***Часто задаваемые вопросы по дистанционному обучению.***

***1.*** ***В: Сегодня уже первое число, а мне не пришел логин и пароль. Почему?***

О: Подключение новых пользователей производится системой до 23:59 в день подключения (первого числа).

***2.*** ***В: Сегодня второе число, а мне не пришел логин и пароль. Почему?***

О: В данной ситуации возможны два варианта:

1. При заключении договора Вами указан неправильный адрес электронной почты.

2. Письмо, отправленное Системой, дошло до Вашей почты, но попало в папку «Спам».

Вариант о неотправке Вам письма с логином и паролем исключен, т.к. Система рассылает эти письма автоматически в круглосуточном режиме по факту Вашего зачисления.

***3.*** ***В: Для зачисления на обучение я отправила Вам сканы договора, заявления, согласия на обработку персональных данных и копию квитанции об оплате. Нужно ли мне отправить оригиналы этих документов и как получить свой?***

О: В течении трёх дней после подписания договора и оплаты Слушателем услуг, направить посредством почты России на адрес Исполнителя: 140 500, Московская обл., г. Луховицы, ул. Островского, д.3. кв.51. следующие документы:

Договор на оказание услуг- 2 экземпляра

Заявление на обучение – 1 экземпляр

Заявление о согласии на обработку персональных данных- 1 экземпляр

***4.*** ***В: Я прошла лекцию, но в ней написано, что лекция просрочена. Что это значит?***

О: Таким образом система оповещает Вас, что срок изучения лекции окончен согласно плана-графика. Это не значит, что Вы пропустили изучение лекции. Эта информация для куратора, для Слушателей она не имеет отношения.

***5.*** ***В: Увидела на странице задания следующее: «Задание недоступно, пока не выполнено: ваше поле Адрес электронной почты имеет значение:*** ***a256io@mail.ru*** ***.Что это обозначает и как мне смотреть задание для стажировки?***

О: Если Вы видите данное сообщение, значит в курсе доступно несколько заданий для стажировки (в одной группе могут учиться Слушатели по разным индивидуальным учебным планам и их задание может отличаться от задания для общей группы). Задание, которое должно быть выполнено Вами, находится ниже/выше данной строчки.

***6.*** ***В: Увидела на странице задания следующее: «Задание недоступно, пока не выполнено: ваше поле Группа имеет значение:*** ***4»******. Что это значит и как мне смотреть задание для стажировки?***

О: Если Вы видите данное сообщение, значит в курсе зачислено несколько групп Слушателей, для которых определены разные учебные планы, задания. Задание, которое должно быть выполнено Вами, находится ниже/выше данной строчки.

***7.*** ***В: Я получила за тест оценку «2». Могу ли я ее пересдать на более высокую?***

О: Неудовлетворительные оценки (0,1,2) можно пересдать по окончании курса, после того как закончится обучение Вашей группы. Вам будет открыт доступ на три календарных дня к тестам, которые необходимо пересдать.

***8. В: Если я в ходе обучения получила за тест оценку «1», а после окончания моей группой обучения в выделенные мне 3 дня пересдала ее на «5», какая оценка пойдет в документ об образовании?***

О: В документ об образовании выставляется среднее арифметическое за два теста. Расчет ведется в процентной шкале. Например, если первая попытка теста выполнена на 5% (что соотв. оценке «1»), а вторая на 100% (что соотв. оценке «5»), то среднее арифметическое составляет (5+100)/2=52,5%, что соответствует оценке «3». В таком случае, несмотря на пересдачу на «5» в документ об образовании выставляется оценка «3».

***9.*** ***В: Сколько попыток дается для прохождения теста?***

О: Для прохождения теста дается одна попытка.

***10.*** ***В: Сколько минут дается на прохождение теста?***

О: Время прохождения теста не ограничено. Однако, если попытка теста Вам начата, то необходимо завершить ее, ответив на все вопросы и после ответа на последний вопрос нажать кнопку «Отправить всё и завершить тест».

