

Компания «Регистр-Консалтинг»



Утверждаю

Руководитель

Компании «Регистр-Консалтинг»

/Васин В.И./

« 12 » 03 2020 г.

Система менеджмента качества

ПРОЦЕДУРА

РАЗРАБОТКА И УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ КУРСОВ

ОР-013

Версия 10

Разработал:

Главный эксперт-  
консультант

Махова Е.П.

« 11 » 03, 2020 г.

Согласовано:

Менеджер СМК ООО  
«РЕГКОН»

Косорбасова О.Г

« 12 » 03, 2020 г.

Санкт-Петербург  
2020 г.

|                                                                                   |                                               |                                                         |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>Компания<br/>“Регистр-<br/>Консалтинг”</b> | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.2 из 22</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|

## СОДЕРЖАНИЕ

|    |                                                                                    |    |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ .....                                                           | 3  |
| 2  | НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....                                                            | 3  |
| 3  | ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....                                                        | 3  |
| 4  | ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....                                                               | 5  |
| 5  | ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ ДОКУМЕНТАЦИИ КУРСОВ.....                                        | 9  |
| 6  | ВЕРИФИКАЦИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ КУРСА .....                                               | 11 |
| 7  | ВАЛИДАЦИЯ РАЗРАБОТКИ/ДОРАБОТКИ И ВВЕДЕНИЕ КУРСА В ДЕЙСТВИЕ .                       | 13 |
| 8  | ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ КУРСОВ. ВЕДЕНИЕ РЕЕСТРА....                       | 13 |
| 9  | ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ КУРСОВ .....                                            | 14 |
| 10 | АКТУАЛИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ КУРСА. ПЕРЕСМОТР И ВНЕСЕНИЕ<br>ИЗМЕНЕНИЙ .....           | 15 |
| 11 | АННУЛИРОВАНИЕ, ИЗЪЯТИЕ, ХРАНЕНИЕ В АРХИВЕ И УНИЧТОЖЕНИЕ<br>ДОКУМЕНТАЦИИ КУРСА..... | 16 |
| 12 | ОТЧЁТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ .....                                                           | 16 |
| 13 | РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ПРОЦЕССА. ....                                                    | 17 |
| 14 | РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ .....                                                | 19 |
|    | ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....                                                   | 22 |

|                                                                                   |                                               |                                                         |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>Компания<br/>“Регистр-<br/>Консалтинг”</b> | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.3 из 22</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|

## **1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

- 1.1 Настоящая Процедура ОР-013 «Разработка и управление документацией курсов» устанавливает требования к планированию, организации, проведению, верификации, валидации процесса разработки/доработки курсов и управлению документацией курсов, а также определяет ответственных исполнителей работ по процессу.
- 1.2 Целью процесса разработки/доработки документации курсов является создание комплекта документации для законченного в определенных пределах изложения какой-либо учебной или научной дисциплины, отрасли знания, предназначенных для обучения сотрудников Заказчика.
- 1.3 Целью процесса управления документацией курсов является обеспечение управляемых условий для учёта, хранения, использования, актуализации, аннулирования и уничтожения документации курсов.
- 1.4 Для разработки/доработки документации курсов может быть использована в качестве прототипа документация действующих курсов или отдельные модули.
- 1.5 Управление настоящей Процедурой - в соответствии с положениями ОР-001.
- 1.6 Работы, указанные в п. 1.1, входят в процесс «Оказание услуг» и выполняются в соответствии с п.8.3 «Проектирование и разработка» стандарта ISO 9001.
- 1.7 Настоящая Процедура является нормативным документом для всех сотрудников Компании, участвующих в процессах разработки/доработки документации курсов и её управления.
- 1.8 Настоящая Процедура является интеллектуальной собственностью Компании и не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована и распространена в любом виде вне Компании без разрешения Руководителя Компании.

## **2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ**

В соответствующих пунктах настоящей Процедуры использованы положения и сделаны ссылки (в виде номера пункта настоящего раздела в квадратных скобках) на следующие нормативные документы:

- 2.1 Международный стандарт ISO 9000:2015. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
- 2.2. Международный стандарт ISO 9001:2015. «Системы менеджмента качества. Требования».
- 2.3 QM-001 «Руководство по качеству».
- 2.4 ОР-001 «Управление документацией СМК».
- 2.5 ОР-014 «Организация и проведение семинаров».
- 2.6 ОР-016 «Оказание консалтинговых услуг».
- 2.7 МИ-004 Требования к документации курсов
- 2.8 ПР-002 Правила организации и проведения семинаров

## **3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

- 3.1. В Процедуре использованы термины и определения, приведенные в документах раздела 2, а также – следующие:

|                                                                                   |                                               |                                                         |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>Компания<br/>“Регистр-<br/>Консалтинг”</b> | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.4 из 22</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|

**Владелец документации курса (далее – Владелец курса)** - юридическое лицо, которое является разработчиком курса, обладает правами владения, распоряжения, пользования документацией курса и несет ответственность за управление этой документацией.

**Документация курса (далее также – документы курса)** - совокупность документов и демонстрационных материалов, с помощью которых достигаются цели курса.

**Заказчик** - юридическое или физическое лицо, заключившие с Компанией Договор на оказание определенных услуг.

**Курс** – законченное в определенных пределах изложение какой-либо учебной или научной дисциплины, отрасли знания.

Примечание: По своему содержанию курсы могут быть информационно-консультационными, учебными.

**Информационно-консультационный курс** - курс, целью которого является передача слушателям семинаров знаний и навыков в определенной области менеджмента или информации по заданной тематике с последующей выдачей свидетельств об участии в семинаре.

**Учебный курс** - курс, целью которого является передача слушателям семинаров знаний и навыков в определенной области менеджмента или иной области знаний с последующим тестированием и выдачей сертификатов, подтверждающих успешное усвоение знаний и навыков.

**Программа курса** – документ, содержащий цели, задачи, требования к курсу, методы, краткое содержание, продолжительность, прогнозируемые результаты обучения и расписание мероприятий (План-график) Программа курса включает в себя план-график семинара по данному курсу.

**План-график** - расписание мероприятий курса в соответствии с его Программой.

**План-график для преподавателя (в составе тематического плана)** - расписание мероприятий курса со ссылками на соответствующие темы занятий.

**Потенциальные клиенты** – юридическое или физическое лицо, возможные потребители услуг в соответствии с поступающей в Компанию информацией.

**Провайдер курса** - юридическое лицо, которому Владелец курса передаёт на договорных основаниях право пользования документацией курса и которое несет ответственность за организацию и проведение семинаров с использованием документации курса Владельца.

**Семинар** - совокупность мероприятий по реализации программы курса (организационных мероприятий, заранее подготовленных сообщений, докладов и т.п., групповых занятий, тестов, экскурсий, деловых игр и пр.) для какой-нибудь специальной подготовки, в том числе для повышения квалификации.

**Согласование** - достижение договоренности, общего согласия между группой заинтересованных и ответственных лиц по поводу выпуска документа определенного содержания, протокола, договора.

**Слушатель** - Заказчик или представитель Заказчика, ознакомленный с программой курса, имеющий необходимые начальные знания, зачисленный в группу для обучения по заявленному курсу и прошедший инструктаж по охране труда.

