УТВЕРЖДЕНО
Генеральный директор



_____А.П. Бадаев
Приказ № 260-09/10-01 от «09» октября 2026 г.

ПОРЯДОК

ОКАЗАНИЯ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ОБУЧАЮЩИМСЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ В ФОРМЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ, ОКАЗЫВАЕМОЙ ДИСТАНЦИОННО С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННОЙ ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ

МОСКВА 2026

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок оказания учебно-методической помощи обучающимся, в том числе в форме индивидуальных консультаций, оказываемых дистанционно с использованием электронной информационно-образовательной среды (далее - Порядок), разработан во исполнение требований Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановления Правительства Российской Федерации от 11 октября 2023 г. № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», Приказа Министерства высшего образования и науки Российской Федерации от 24 марта 2025 г. № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере образования, локальных нормативных актов Общества с ограниченной ответственностью «Киберпротект» (далее – Компания, образовательная организация).

1.2. Порядок определяет виды, формы, механизм предоставления и контроль качества учебно-методической помощи обучающимся по дополнительным профессиональным программам, реализуемым с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в электронной информационно-образовательной среде (далее - ЭИОС) Компании.

1.3. Учебно-методическую помощь оказывают педагогические работники: преподаватели и методисты, закреплённые за соответствующей дополнительной профессиональной программой.

2. Термины и определения

2.1. **Дистанционные образовательные технологии (ДОТ)** - образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и преподавателей.

2.2. **Дополнительные профессиональные программы (ДПО, образовательная программа)** - образовательные программы в рамках ДПО, направленные на совершенствование имеющихся или получение новых профессиональных компетенций.

2.3. **Методист** - педагогический работник, осуществляющий профессиональную деятельность по разработке, внедрению и контролю эффективности образовательных программ, учебно-методических материалов и технологий обучения.

2.4. **Мониторинг качества учебно-методической помощи** - систематическое, стандартизированное наблюдение, сбор, анализ и интерпретация данных о состоянии и результативности оказания учебно-методической помощи в образовательной организации с целью оценки её соответствия установленным требованиям, выявления проблем и принятия управленческих решений для повышения эффективности методической работы.

2.5. **Обучающийся** - физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

2.6. **Педагогический работник** - физическое лицо, которое состоит в трудовых отношениях с Компанией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

2.7. **Преподаватель** - педагогический работник, который осуществляет обучение по определённой учебной дисциплине (предмету) в Компании, осуществляющей образовательную деятельность.

2.8. **Учебно-методические материалы** - совокупность документов, пособий и ресурсов, обеспечивающих реализацию образовательной программы и организацию учебного процесса.

2.9. **Учебно-методическая помощь** - комплекс педагогических и организационных мер, направленных на содействие обучающимся в освоении программы: разъяснение содержания учебных материалов, методов обучения, требований к выполнению заданий, порядка прохождения аттестации, а также индивидуальное сопровождение в дистанционном формате.

2.10. **Центр дополнительного образования Киберпротект** - структурное подразделение Компании, занимающееся образовательной деятельностью Компании.

2.11. **Электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС)** - совокупность информационных и телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и сервисов, обеспечивающих организацию и реализацию образовательного процесса в электронной среде, включая платформу дистанционного обучения.

2.12. **Электронное обучение (ЭО)** - организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников.

3. Цели и задачи оказания учебно-методической помощи обучающимся

3.1. Компания оказывает учебно-методическую помощь обучающимся в целях обеспечения освоения в полном объеме образовательных программ при их реализации с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

3.2. Основными задачами Компании при оказании учебно-методической помощи обучающимся являются:

- создание условий для получения обучающимися доступного и качественного образования независимо от местонахождения и времени;
- обеспечение дифференцированного и индивидуального подходов в обучении с учетом уровня освоения обучающимися образовательных программ;
- эффективное освоение обучающимися современных образовательных технологий и средств обучения, формирование необходимых метапредметных навыков и компетенций;
- методическое обеспечение и сопровождение самостоятельной работы обучающихся.

