация или информирование о порядке предоставления должны проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

6. Требования и режим работы специалистов горячей линии:

6.1. Консультационная поддержка будет осуществляться в течение всего 2018 года, 5 дней в неделю.

<i>День недели</i>	<i>Время приема</i>
<i>Понедельник - пятница</i>	<i>14.00 – 17.00</i>
<i>Суббота – воскресенье</i>	<i>Выходной день</i>

6.2. Сроки оказания консультационной поддержки:

6.2.1. При индивидуальном устном обращении лично или по телефону ответ предоставляется членами рабочей группы в течении 1-3 рабочих дней.

6.2.2. Общий срок рассмотрения письменных обращений - не более 5 рабочих дней со дня поступления вопроса.

6.2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию членов рабочей группы, возвращается заявителю с обоснованием отказа в консультации.