**Тематический план для преподавателя** – план, содержащий темы, виды и краткое содержание мероприятий семинара, разбивку занятий по дням семинара,

|                                                                                   |                                               |                                                         |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>Компания<br/>“Регистр-<br/>Консалтинг”</b> | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.5 из 22</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|

продолжительность занятий, методические рекомендации по проведению занятий, материалы и оборудование. Включает План-график для преподавателя.

### 3.2 В тексте Процедуры использованы следующие сокращения:

- Компания –** Компания «Регистр-Консалтинг»;
- Разработчик -** Сотрудник Компании, ответственный за разработку/доработку курсов
- ПС -** Педагогический совет ЧОУ ДПО "УМЦ "РЕГКОН"

## 4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 4.4 Документация курсов, разрабатываемая сотрудниками Компании должна содержать полный объём информации, установленный требованиями нормативных документов в области различных направлений менеджмента, а также требованиями Заказчиков, для передачи этой информации в виде знаний и навыков слушателям курсов.
- 4.5 Документация курса используется в целях обучения слушателей на семинарах, являющихся как самостоятельными мероприятиями (плановыми, внеплановыми, корпоративными семинарами, проводимыми владельцем курса или провайдерами), так и семинарами в рамках консалтинговых проектов.
- 4.6 Разработка и управление документацией курсов осуществляется в соответствии с положениями настоящей Процедуры и ОР-001.
- 4.7 Требования к документации курса, структуре, форме и содержанию отдельных документов приведены в МИ-004.
- 4.8 Содержание курса должно соответствовать его тематике, реализовывать заявленные цели и решать поставленные в рамках курса задачи.
- 4.9 Для улучшения восприятия информации и повышения усвояемости материала слушателями при разработке программы рекомендуется чередовать лекционное изложение информации и практические занятия.
- 4.10 Практические занятия, в том числе деловые и ролевые игры, на учебных курсах должны составлять не менее 40% от общей продолжительности.
- 4.11 Реквизит с информацией о сертификации или регистрации курса обязательно приводится в информационных материалах по данному курсу.
- 4.12 Документация курса должна быть согласована Педагогическим советом (далее – ПС) и утверждена Директором путём проставления согласующих и утверждающих реквизитов на Программе курса.
- 4.13 Процесс разработки/доработки документации курсов включает этапы, приведенные в таблице 1.

|                                                                                   |                                               |                                                         |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>Компания<br/>“Регистр-<br/>Консалтинг”</b> | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.6 из 22</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|

Таблица 1 Этапы разработки/ доработки документации курсов

| №<br>этапа | Наименование этапа/<br>Содержание работ по этапу                                                                                                                                                                   | Исполнители                          |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1          | 2                                                                                                                                                                                                                  | 3                                    |
| 1          | Принятие решения о необходимости разработки документации нового курса или внесении изменений в документацию существующего курса (доработки).                                                                       | Директор ЧОУ<br>ДПО «УМЦ<br>«РЕГКОН» |
| 2          | Разработка, согласование и утверждение Технического задания на разработку/доработку документации курса (далее – Технического задания, ТЗ), включая План разработки/доработки документации курса (форма ОР-013/01). |                                      |
| 2.1        | Разработка ТЗ                                                                                                                                                                                                      | Разработчик,<br>соисполнители        |
| 2.2        | Согласование ТЗ с согласователями                                                                                                                                                                                  | Согласователи                        |
| 2.3        | Представление директору                                                                                                                                                                                            | Разработчик                          |
| 2.4        | Согласование ТЗ на заседании ПС                                                                                                                                                                                    | ПС                                   |
| 2.5        | Утверждение ТЗ                                                                                                                                                                                                     | Директор ЧОУ<br>ДПО «УМЦ<br>«РЕГКОН» |
| 3          | <b>Разработка/доработка документации курса в соответствии с Планом разработки/доработки</b>                                                                                                                        | Разработчик,<br>соисполнители        |
| 4          | <b>Верификация документации типового курса</b>                                                                                                                                                                     |                                      |
| 4.1        | Согласование документации курса с согласователями, запись в Листе согласования документации курса (ОР013/13)                                                                                                       | согласователи                        |
| 4.2        | Доработка документации курса по результатам согласования с согласователями (при необходимости)                                                                                                                     | Разработчик                          |
| 4.3        | Проверка адекватности формы и структуры документов, запись в Листе согласования документации курса (ОР013/13)                                                                                                      | Менеджер СМК                         |
| 4.4        | Доработка документации курса по результатам проверки менеджером СМК (при необходимости)                                                                                                                            | Разработчик                          |
| 4.5        | Согласование документации курса на заседании ПС, оформление протокола                                                                                                                                              | ПС                                   |
| 4.6        | Доработка документации курса в случае отрицательных результатов согласования ПС                                                                                                                                    | Разработчик                          |
| 4.7        | Повторное согласование документации курса на заседании ПС, оформление протокола (при необходимости)                                                                                                                | ПС                                   |
| 4.8        | Утверждение Программы курса                                                                                                                                                                                        | Директор                             |
| 4.9        | Принятие решения о регистрации курса в Реестре курсов                                                                                                                                                              | Директор                             |
| 4.10       | Регистрация нового курса или новой версии доработанного курса в Реестре курсов и/или отметка об аннулировании действующего курса.                                                                                  | Директор                             |
| 4.11       | Внесение регистрационного номера курса в документацию курса                                                                                                                                                        | Разработчик                          |
| 4.12       | Внесение необходимой информации по документам курса в раздел 2 «Лист изменений в документах курса» Тематического плана                                                                                             | Разработчик                          |

|                                                                                   |                                               |                                                         |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>Компания<br/>“Регистр-<br/>Консалтинг”</b> | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.7 из 22</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|