4. Виды учебно-методической помощи обучающимся

4.1. Обучающимся предоставляются следующие виды учебно-методической помощи:

4.1.1. организационно-методическое сопровождение: информирование о структуре образовательной программы, учебном графике, порядке аттестации и правилах работы в ЭИОС;

4.1.2. предметное консультирование: разъяснение содержания учебных дисциплин (модулей), тем и понятий, составляющих образовательную программу;

4.1.3. методическое сопровождение самостоятельной работы: рекомендации по поиску и использованию литературы, алгоритмы выполнения заданий, типовые ошибки и способы их устранения;

4.1.4. обратная связь по выполненным заданиям: аргументированные комментарии к работам, рекомендации по доработке;

4.1.5. помощь в подготовке к итоговой аттестации: структура аттестационной работы, критерии оценивания, разбор типовых задач;

4.1.6. индивидуальные консультации в дистанционном формате: детально регламентируются разделом 6 настоящего Порядка.

5. Формы оказания учебно-методической помощи обучающимся

5.1. Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается в следующих формах:

5.1.1. синхронные групповые онлайн-занятия (групповые вебинары) - плановые мероприятия, проводимые через средства видеоконференцсвязи, интегрированные с ЭИОС;

5.1.2. синхронные индивидуальные онлайн-консультации - видеовстречи по предварительной записи преподавателя;

5.1.3. асинхронные консультации - письменные ответы на вопросы обучающихся в форумах, чатах и системе личных сообщений ЭИОС;

5.1.4. обратная связь по заданиям - аннотированные комментарии в интерфейсе ЭИОС;

5.1.5. статические учебно-методические материалы - инструкции, методические рекомендации, памятки, контрольные вопросы, размещаемые в ЭИОС.

5.2. Плановые групповые вебинары проводятся в соответствии с учебным расписанием. Записи вебинаров размещаются в ЭИОС не позднее 2 (двух) рабочих дней после проведения и доступны обучающимся в течение всего срока реализации образовательной программы.

6. Порядок проведения индивидуальных консультаций дистанционно с использованием ЭИОС

6.1. Индивидуальная консультация проводится по инициативе обучающегося или преподавателя при необходимости более детального разъяснения учебного материала или подготовки к аттестации.

6.2. Запись на индивидуальную консультацию осуществляется следующими способами:

6.2.1. через электронную форму записи в ЭИОС (при наличии соответствующего функционала);

6.2.2. через систему личных сообщений в ЭИОС преподавателю или методисту программы;

6.2.3. по электронной почте, указанной в профиле преподавателя в ЭИОС.

6.3. В запросе на консультацию обучающийся указывает тему вопроса, предпочтительный формат (онлайн-встреча или письменный ответ) и удобный временной диапазон.

6.4. Сроки реагирования и проведения консультаций:

Формат консультации	**Срок**
Подтверждение получения запроса	не позднее 1 рабочего дня
Асинхронная (письменная) консультация	не позднее 3 рабочих дней
Согласование времени онлайн-встречи	не позднее 2 рабочих дней с момента запроса
Проведение онлайн-консультации	в течение 5 рабочих дней с момента запроса
Проверка задания и предоставление обратной связи	не позднее 5 рабочих дней

6.5. Онлайн-консультации проводятся через средства видеоконференцсвязи, интегрированные с ЭИОС Компании. Продолжительность онлайн-консультации не менее 20 и не более 60 минут, если иное не согласовано обучающимся и преподавателем.

6.6. Краткое резюме онлайн-консультации (основные тезисы, ответы на вопросы, рекомендации) размещается преподавателем в ЭИОС в системе личных сообщений или разделе курса не позднее следующего рабочего дня после её проведения. В случае если обучающийся не смог принять участие в запланированной онлайн-консультации, он уведомляет преподавателя об этом заблаговременно (не менее чем за 2 часа до ее начала) и вправе перенести онлайн-консультацию. Систематическое непосещение онлайн-консультаций без уведомления не является основанием для отказа в последующей учебно-методической помощи.