***11.* *В: Могу ли я просмотреть все вопросы теста и позже вернуться к ответам на них?***

О: Если вы начали попытку теста, то Вы можете двигаться вперед/назад по вопросам теста и отвечать на них (например: посмотрев первый и второй вопрос и не дав на них ответа Вы можете ответить на третий, четвертый и т.д. а затем вернуться, и ответить на первый и второй, а после того, как даны ответы на все вопросы, завершить тест нажав кнопку «Отправить всё и завершить тест»). **НО**, если Вы ознакомитесь с вопросами теста и закроете страницу, не дав на них ответа, или по окончании ответов на все вопросы не нажмете кнопку «Отправить всё и завершить тест», данная попытка будет расценена как использованная и оценена в 0 баллов.

***12.* В:** ***Что значит «завершить тест»?***

О: После того, как даны ответы на все вопросы теста необходимо нажать на кнопку «Отправить всё и завершить тест».

***13.*** ***В: Где я могу посмотреть мои оценки?***

О: Необходимо зайти в курс, слева, в меню «Навигация» выбрать пункт «Оценки», в котором Вам будут предоставлены Ваши оценки по всем темам курса.

***14.*** ***В: Я отправила ответ на задание в виде файла (например, реферат), прошло два дня, но оценки до сих пор нет. Почему?***

О: Ответы на задания, для которых предусмотрен ответ в виде файла (сценария, реферата, стажировки и т.д.) проверяются Вашим куратором. Срок проверки и выставления оценок – не позднее пяти дней с даты окончания изучения Вами блока, содержащего данное задание, согласно плана-графика (именно блока, а не темы).

***15.*** ***В: По план-графику я пропустила два теста. На что это влияет?***

О: Если Вы обнаружили, что пропустили тест(ы), Вам необходимо срочно связаться с Вашим куратором по электронной почте или телефону. В случае обнаружения Вашим куратором пропуска Вами трех тестов и более Вы будете отчислены из Учебного центра за академическую задолженность. В таком случае деньги за обучение возвращены не будут.

***16.*** ***В: Я учусь всего две недели, а мой руководитель просит подтверждение того, что я у вас учусь. Могу ли я получить какую-либо справку?***

О: Для получения данной справки Вам необходимо написать электронное письмо на адрес Учебного центра с просьбой предоставить вам такую справку, указав в письме Ваши ФИО и номер группы. Скан данной справки вы получите по электронной почте в течение 10 рабочих дней.

***17. В: Я окончила обучение. Когда и как я получу свой документ об образовании?***

О: После окончания Вами обучения Учебный центр в срок до 30 дней подготавливает и в течении последующих 10 дней формирует посылку и передает в доставку Почтой России до адреса, согласованного с Вами секретарем Учебного центра (Ваш домашний адрес, адрес детского сада и т.д.).

***18.*** ***В: Могу ли я получить электронную копию документа об образовании до того момента, как получу его на Почте России?***

О: Для получения электронной копии документа Вам необходимо написать электронное письмо на адрес Учебного центра с просьбой предоставить Вам такую копию. После подготовки и подписания документа администрацией Учебного центра он будет выслан Вам на электронную почту.

***19.*** ***В: Почему моей коллеге, с которой мы обучались в одной группе, уже пришли документы об образовании, а мне нет? Итоговое тестирование и стажировку я сдала вовремя.***

О: 1. Учебным центром от Вас не получены оригиналы следующих документов (согл. П. 2.1.5 Договора):

- Договор на оказание услуг, 2 экз.

- Заявление на обучение, 1 экз.

- Согласие на обработку персональных данных, 1 экз.

2. Если посылка с документами отправлена на Ваш домашний адрес, возможно, Почта России еще не успела ее доставить.

***20.*** ***В: Как отследить, где находится моя посылка с документами, которую вы мне отправили?***

О: По истечении 40 дней с даты окончания Вами обучения вы можете запросить у Учебного центра посредством электронной почты или телефонного звонка номер Вашего РПО (трек-номер) для отслеживания на сайте Почты России.

***21.*** ***В: Я написала на сайте в форму «Отправьте нам сообщение (JivoSite)» свой вопрос, но не получила на него ответ. Получу ли я на него ответ?***

О: Возможно, в момент получения Вашего вопроса все операторы были заняты, либо был выходной или нерабочее время (по МСК). Вы получите ответ на Ваш вопрос сразу, как только освободится один из операторов (ответ придет на электронную почту).