| 1        | 2                                                                                                                                                                                            | 3                                                                                                                         |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.13     | Формирование в электронном виде контрольного экземпляра документации курса                                                                                                                   | Разработчик                                                                                                               |
| 4.14     | Передача контрольного экземпляра документации курса в электронном виде директору ЧОУ ДПО "УМЦ "РЕГКОН"                                                                                       | Разработчик, директор                                                                                                     |
| <b>5</b> | <b>Верификация документации корпоративного курса или курса в рамках консалтингового проекта</b>                                                                                              |                                                                                                                           |
| 5.1      | Согласование документации курса с экспертом, назначенным директором, оформление записи в Листе согласования документации курса (ОР013/13)                                                    | Эксперты по направлениям                                                                                                  |
| 5.2      | Доработка документации курса по результатам согласования с экспертом, назначенным директором (при необходимости)                                                                             | Разработчик - ответственный сотрудник за проведение корпоративного семинара или семинара в рамках консалтингового проекта |
| 5.3      | Согласование Программы курса с Заказчиком                                                                                                                                                    | Разработчик                                                                                                               |
| 5.4      | Представление Программы курса и распечатки Листа согласования Директору                                                                                                                      | Разработчик                                                                                                               |
| 5.5      | Утверждение Программы курса                                                                                                                                                                  | Директор ЧОУ ДПО "УМЦ "РЕГКОН" или управляющий ООО «РЕГКОН»                                                               |
| 5.6      | Формирование в электронном виде контрольного экземпляра документации курса                                                                                                                   | Разработчик                                                                                                               |
| 5.7      | Передача контрольного экземпляра документации курса в электронном виде директору ЧОУ ДПО "УМЦ "РЕГКОН"                                                                                       | Разработчик, директор                                                                                                     |
| <b>6</b> | <b>Валидация документации курса и ввод в действие</b>                                                                                                                                        |                                                                                                                           |
| 6.1      | Оперативный контроль в процессе проведения первого семинара после разработки/доработки курса путём собеседования с преподавателем о текущем учебном процессе и выборочном опросе слушателей. | Директор                                                                                                                  |
| 6.2      | Составление Отчета о результатах проведения семинара                                                                                                                                         | Преподаватель (как правило - Разработчик)                                                                                 |
| 6.3      | Анализ результатов проведения семинара                                                                                                                                                       | Директор                                                                                                                  |
| 6.4      | Издание Распоряжения о вводе курса в действие                                                                                                                                                | Директор                                                                                                                  |
| 6.5      | Доработка документации курса и представление их на повторную валидацию (при необходимости).                                                                                                  | Разработчик                                                                                                               |
| 6.6      | Сертификация (регистрация) документации курса (если применимо).                                                                                                                              | Директор                                                                                                                  |

|  |                                               |                                                         |                                                 |
|--|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>Компания<br/>“Регистр-<br/>Консалтинг”</b> | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.8 из 22</b> |
|--|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|

4.14 Управление документацией курсов включает следующие этапы, приведенные в Таблице 2.

Таблица 2 Этапы управления документацией курсов

| <b>№<br/>этапа</b> | <b>Наименование этапа/<br/>Содержание работ по этапу</b>                                                                                                                                                                                                             | <b>Исполнители</b>                                     |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>1</b>           | <b>2</b>                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>3</b>                                               |
| <b>1</b>           | <b>Ведение Реестра курсов</b>                                                                                                                                                                                                                                        | Директор                                               |
| 1.1                | Внесение информации об изменении версии курса и рассылка этой информации и/или новой версии документов курса всем пользователям (одобренным преподавателям, провайдером, сертифицирующим курс органам) в электронном виде.                                           | Директор                                               |
| <b>2</b>           | <b>Использование документов курса</b>                                                                                                                                                                                                                                |                                                        |
| 2.1                | Размещение Контрольного экземпляра документации курса на электронном носителе для хранения в сейфе                                                                                                                                                                   | Директор                                               |
| 2.2                | Размещение Контрольной копии документации курса на сервере Компании                                                                                                                                                                                                  | Директор                                               |
| 2.3                | Тиражирование документации курса при подготовке к плановым и внеплановым семинарам в ЧОУ ДПО «УМЦ «РЕГКОН» по типовым программам в соответствии с ОР-001.                                                                                                            | методист                                               |
| 2.4                | Формирование Контрольной копии документации курса (для слушателей) при подготовке к организованным Заказчиком семинарам в рамках консалтинговых проектов, корпоративным семинарам по адаптированным под требования Заказчика программам формирует сотрудник Компании | преподаватель курса                                    |
| 2.5                | Передача указанной в п 2.4 Контрольной копии в электронном виде Заказчику для тиражирования.                                                                                                                                                                         | преподаватель курса                                    |
| 2.6                | Передача Контрольного экземпляра документов курса в электронном виде Провайдеру в соответствии с ПР-002 в случае семинаров, проводимых Провайдером.                                                                                                                  | Директор<br>методист                                   |
| <b>3</b>           | <b>Актуализация документации курса. Пересмотр и внесение изменений</b>                                                                                                                                                                                               |                                                        |
| 3.1                | Определение необходимости внесения изменений в документацию курса, составление служебной записки                                                                                                                                                                     | Разработчик<br>или одобрен-<br>ные преподаватели курса |
| 3.2                | Рассмотрение служебной записки                                                                                                                                                                                                                                       | Директор                                               |
| 3.3                | Внесение незначительных изменений                                                                                                                                                                                                                                    |                                                        |
| 3.3.1              | Передача директором Контрольного экземпляра документов курса Разработчику                                                                                                                                                                                            | Разработчик,<br>директор                               |
| 3.3.2              | Внесение необходимых изменений, указание номера и даты изменения документа                                                                                                                                                                                           | Разработчик                                            |
| 3.3.3              | Запись информации об изменении документа в раздел 2 Тематического плана (если применимо)                                                                                                                                                                             | Разработчик                                            |
| 3.3.4              | Передача измененного Контрольного экземпляра документов курса директору                                                                                                                                                                                              | Разработчик,<br>Директор                               |

|                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                         |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | <b>Компания<br/>“Регистр-<br/>Консалтинг”</b>                                                                                             | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.9 из 22</b> |
| 3.3.<br>5                                                                         | Контроль внесения записей в раздел 2 Тематического плана и размещение Контрольного экземпляра и Контрольной копии в установленном порядке |                                                         | Директор                                        |
| 3.4                                                                               | Внесение существенных изменений в документы курса в соответствии с п.10.3                                                                 |                                                         | В соответствии с п.10.3                         |
| 4                                                                                 | Аннулирование, изъятие, архивирование, хранение в архиве, уничтожение документации курса.                                                 |                                                         |                                                 |

4.15 Все курсы, разрабатываемые сотрудниками Компании, должны быть внесены в Реестр курсов ЧОУ ДПО "УМЦ "РЕГКОН". Название курса во всех документах, в том числе информационных материалах, должно соответствовать его названию по Реестру курсов.

## 5 ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ ДОКУМЕНТАЦИИ КУРСОВ

5.1 Необходимость в разработке нового курса или доработке действующего определяется на основании данных маркетинговых исследований рынка услуг обучения, изменений в законодательных и нормативных документах, требований Заказчика и других изменений.

Решение о разработке/доработке курса принимает Руководитель Компании «Регистр-Консалтинг» распоряжением о разработке/доработке курса.

5.2 В распоряжении Руководитель Компании «Регистр-Консалтинг» определяет тематику (название) и цель нового курса или причину доработки действующего курса, состав документации курса, рабочую группу (ответственного за разработку/доработку курса (далее – Разработчика), соисполнителей, согласователей), срок представления Технического задания (если применимо). На основе распоряжения директор включает вышеуказанное поручение в План работы сотрудников.

Разработчик и соисполнители составляют Техническое задание по форме ОР-013/01 в соответствии с Правилами оформления технического задания, изложенными в Приложении 1 к форме ОР-013/01, и представляют его согласователям.

*Примечание: по решению Директора на основе распоряжения о разработке/доработке курса разработчиком может быть разработан только раздел 5 технического задания «План разработки/доработки документации курса».*

5.3 Разработчик представляет директору разработанное и согласованное с согласователями ТЗ в сроки, указанные в распоряжении (п. 5.2). Директор должен засвидетельствовать представление ТЗ своей подписью и датой в реквизите после подписей разработчиков и согласователей. При составлении Плана разработки/доработки документации курса разработчик должен учесть риски не достижения процессом Разработки/доработки документации курсов запланированных результатов (по выполнению мероприятий в установленные сроки, по удовлетворённости потребителей при первом прослушивании курса и т.д.). Факторы рисков могут представлять собой;

- установление не обоснованно коротких сроков;
- не достаточная квалификация разработчика (эксперта или преподавателя));
- не обеспеченность оргтехникой, слабое IT-обеспечение.