7. Расписание и информирование обучающихся

7.1. Расписание плановых групповых вебинаров и доступных слотов для индивидуальных консультаций размещается преподавателем в ЭИОС не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до начала соответствующего модуля образовательной программы.

7.2. На стартовой странице каждого курса в ЭИОС размещаются:

7.2.1. контактные данные преподавателя и методиста образовательной программы;

7.2.2. порядок обращения обучающихся за учебно-методической помощью;

7.2.3. расписание групповых вебинаров и слоты для индивидуальных консультаций;

7.2.4. ссылки на методические материалы и FAQ («часто задаваемые вопросы»).

7.3. Об изменениях обучающиеся уведомляются в ЭИОС или по электронной почте не позднее чем за 2 (два) рабочих дня до запланированного мероприятия.

8. Обязанности педагогических работников

8.1. Педагогические работники обязаны:

8.1.1. своевременно отвечать на запросы обучающихся в сроки, установленные разделом 6 настоящего Порядка;

8.1.2. актуализировать учебно-методические материалы в ЭИОС до начала каждого нового потока обучения;

8.1.3. проверять входящие сообщения и запросы в ЭИОС не реже одного раза в рабочий день;

8.1.4. формировать конструктивную обратную связь по выполненным обучающимися заданиям с конкретными рекомендациями;

8.1.5. соблюдать конфиденциальность сведений об обучающихся при дистанционном взаимодействии;

8.1.6. своевременно вносить в ЭИОС информацию об изменениях расписания.

9. Права обучающихся

9.1. Обучающийся вправе:

9.1.1. получать учебно-методическую помощь всех видов, предусмотренную настоящим Порядком;

9.1.2. инициировать индивидуальные консультации в любой момент реализации образовательной программы;

9.1.3. оценивать качество учебно-методической помощи через форму обратной связи в ЭИОС;

9.1.4. обращаться с жалобами на нарушение сроков или ненадлежащее качество помощи к куратору образовательной программы или руководителю Центра дополнительного образования Киберпротект.

10. Контроль качества учебно-методической помощи обучающимся

10.1. В целях мониторинга качества учебно-методической помощи обучающимся применяются:

10.1.1. анкетирование обучающихся по завершении каждого модуля (раздела) образовательной программы: сбор оценок своевременности и полноты учебно-методической помощи;

10.1.2. анализ статистики обращений обучающихся в ЭИОС: количество запросов, среднее время ответа, доля нерешённых обращений;

10.1.3. ежеквартальный анализ результатов: руководитель Центра дополнительного образования Киберпротект рассматривает сводные показатели и при необходимости инициирует корректирующие мероприятия.

10.2. По результатам ежегодного анализа показателей качества при необходимости вносятся изменения в Порядок, учебно-методические материалы или расписание консультаций.

11. Заключительные положения

11.1. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения приказом Генерального директора и действует до введения нового Порядка. Все изменения в Порядок вносятся приказом Генерального директора.

11.2. Настоящий Порядок подлежит пересмотру не реже одного раза в три года, а также при изменении нормативных правовых актов в сфере образования. Актуализация настоящего Порядка инициируется руководителем Центра дополнительного образования Киберпротект.

11.3. Настоящий Порядок обязателен для исполнения работниками подразделений Компании, участвующих в образовательной деятельности Компании, и обучающимися, осваивающими образовательные программы с использованием ЭИОС.

11.4. Настоящий Порядок подлежит доведению до сведения работников Компании, участвующих в образовательной деятельности Компании, посредством кадрового электронного документооборота, а также располагается на Внутреннем портале Компании в разделе «Все ЛНА компании».

11.5. Настоящий Порядок доводится до сведения обучающихся при приеме на обучение посредством размещения его в подразделе «Документы» специального раздела «Сведения об образовательной организации» официального сайта Компании. Факт ознакомления с Порядком фиксируется подписью в специальном разделе заявления о приеме.