



СОДЕРЖАНИЕ

1 ЦЕЛЬ	1
2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	1
3 БЛОК - СХЕМА ПРОЦЕДУРЫ.....	2
4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА	3
5 МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОЦЕССОВ.....	4
6 ПРИЛОЖЕНИЕ.....	5

1 ЦЕЛЬ

Настоящий документ устанавливает общие требования к организации и реализации процесса «Обучение» в системе менеджмента **ООО «Сертификэйшн Нетворк»**.

2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий процесс устанавливает основные принципы, критерии и порядок оказания услуг по обучению, и предназначен для использования назначенным персоналом структурных подразделений **ООО «Сертификэйшн Нетворк»**.

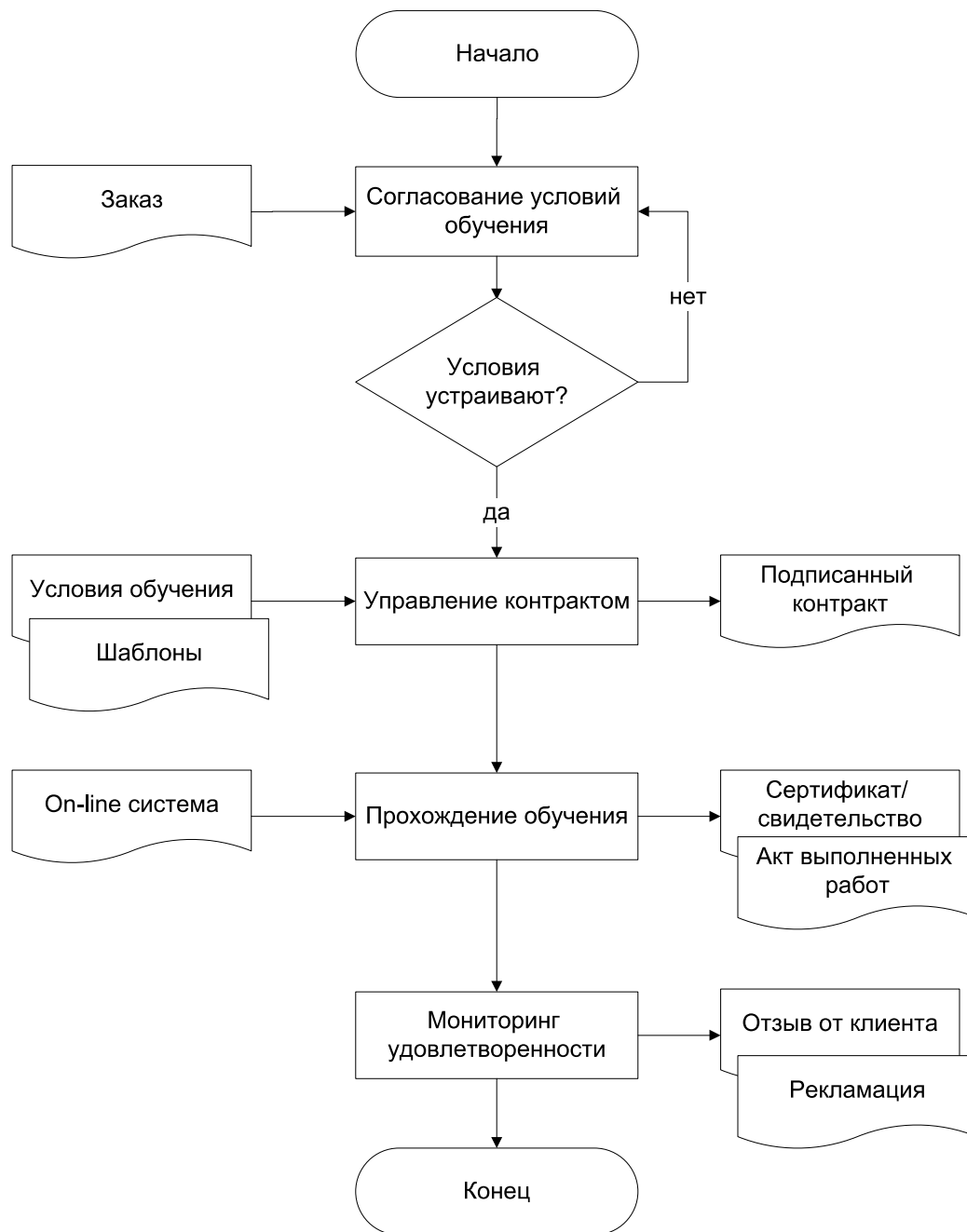
ООО «Сертификэйшн Нетворк» предлагает 3 типа обучения:

- on-line формат в виде дистанционного обучения (самообучения);
- корпоративное обучения с выездом преподавателя на территорию заказчика;
- обучение на территории, организованной **ООО «Сертификэйшн Нетворк»** и сбором представителей с различных предприятий.

Все типы обучения в обязательном порядке заканчиваются тестированием или экзаменом.