5.4 Директор направляет ТЗ в электронном виде членам ПС на согласование. ПС согласовывает представленное ТЗ в течение не более рабочих 5 дней. Согласование проходит путём оформления листа согласования, в котором представители ПС указывают при необходимости свои замечания, предложения, проставляют дату согласования и подписи. Допускается оформление и передача листа согласования в электронном виде. В этом случае Директору предоставляется распечатка последнего электронного сообщения

|                                                                                   |                                               |                                                         |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | <b>Компания<br/>“Регистр-<br/>Консалтинг”</b> | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.10 из 22</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

об отправке-получении листа согласования с вложенным листом согласования. На основании замечаний ПС Разработчик дорабатывает ТЗ. При отсутствии замечаний и предложений ПС Директор утверждает ТЗ.

ТЗ в электронном виде размещается на сервере Компании по адресу: /Nou/Разработка курсов/Название курса/Техническое задание/. Документы на бумажном носителе размещаются в соответствии с Номенклатурой дел.

- 5.5 ТЗ, в том числе План разработки/доработки (далее – План), может корректироваться Разработчиком по результатам выполнения этапов разработки/доработки. Внесение изменений в План в части изменения сроков разработки осуществляется по согласованию с Директором. Разработчик составляет служебную записку с указанием причин внесения изменений в План и приемлемых сроков разработки/доработки. Директор утверждает вносимые изменения путём проставления на служебной записке отметки об утверждении, подписи и даты.

В случае возникновения необходимости во внесении значительных изменений в ТЗ (в части целей, задач курса, структуры курса, нормативной базы и т.п.) согласование и утверждение таких изменений производится в соответствии с 5.2-5.4 при этом Разработчик составляет новую версию ТЗ.

Новый План или новая версия ТЗ в электронном виде сохраняются на сервере Компании по адресу: /Nou/Разработка курсов/Название курса/Техническое задание/, а в бумажном виде вместе со служебной запиской подшиваются к предыдущей версии ТЗ.

- 5.6 Разработка/доработка документации курса производится в соответствии с ТЗ, МИ-004 и положениями настоящей Процедуры.
- 5.7 При разработке/доработке документации курса и согласовании её с согласователями результаты согласований Разработчик оформляет в виде Листа согласования документации курса (форма ОР-013/13). Допускается оформление и передача листа согласования в электронном виде. В этом случае Директору предоставляется распечатка последнего электронного сообщения об отправке-получении листа согласования с вложенным листом согласования.
- 5.8 При проведении корпоративного семинара или семинара в рамках консалтингового проекта по типовым программам в договоре с Заказчиком на оказание услуг по обучению или консультационных услуг указывается, что курс проводится по типовой программе ЧОУ ДПО «УМЦ "РЕГКОН"».

По требованию Заказчика, для повышения удовлетворённости потребителя и достижения максимального обучающего эффекта практические занятия, касающиеся специфики вида деятельности Заказчика (например, анализ ситуаций, сценарий аудита, разработка процедур, составление карты процесса и т.п.), демонстрационные материалы, итоговый тест из типового курса могут быть адаптированы к виду деятельности Заказчика. Требования Заказчика могут быть изложены любым способом (устно, письмом, приложением к договору, в договоре и т.п.).

- 5.9 Для разработки/доработки и проведения корпоративного семинара по типовой программе или по заявленной Заказчиком теме распоряжением Руководителя Компании назначается сотрудник Компании. В распоряжении указываются название курса, сроки проведения семинара по заявленному курсу, его статус, цель, целевая аудитория, задачи, которые необходимо реализовать в рамках курса, состав документации курса, в том числе исключения, сроки представления программы на согласование Заказчику и утверждение

|                                                                                   |                                               |                                                         |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | <b>Компания<br/>“Регистр-<br/>Консалтинг”</b> | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.11 из 22</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

Директору. Так же в распоряжении указывается, какой документ (удостоверение о повышении квалификации, сертификат, свидетельство) будет выдан по окончании курса.

Семинары в рамках консалтингового проекта проводят эксперты – консультанты, ответственные за данный проект, отдельное распоряжение не издаётся.

- 5.10 Ответственный сотрудник за проведение корпоративного семинара или семинара в рамках консалтингового проекта разрабатывает/дорабатывает документацию курса и согласовывает ее с ответственными по направлениям путем заполнения Листа согласования документации курса (форма ОР-013/13). Допускается оформление и передача листа согласования в электронном виде. В этом случае Директору предоставляется распечатка последнего электронного сообщения об отправке-получении листа согласования с вложенным листом согласования. Программа курса (форма ОР013/02з) также согласовывается с Заказчиком.

## 6 ВЕРИФИКАЦИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ КУРСА

- 6.1 Верификация документации курса осуществляется на соответствующих этапах разработки/доработки в соответствии с Планом.

Процесс верификации включает в себя:

- проверку документации курса в части отсутствия внутренних противоречий согласователями. При положительных результатах согласования согласователи проставляют подпись и дату согласования в Листе согласования документации курса по форме ОР-013/13 или направляют разработчику заполненный Лист согласования по электронной почте;
- проверку адекватности формы и структуры документов менеджером СМК по окончании разработки/доработки документации курса. При соответствии формы и структуры документации курса установленным настоящей процедурой требованиям менеджер СМК проставляет подпись и дату в Листе согласования документации курса по форме ОР-013/13 или направляет разработчику заполненный Лист согласования по электронной почте;
- согласование полного комплекта курса на заседании ПС с целью проверки соответствия документации курса целям, задачам и требованиям, установленным в ТЗ. Согласование может быть проведено в электронном виде.

- 6.2 Результаты согласования оформляются протоколом ПС. На заседании ПС также определяются сроки проведения семинара (если применимо), преподаватели курса для одобрения и/или стажировки. Директор обеспечивает поддержание записей (на бумажном носителе и/или в электронном виде) о работе ПС в рабочем состоянии

- 6.3 При положительных результатах согласования председатель ПС проставляет реквизит о согласовании на Программе курса (номер и дату протокола совещания ПС). В электронном виде протокол размещается на сервере Компании по адресу: /NOU/УМС/Протоколы/, протокол на бумажном носителе хранится в соответствии с Номенклатурой дел. Директор утверждает Программу курса, выносит решение о внесении нового курса или новой версии доработанного курса в Реестр курсов ЧОУ ДПО «УМЦ «РЕГКОН» и аннулировании действующей версии курса (если применимо).

После утверждения директор присваивает курсу регистрационный номер по Реестру курсов ЧОУ ДПО «УМЦ «РЕГКОН» (форма ОР-013/12) или делает отметку об аннулировании действующей версии (если применимо).

- 6.4 Разработчик вносит регистрационный номер курса в реквизиты верхнего колонтитула документов курса.

|                                                                                   |                                               |                                                         |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | <b>Компания<br/>“Регистр-<br/>Консалтинг”</b> | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.12 из 22</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

6.5 По окончании разработки/доработки документации курса Разработчик вносит необходимую информацию по документам курса в раздел 2 «Лист изменений в документах курса» Тематического плана и формирует в электронном виде контрольный экземпляр документации курса по образцу, представленному в таблице 3.

Таблица 3 Перечень папок контрольного экземпляра документации курсов в электронном виде.

| Корневой каталог папок                                             | Наименование папок в каталоге | Наименование документов курса                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Программа курса                                                    | -                             | -                                                                                                                                                                                |
| План-график семинара                                               | -                             | -                                                                                                                                                                                |
| Тематический план (если имеется)                                   | -                             | -                                                                                                                                                                                |
| Демонстрационный материал                                          | -                             | Все презентации по курсу в формате Power Point:<br><br>«Короткое название презентации» (полный путь к документу, включая имя самого файла, не должен превышать 256 символов)     |
| Пособия (если имеются)                                             | -                             | Все методические пособия по курсу в формате Word и PDF:<br><br>«Короткое название пособия» (полный путь к документу, включая имя самого файла, не должен превышать 256 символов) |
| Практические задания (если имеются)                                | Для слушателей                | «ПЗ№ 1, 2, 3, короткое название ПЗ в соответствии с Программой (полный путь к документу, включая имя самого файла, не должен превышать 256 символов)                             |
|                                                                    | Для преподавателя             | То же, что и для слушателей                                                                                                                                                      |
| Тесты по итогам дня (если имеются)                                 | Для слушателей                | «1, 2... день»                                                                                                                                                                   |
|                                                                    | Для преподавателя             | Те же, что и для слушателей                                                                                                                                                      |
| Итоговые тесты, в том числе образец итогового теста (если имеются) | Для слушателей                | «Вариант 1, 2...», «Образец» (если имеются)                                                                                                                                      |
|                                                                    | Для преподавателя             | То же, что и для слушателей                                                                                                                                                      |

6.6 Контрольный экземпляр документации курса в электронном виде передаётся разработчиком директору.

6.7 При отрицательных результатах согласования курса ПС в протокол совещания ПС вносятся все несоответствия и замечания ПС по документам курса, срок доработки и представления на повторное согласование ПС.

6.8 Верификация документации курса, адаптированного по требованиям Заказчика, или в рамках консалтингового проекта (пп. 5.8, 5.9) происходит при согласовании с ответственными по направлениям путём заполнения Листа согласования документации курса по форме ОР-013/13. Допускается оформление и передача листа согласования в электронном виде. На утверждение директору ЧОУ ДПО "УМЦ "РЕГКОН" или Управляющему ООО "РЕГКОН" представляется Программа и Лист согласования

|                                                                                   |                                               |                                                         |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | <b>Компания<br/>"Регистр-<br/>Консалтинг"</b> | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.13 из 22</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

документации курса (форма ОР-013/13) вместе с распечаткой последнего электронного сообщения об отправке-получении Листа-согласования. Директор ЧОУ ДПО "УМЦ "РЕГКОН" или Управляющий ООО "РЕГКОН" проставляют подпись и дату утверждения на Программе курса. Контрольный экземпляр документации курса в электронном виде передается Разработчиком Директору.

- 6.9 Документы курса, заявленного на сертификацию или регистрацию, верифицируются органом по сертификации персонала, сертифицирующим данный курс. Результаты верификации оформляются в соответствии с процедурами органа по сертификации.

## **7 ВАЛИДАЦИЯ РАЗРАБОТКИ/ДОРАБОТКИ И ВВЕДЕНИЕ КУРСА В ДЕЙСТВИЕ**

- 7.1 Валидация курса осуществляется при проведении пробного семинара по курсу (первого после разработки курса). В процессе проведения семинара Директор проводит оперативный контроль путём собеседования с преподавателем о текущем учебном процессе, наблюдения за соблюдением временных рамок изложения материала и выборочного опроса обучающихся.

- 7.2 По результатам проведения семинара преподаватель (как правило, Разработчик) представляет Директору Отчёт о результатах проведения семинара (форма ОР-014/09), где указывает итоги тестирования, все замечания и/или предложения по корректировке или улучшению документации курса, замечания и предложения слушателей и Журнал оценки слушателей (форма ОР-014/04). Директор на основании представленных документов проводит анализ результатов проведения семинара по данному курсу с целью оценки соответствия установленным требованиям и предполагаемому использованию.

По результатам анализа Директор готовит проект Распоряжения о введении курса в действие или доработке для подписания Директором.

При необходимости на основании Распоряжения Разработчик дорабатывает документы курса с учётом замечаний и представляет их на повторную валидацию.

- 7.3 Валидация курса, адаптированного по требованиям Заказчика или в рамках консалтингового проекта (п.5.8, 5.9), осуществляется по результатам проведения семинара на основании Отчёта о результатах проведения семинара (форма ОР-014/09), включающего информацию об удовлетворённости слушателей, и при необходимости, отзыва Заказчика.

- 7.4 При сертификации курсов обучения необходимо в дополнение к общим требованиям, установленным в настоящей процедуре, руководствоваться требованиями, установленными органами по сертификации.

Ответственность по сертификации курсов несет Директор, в том числе:

- взаимодействие с органами по сертификации;
- информирование органов по сертификации о всех существенных изменениях, касающихся сертифицированных курсов,
- доведение до персонала и обеспечение выполнения требований к сертифицированным курсам.

## **8 ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ КУРСОВ. ВЕДЕНИЕ РЕЕСТРА**

- 8.1 Для учёта и управления действующими курсами ведётся Реестр курсов по форме ОР-013/12. Формирование регистрационного номера курса производится следующим образом:

|                                                                                   |                                               |                                                         |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | <b>Компания<br/>“Регистр-<br/>Консалтинг”</b> | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.14 из 22</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

- первые две цифры номера обозначают порядковый номер по Реестру;
  - две последующих – год внесения курса в Реестр;
  - буквы являются аббревиатурой названия курса.
- 8.2 Если курс сертифицирован, то сертификационный номер курса, присвоенный органом по сертификации, является идентификационной характеристикой курса и указывается в сертификатах об успешном окончании курса.
- 8.3 Реестр курсов разрабатывает и поддерживает в рабочем состоянии Директор или, по его поручению, методист курсов.
- 8.4 При аннулировании курса в столбец «Примечание» вносится информация об аннулировании данного курса.
- 8.5 Директор или по его поручению методист указывает в Реестре курсов информацию об изменении версии курса и рассылает эту информацию и/или новую версию документов курса всем пользователям (одобренным преподавателям, провайдерам, сертифицирующим курс органам) в электронном виде.
- 8.6 Реестр курсов размещается на сервере Компании по адресу: /Nou/Реестр курсов и доступен для записей в соответствии с правами доступа Компании: /Quality System/Доступ к папкам на сервере.