3 БЛОК - СХЕМА ПРОЦЕССА «ОБУЧЕНИЕ»





4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

Шаг	Ответственные	Описание шагов
№	Должность(и)	Описание операции (действий)
1	ИТ поддержка и продажи	Формирование и утверждение КП Получение заявки от заказчика или от внутренней коммуникации. Формирование и расчет коммерческого предложения (далее КП) для заказчика. КП формируется в течение 2-х дней Если запрос типовой, КП формируется в течение 1 дня Если стоимость курса и описание с условиями участия отсутствует на сайте, можно использовать Шаблон форму КПО (коммерческое предложение по обучению) Допускается устное и письменное согласование КП с Директором.
2	ИТ поддержка и продажи	Согласование КП с Участником (Заказчиком)
3	ИТ поддержка и продажи	Управление контрактом Формирование проекта договора и согласование дополнительных условий договора организует отдел продаж совместно с бухгалтером. Формы типовых проектов договоров по типу обучения находятся на сервере в Папке ДОГОВОРА Формирование и согласование проекта договора осуществляется в течение 2-х дней (допускается учитывать особенности процедуры согласования у заказчика)
4.1	ИТ поддержка и продажи	Прохождение обучения <u>On-line обучение</u> После подписания договора и получения оплаты отдел предоставляет доступ на прохождение обучения: (логин и пароль) для изучения материала, сдачи тестов и ведения обратной связи по домашним заданиям) Методика он-лайн обучения описана в « Инструкция и условия по Он-лайн обучению » <u>RI-9001 -004</u> <u>Корпоративное обучение</u> После подписания договора с Заказчиком и назначением Преподавателя отдел ИТ и Продажи предоставляет пакет материалов для утвержденного (отв. за курс) Преподавателя и в дальнейшем он действует в соответствии с Методикой корпоративного обучения RI-9001 -005 или с Методикой выездного обучения RI-9001 -006 . После окончания обучения, проводится тестирование или Экзамен
6	ИТ поддержка и продажи	Мониторинг удовлетворенности После оформления финансовых документов Отдел Продаж направляют Шаблон Формы оценки удовлетворенности FZ-9001-002 пройденного обучения



5 МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОЦЕССОВ

Ежегодно собственник процессов проводит анализ результативности процессов с помощью количественных и качественных показателей.

№	Наименование показателей	Периодичность мониторинга	Целевое значение
1	Отсутствие отрицательных отзывов со стороны заказчика	1 раз в квартал	0
2	Количество повторных обращений заказчиков	1 раз в квартал	Не менее 20 % от общего количества за прошлый год
3	Готовность преподавателей/специалистов для проведения мероприятий		100 %



6 ПРИЛОЖЕНИЕ

Рекомендуемый чек – лист для оценки процесса.

Название документа: _____

		Да	Скорее Да	Скорее Нет	Нет
А Применение документа					
A-1	Название документа соответствует выполняемому процессу?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A-2	Шаги процесса являются логически взаимосвязанными?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A-3	Владелец процесса четко определен.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A-4	Определены ли лица, которые принимают решение о начале выполнения процесса или инициирующие выполнение события?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
A-5	Описание процесса соответствует заявленной цели.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A-6	Все участники «цепочки» процесса определены.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A-7	Все участники процесса документально с ней ознакомлены.	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
В Структура документа					
B-1	Соответствует требованиям по содержанию.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B-2	Соответствует требованиям по оформлению.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
С Содержание документа					
C-1	Область применения ясно определяет лица/подразделения и т.д. на кого распространяется данный документ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C-2	Описание последовательности, с которой выполняются шаги процедуры, совпадает с ее блок – схемой?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
C-3	Содержится ли (когда это возможно) регламентация деятельности участников процесса (требования к форме, содержанию, временные требования, другие ограничения)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C-4	Есть ли в документе характеристика того, что будет получено в результате выполнения процесса?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Д Описание отдельных шагов.					
D-1	Ясно представляется, какие документы, материалы, информацию и т.д. получает исполнитель перед выполнением своего шага и от кого.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D-2	Ясно ли представляется порядок операций в шагах процесса?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D-3	Определено ли: что именно является результатом выполнения шагов, которые осуществляются последовательно одним(и) исполнителем(ями) процесса/процедуры?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Е Стиль изложения					
E-1	Отсутствуют опечатки, ошибки и т.п. небрежности.	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

Критерии подсчета и оценки результата

Примечание: Точность оценки будет выше, если документ проверят не менее трех независимых экспертов, средняя оценка которых определит окончательный результат.

Колонка «ДА» - 10 условных единиц.

Колонка «Скорее ДА» - 8 условных единиц;

Колонка «Скорее НЕТ» - минус 10 условных единиц;

Колонка «НЕТ» - минус 20 условных единиц.

Выводы: Документ разработан в полном соответствии с требованиями СМ, если набрал 170 условных единиц. Документ может считаться пригодным для работы, если его общая оценка не менее 150 условных



**Основной процесс
«Обучение»**

DP-9001-002

Стр. 6 из 6

единиц. При меньшем результате владельцу процесса следует принять решение о доработки проекта или переработке действующего документа.