## 9 ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ КУРСОВ

- 9.1 Сформированный в электронном виде в соответствии с п. 6.5 контрольный экземпляр документов курса Разработчик передает Директору (п.6.6).  
Контрольный экземпляр документов курса представляет собой полный комплект документов курса, внесенного в Реестр курсов, на электронном носителе.  
Контрольная копия документов курса представляет собой копию контрольного экземпляра, кроме заданий для итоговых тестов и ответов на них.  
Рабочие экземпляры документов курса представляют собой тиражированные документы на бумажном носителе в необходимом количестве с контрольной копии документов курса (кроме демонстрационных материалов) для использования в качестве раздаточного материала на семинаре по данному курсу в соответствии с ОР-014 и ОР-016.
- 9.2 Контрольный экземпляр документов курса с заданиями для итоговых тестов и ответами на них Директор размещает на электронном носителе, который хранится в сейфе Компании.  
При хранении, тиражировании, раздаче, сборе, проверке и (если применимо) переводе заданий для итоговых тестов и ответов на них должны быть созданы условия строгой конфиденциальности. Копии заданий итоговых тестов и ответов на них не должны быть переданы слушателям или третьим лицам. Итоговые тесты, выполненные слушателями, хранятся в шкафу с ограниченным доступом. После проверки итоговых тестов преподавателями ответы на задания итоговых тестов должны быть возвращены Директору.  
Общая ответственность и контроль за соблюдением конфиденциальности возложены на Директор.
- 9.3 Контрольную копию документов курса Директор размещает на сервере Компании по адресу: /Nou/Материалы к семинарам/Типовые программы или Корпоративные программы/Название курса/. Папка /Материалы к семинарам/ доступна для использования в соответствии с правами доступа Компании: /Quality System/Доступ к папкам на сервере.

|                                                                                   |                                               |                                                         |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | <b>Компания<br/>“Регистр-<br/>Консалтинг”</b> | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.15 из 22</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

Согласованная и утверждённая Программа курса на бумажном носителе размещается в Дело № 06.04-2.

- 9.4 Контрольный экземпляр предназначен для использования при предоставлении услуг по обучению для формирования Контрольной копии документов курса, а также для контроля адекватности рабочих экземпляров документов курса.
- 9.5 При подготовке к плановым и внеплановым семинарам в ЧОУ ДПО «УМЦ «РЕГКОН» по типовым программам методист использует для тиражирования Контрольную копию документации курса (для слушателей), размещенную на сервере Компании по адресу: /Nou/Материалы к семинарам/Типовые программы/Название курса/ в соответствии с ОР-014.
- 9.6 При подготовке к организованным Заказчиком семинарам в рамках консалтинговых проектов, корпоративным семинарам по адаптированным под требования Заказчика программам Контрольную копию документации курса (для слушателей) формирует сотрудник Компании – преподаватель курса, назначенный в установленном порядке в соответствии с ОР-014 и ОР-016 и передаёт её в электронном виде Заказчику для тиражирования, если иное не предусмотрено договором.
- 9.7 В случае семинаров, проводимых Провайдером, после заключения договора о сотрудничестве и установленной оплаты за право организации и проведения семинаров по программам ЧОУ ДПО "УМЦ "РЕГКОН" Директор или по его поручению Методист передаёт Контрольный экземпляр документов курса в электронном виде Провайдеру в соответствии с ПР-002.
- 9.8 Обязательства гарантий Заказчиков и Провайдеров по конфиденциальности (в том числе заданий итоговых тестов и ответов на них) и использованию документов курса по назначению (п.4.2) устанавливаются в договорах (соглашениях) о сотрудничестве или в договорах на оказание услуг.
- 9.9 После проведения семинара по соответствующему курсу у слушателей остаются:
  - план-график семинара по курсу;
  - методические пособия;
  - задания для практических занятий, представленные для выполнения.

Формирование дела по семинару по соответствующему курсу в соответствии с ОР-014.

## **10 АКТУАЛИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ КУРСА. ПЕРЕСМОТР И ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ**

- 10.1 Необходимость внесения изменений определяют Разработчик или одобренные преподаватели курса, которые вносят предложения по изменениям в виде служебной записки, где аргументированно излагают проблему (замечания преподавателей, проводивших курс, отзывы слушателей, данные маркетинговых исследований, изменение требований законодательных и нормативных документов и другие изменения), указывают название документов, подлежащих изменениям, и содержание изменений. Служебная записка представляется Директору для рассмотрения. Степень значимости изменений в документацию курса определяет директор.
- 10.2 Незначительные изменения в документы курса, не влияющие на содержание и структуру курса, вносятся Разработчиком на основании распоряжения Руководителя Компании в следующем порядке:
  - Директор передает Разработчику Контрольный экземпляр документов курса;
  - Разработчик вносит необходимые изменения, указывает номер и дату изменения документа в нижнем колонтитуле этого документа и фиксирует информацию об изменении документа в разделе 2 Тематического плана (если применимо);

|                                                                                   |                                               |                                                         |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | <b>Компания<br/>“Регистр-<br/>Консалтинг”</b> | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.16 из 22</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

- Разработчик передает изменённый Контрольный экземпляр документов курса Директору в соответствии с п.6.5.

Директор контролирует внесение записей в раздел 2 Тематического плана и размещает документы курса в соответствии с (п.6.6).

- 10.3 В случае внесения существенных изменений в документы (актуализация в соответствии с новыми требованиями законодательных и нормативных документов, отзывов слушателей, данных маркетинговых исследований, внесение изменений, влияющих на содержание и структуру курса) порядок их разработки/доработки, анализа, верификации и валидации определен пунктами 5, 6, 7.

## 11 АННУЛИРОВАНИЕ, ИЗЪЯТИЕ, ХРАНЕНИЕ В АРХИВЕ И УНИЧТОЖЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ КУРСА

- 11.1 Документация курса, кроме Программы курса, хранится на сервере в электронном виде. Неиспользованные на семинаре материалы курса на бумажном носителе подлежат уничтожению экологически приемлемым способом, исключающим их восстановление.
- 11.2 Аннулированная электронная версия курса подлежит изъятию и перемещению в архив на сервере Компании. Изъятие и перемещение в архив на сервере Компании по адресу: /Нов/Материалы к семинарам/Архив/Текущий год/Название курса/ осуществляет Директор или по его поручению Методист курсов.
- 11.3 Электронные версии курсов хранятся в архиве и не уничтожаются.
- 11.4 Программы аннулированных курсов на бумажных носителях перемещаются в архив Директором или по его поручению методистом курсов, хранятся 3 года и по истечении срока хранения уничтожаются экологически приемлемым способом.

## 12 ОТЧЁТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

- 12.1 Документы и записи по процессу разработки/доработки курса ведутся в электронном виде и на бумажном носителе.
- 12.2 Управление документами и записями осуществляется в соответствии с требованиями настоящей процедуры и ОР-001.
- 12.3 Хранение и передача в архив документов и записей по процессу разработки/доработки курса осуществляется в соответствии с таблицей 4. Если в таблице 4 нет информации о виде документа (электронный вид или бумажный носитель), то документ или запись ведутся на бумажном носителе.
- 12.4 Срок хранения документов в архиве в соответствии с ОР-001. По окончании срока хранения документы уничтожаются экологически приемлемым способом, исключающим их восстановление.

Таблица 4 Документы и записи по процессу разработки/доработки курса

| №<br>п/<br>п | Наименование документа                    | Код<br>формы | Срок хранения в деле                                  | Куда передаются                      |
|--------------|-------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1            | Распоряжение о разработке/доработке курса | ОР<br>001/05 | До окончания всех работ по разработке/доработке курса | В 1 квартале следующего года в архив |

|                                                                                                                                 |                                                                                                    |                                                         |                                                       |                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  <b>Компания<br/>“Регистр-<br/>Консалтинг”</b> |                                                                                                    | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> |                                                       | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.17 из 22</b>        |
| 2                                                                                                                               | Техническое задание на разработку/доработку курса, в т.ч. План                                     | ОР<br>013/01                                            | До окончания всех работ по разработке/доработке курса | В архив                                                 |
| 3                                                                                                                               | Протоколы ПС                                                                                       | -                                                       | В течение календарного года                           | В 1 квартале следующего года в архив                    |
| 4                                                                                                                               | Согласованная и утвержденная Программа курса                                                       | ОР<br>013/02                                            | В течение срока действия курса                        | п.11.1                                                  |
| 5                                                                                                                               | Отчёт о результатах проведения семинара                                                            | ОР<br>014/09                                            | В электронном виде до проведения анализа СМК          | В электронном виде в 1 квартале следующего года в архив |
| 6                                                                                                                               | Распоряжение о введении курса в действие                                                           | ОР<br>001/05                                            | До проведения анализа СМК                             | В 1 квартале следующего года в архив                    |
| 7                                                                                                                               | Реестр курсов                                                                                      | ОР<br>013/12                                            | В электронном виде Постоянно                          |                                                         |
| 8                                                                                                                               | Отчет об анализе процесса разработки/доработки курса для анализа СМК.                              |                                                         | В течение календарного года                           | В 1 квартале следующего года в архив                    |
| 9                                                                                                                               | Лист согласования документации курса (с подписями или распечаткой отправки-получения согласований) | ОР<br>013/13                                            | До окончания всех работ по разработке/доработке курса | В архив                                                 |

### 13 РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ПРОЦЕССА.

13.1 Мониторинг процесса разработки/доработки на соответствующих этапах в соответствии с Планом (п.5.5) проводит Директор с целью:

- оценивания соответствия результатов разработки/доработки документации курса на каждом этапе установленным в ТЗ требованиям;
- оперативной оценки пригодности, достаточности, результативности процесса и проведения своевременных корректирующих и/или предупреждающих действий;
- выявления любых проблем и внесения предложений по необходимым действиям.

Результаты анализа Директор при необходимости направляет Разработчику в произвольной форме (на бумажном или электронном носителе).

13.2 Директор проводит анализ процесса разработки/доработки документации курсов по результатам мониторинга процесса для оценки возможностей улучшений и потребности в изменениях.

Входными данными для анализа являются:

- выполнение сроков разработки/доработки документации курса;
- результаты протекания процесса на всех этапах разработки/доработки документации курса;

|                                                                                   |                                               |                                                         |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | <b>Компания<br/>“Регистр-<br/>Консалтинг”</b> | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.18 из 22</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

- результаты верификации и валидации курса;
- выполнение требований настоящей Процедуры;
- действия, предпринятые по результатам проведения предыдущего анализа;
- несоответствия, выявленные при внутренних или внешних проверках, относящихся к процессу разработки/доработки, статус предупреждающих и корректирующих действий;
- изменения в порядке разработки/доработки курсов;
- требования и рекомендации сертифицирующих и надзорных органов;
- факторы рисков, которые привели к не достижению процессом намеченных результатов (если применимо);
- рекомендации по улучшению;
- трудозатраты.

13.3 Выходными данными анализа процесса являются решения, касающиеся:

- мероприятий по повышению результативности процесса разработки/доработки;
- улучшения документации курсов для увеличения удовлетворённости потребителей предоставляемыми услугами по обучению;
- потребности в ресурсах.

13.4 Процесс разработки/доработки документации курса признается результативным при выполнении следующих условий:

- выполнение требований настоящей Процедуры;
- выполнение сроков разработки/доработки курса в соответствии с Планом по этапам;
- соответствие документации курса цели(ям), задачам и требованиям, установленным в ТЗ и настоящей Процедуре;
- отсутствие несоответствий в отношении данного процесса в ходе внутренних или внешних проверок СМК Компании;
- суммарная удовлетворённость потребителей услуг по обучению по каждому из критериев в Отчёте о результатах проведения семинара (форма ОР014/09) – не менее 70% (от «низкой» результативности - оценка «3» до «высокой» - оценка «5»). В случае протекания процесса с «низкой» результативностью (оценка «3») проводится анализ причин по соответствующим критериям, и предпринимаются оперативные меры по повышению результативности.

В случае если по результатам такой оценки делается вывод о неудовлетворительном протекании процесса об этом необходимо информировать Представителя руководства по качеству, который принимает решение о проведении корректирующих действий в соответствии с QM-001.

13.5 Анализ процесса разработки/доработки курсов является частью отчёта по анализу СМК, проводимого Руководителем Компании ежегодно в январе месяце в соответствии с QM-001.

|                                                                                   |                                               |                                                         |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | <b>Компания<br/>“Регистр-<br/>Консалтинг”</b> | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.19 из 22</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

## 14 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Распределение ответственности

Таблица 5

| Должность<br>ответственного                         | Область/ элемент ответственности                                                                                                                                                                      | Пункт /<br>структурный<br>элемент<br>процедуры |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 1                                                   | 2                                                                                                                                                                                                     | 3                                              |
| Руководитель<br>Компании<br>«Регистр<br>Консалтинг» | Принятие решения о необходимости разработки курса новой тематики или доработки действующего курса.                                                                                                    | п. 5.1                                         |
|                                                     | Назначение темы курса, сроков представления ТЗ, рабочей группы (ответственного за разработку/доработку, соисполнителей, согласователей).                                                              | п. 5.2                                         |
|                                                     | Назначение сотрудника Компании для проведения корпоративного семинара или в рамках консалтингового проекта                                                                                            | п.5.9                                          |
| Управляющий<br>ООО<br>«РЕГКОН»                      | Утверждение Программы курса, адаптированного по требованиям Заказчика, или в рамках консалтингового проекта                                                                                           | п.6.7                                          |
| Директор ЧОУ<br>ДПО «УМЦ<br>«РЕГКОН»                | Утверждение ТЗ после согласования ПС.                                                                                                                                                                 | п. 5.4                                         |
|                                                     | Утверждение вносимых изменений в части сроков разработки в ТЗ                                                                                                                                         | п. 5.5                                         |
|                                                     | Утверждение программы курса после согласования ПС, принятие решения о внесении курса в Реестр курсов и аннулировании действующей версии курса.                                                        | п. 6.3                                         |
|                                                     | Утверждение Программы курса, адаптированного по требованиям Заказчика, или в рамках консалтингового проекта                                                                                           | п.6.8                                          |
|                                                     | Введение в действие курса или доработка после валидации. Распоряжение.                                                                                                                                | п. 7.2                                         |
| ПС                                                  | Ознакомление, рассмотрение и согласование ТЗ, оформление протокола                                                                                                                                    | п. 5.4                                         |
|                                                     | Ознакомление, рассмотрение и согласование документов курсов, оформление протокола                                                                                                                     | п. 6.2                                         |
|                                                     | Внесение всех несоответствий и замечаний ПС по документам курса, срок доработки и представления на повторное согласование ПС при отрицательных результатах согласования курса в протокол совещания ПС | п. 6.7                                         |



| 1                                                                       | 2                                                                                                                    | 3                |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Директор ЧОУ<br>ДПО «УМЦ<br>«РЕГКОН»                                    | Подписание представленного ТЗ и проставление даты представления ТЗ.                                                  | п. 5.3           |
|                                                                         | Направление ТЗ на согласование ПС                                                                                    | п. 5.4           |
|                                                                         | Внесение курсов в Реестр курсов и записей об аннулировании версии курсов (если применимо)                            | п. 6.2           |
|                                                                         | Проведение оперативного контроля при проведении первого после разработки семинара по курсу                           | п. 7.1           |
|                                                                         | Анализ по результатам валидации курса и подготовка Распоряжения о введении курса в действие или его доработке        | п. 7.2           |
|                                                                         | Размещение контрольных экземпляров и контрольных копий документов курса на электронном носителе и сервере Компании.  | п. 9.2, 9.3      |
|                                                                         | Передача контрольного экземпляра документов курса для проведения семинара Провайдеру.                                | п. 9.7           |
|                                                                         | Передача Контрольного экземпляра документов курса Разработчику для внесения незначительных изменений                 | п. 10.2          |
|                                                                         | Размещение Контрольного экземпляра документов курса после внесения незначительных изменений                          | п. 10.2          |
|                                                                         | Контроль за внесением записей в Лист изменений в документах курса Тематического плана.                               | п. 10.2          |
|                                                                         | Внесение записей об изменении версии курса в Реестр курсов.                                                          | п. 8.3           |
|                                                                         | Подготовка курсов к сертификации                                                                                     | п. 7.4           |
|                                                                         | Изъятие, перемещение в архив и уничтожение документов курсов                                                         | п. 11.2, 11.4    |
|                                                                         | Рассылка обновлений по документам курса и новой версии курса                                                         | п. 8.3           |
|                                                                         | Мониторинг процесса разработки/доработки курсов и анализ результативности                                            | п. 13.1, 13.2    |
| Менеджер<br>СМК                                                         | Проверка формы и структуры документов курса по окончании разработки/доработки                                        | п. 6.1           |
|                                                                         | Отметка о согласовании курса в Листе согласования                                                                    | п. 6.1           |
| Ответственный<br>за разработку/<br>доработку<br>курсов<br>(Разработчик) | Составление и представление ТЗ директору ЧОУ ДПО «УМЦ «РЕГКОН».                                                      | п. 5.2<br>п. 5.3 |
|                                                                         | Доработка ТЗ по результатам экспертизы                                                                               | п. 5.4           |
|                                                                         | Составление служебной записки с указанием причин внесения изменений в План и приемлемых сроков разработки/доработки. | п.5.5            |
|                                                                         | Составление нового Плана или новой версии ТЗ                                                                         | п.5.5            |
|                                                                         | Разработка/доработка курсов                                                                                          | п. 5.6, 5.10     |
|                                                                         | Согласование документов курса с согласователями, оформление Листа согласования.                                      | п. 5.7,<br>5.10  |
|                                                                         | Представление полного комплекта документов курса на заседании ПС на рассмотрение и согласование документов курсов.   | п. 6.1           |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                         |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | <b>Компания<br/>“Регистр-<br/>Консалтинг”</b>                                                                                                                                                                                                  | <b>Разработка и управление<br/>документацией курсов</b> | <b>Код ОР-013<br/>Версия 10<br/>Стр.21 из 22</b> |
|                                                                                   | Проставление регистрационного номера курса на документах курса.                                                                                                                                                                                | п. 6.4                                                  |                                                  |
|                                                                                   | Заполнение раздела 2 «Лист изменений в документах курса» Тематического плана.                                                                                                                                                                  | п. 6.5                                                  |                                                  |
|                                                                                   | Передача документации курса в электронном виде дирсктору ЧОУ ДПО "УМЦ "РЕГКОН" для размещения на сервере Компании.                                                                                                                             | п. 6.6, 6.8                                             |                                                  |
|                                                                                   | Доработка документов курса по результатам согласования и представление на повторное согласование на ПС (при необходимости).                                                                                                                    | п. 6.7                                                  |                                                  |
|                                                                                   | Согласование документов курса с экспертом, назначенным директором, адаптированного по требованиям Заказчика, или в рамках консалтингового проекта, оформление Листа согласования (с подписями или распечаткой отправки-получения согласований) | п. 6.8                                                  |                                                  |
|                                                                                   | Проведение валидационного (первого после разработки/доработки) курса.                                                                                                                                                                          | п. 7.1,7.2                                              |                                                  |
|                                                                                   | Составление отчета о результатах валидации курса и представление его директору ЧОУ ДПО «УМЦ «РЕГКОН».                                                                                                                                          | п. 7.2                                                  |                                                  |
|                                                                                   | Доработка документов курса по результатам валидационного курса и проведение повторной валидации (при необходимости).                                                                                                                           | п. 7.2                                                  |                                                  |
|                                                                                   | Внесение предложений по изменениям в документах курсов, оформление служебной записки.                                                                                                                                                          | п. 10.1                                                 |                                                  |
|                                                                                   | Внесение незначительных изменений в документы курсов.                                                                                                                                                                                          | п. 10.2                                                 |                                                  |
|                                                                                   | Внесение записей об изменениях в документах курсов в Лист изменений документов и материалов курса Тематического плана.                                                                                                                         | п. 10.2                                                 |                                                  |
|                                                                                   | Передача Контрольного экземпляра документов курса после внесения незначительных изменений директору.                                                                                                                                           | п. 10.2                                                 |                                                  |
|                                                                                   | Внесение значительных изменений в документы курсов.                                                                                                                                                                                            | п. 10.3                                                 |                                                  |
| Соисполнители                                                                     | Участие в составлении ТЗ.                                                                                                                                                                                                                      | п. 5.2                                                  |                                                  |
|                                                                                   | Участие в разработке/доработке курсов.                                                                                                                                                                                                         | п.5.6                                                   |                                                  |
| Согласователи                                                                     | Согласование ТЗ.                                                                                                                                                                                                                               | п. 5.2, 5.7                                             |                                                  |
| Эксперты по направлениям                                                          | Согласование документов корпоративных курсов, адаптированных по требованию Заказчика, или в рамках консалтинговых проектов                                                                                                                     | п. 5.10, 6.7                                            |                                                  |
| Преподаватели, назначенные для проведения семинара, организованного Заказчиком    | Формирование контрольной копии документов курса (для слушателей) и передача ее в электронном виде Заказчику для копирования и тиражирования.                                                                                                   | п. 9.6                                                  |                                                  |
| Методист курсов                                                                   | Внесение курсов в Реестр курсов по поручению директора ЧОУ ДПО «УМЦ «РЕГКОН»                                                                                                                                                                   | п. 8.3                                                  |                                                  |

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]