**ABI Product logo**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | УТВЕРЖДАЮ  Куратор проекта |
|  |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.В. Земских |
|  |  | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г. |
|  |  | Владелец бизнес процесса |
|  |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Ю. Сергиевский |
|  |  | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г. |

**1.2.1. Обучение**

**План обучения**

**Лист учета изменений и утверждений**

**История изменений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата** | **Автор** | **Версия** | **Изменения** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Анализ клиентом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя** | **Утвержденная версия** | **Должность** | **Дата** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Содержание**

[1 Обзор плана тестирования 1](#_Toc265343046)

[2 Цели 2](#_Toc265343047)

[3 Требования к обучению 3](#_Toc265343048)

[3.1 Управление продуктами 3](#_Toc265343049)

[3.2 Управление программой 3](#_Toc265343050)

[3.3 Разработка 3](#_Toc265343051)

[3.4 Тестирование 3](#_Toc265343052)

[3.5 Ощущения пользователей 3](#_Toc265343053)

[3.6 Управление выпуском 3](#_Toc265343054)

[3.7 ИТ-администрирование 3](#_Toc265343055)

[3.8 Персонал службы технической поддержки 3](#_Toc265343056)

[4 График обучения 4](#_Toc265343057)

[4.1 Продолжительность 4](#_Toc265343058)

[4.2 Время проведения сеансов обучения 4](#_Toc265343059)

[5 Способы обучения 5](#_Toc265343060)

[5.1 Практическое обучение 5](#_Toc265343061)

[5.2 Презентация 5](#_Toc265343062)

[5.3 Обучение на компьютере или через Интернет (CBT/WBT) 5](#_Toc265343063)

[5.4 Раздаточные материалы 5](#_Toc265343064)

[5.5 Сертификация 5](#_Toc265343065)

[6 Материалы и ресурсы 6](#_Toc265343066)

[6.1 Материалы 6](#_Toc265343067)

[6.2 Ресурсы 6](#_Toc265343068)

[7 Оценка эффективности обучения 7](#_Toc265343069)

[7.1 Форма отзывов об обучении 7](#_Toc265343070)

Указания по использованию шаблона

Описание. План обучения определяет потребности и процессы обучения лиц, которые будут участвовать в создании решения. Это обучение может проводиться с использованием определенного программного пакета или среды разработки либо на основе конкретных аппаратных компонентов. В этом документе основное внимание уделяется проектной команде (которая включает ИТ-персонал и сотрудников службы технической поддержки заказчика); в нем не рассматриваются потребности в обучении конечных пользователей или обслуживающего персонала.

Обоснование. В процессе обучения членам проектной команды предоставляются практические знания и надлежащие средства, необходимые для построения эффективного решения. Анализ, выполняемый для разработки плана обучения, позволит также определить базовый набор навыков и устранить любые обнаруженные несоответствия в области технологий. Проведение обучения согласно плану обучения также позволяет повысить производительность членов проектной команды и степень их удовлетворенности выполняемой работой.

Основная роль проектной команды. Руководству программы следует выполнить анализ требований к знаниям и навыкам, которые необходимы для работы над проектом, а также провести оценку доступного персонала, чтобы определить процесс обучения, необходимый для успешного завершения проекта. В плане разработки и функциональных спецификациях содержится информация, которая в общих чертах описывает требования к обучению проектной команды.

Дополнительная роль проектной команды. Команды «Разработка», «Тестирование», «Ощущения пользователей» и «Управление выпуском» предоставят для плана обучения исходную информацию, касающуюся несоответствий в знаниях и навыках соответствующих членов, а также сведения о наиболее подходящей для них форме обучения.

В приложении настоящего документа содержатся дополнительные подробные указания по назначению уровней квалификации членам команд, указанных в различных разделах данного шаблона.

1. Обзор плана обучения

Представьте общий обзор содержания настоящего документа.

Обоснование. Некоторым читателям необходимо знать только основные моменты плана, и данный обзор предоставляет им эту возможность. А для тех, кто собирается прочесть документ целиком, данный обзор позволяет ознакомиться с основными моментами перед углублением в детали.

1. Цели

Используйте данный раздел для описания основных целей операций по обучению в отношении предоставления достаточных знаний и навыков, касающихся как технических аспектов, так и аспектов управления проектом.

Обоснование. Наличие описания целей указывает на то, что авторы плана предлагают надлежащий подход к обучению, созданный на основе тщательного рассмотрения текущей ситуации и решения.

1. Требования к обучению

Используйте данный раздел для определения требований к процессу обучения. В данном разделе необходимо определить:

* команды, которым потребуется обучение;
* их требования к конкретным знаниям и навыкам;
* уровни квалификации в заданной области знаний и навыков;
* процесс обучения для получения соответствующей квалификации.

Обоснование. Рекомендации к обучению проще всего составить посредством определения набора требований. Исходное определение требований позволяет выбрать конкретные процессы и способы обучения, соответствующие потребностям членов проектной команды.

* 1. Управление продуктами

Определите должность и обязанности роли «Управление продуктами» для разработки решения, а также знания и навыки, необходимые для успешного выполнения функций этой роли. В данный раздел необходимо включить четыре пункта:

* описание обязанностей в рамках проекта;
* требования к знаниям и навыкам;
* уровни квалификации в заданной области знаний и навыков;
* требования к обучению.

Эту информацию можно представить в таблице. Стандарты уровней квалификации представлены в приложении данного шаблона. Используйте их для определения уровней квалификации в соответствующих областях знаний и навыков.

* 1. Управление программой

Определите должность и обязанности роли «Управление программой» для разработки решения, а также знания и навыки, необходимые для успешного выполнения функций этой роли. В данный раздел необходимо включить четыре пункта:

* описание обязанностей в рамках проекта;
* требования к знаниям и навыкам;
* уровни квалификации в заданной области знаний и навыков;
* требования к обучению.

Эту информацию можно представить в таблице. Стандарты уровней квалификации представлены в приложении данного шаблона. Используйте их для определения уровней квалификации в соответствующих областях знаний и навыков.

* 1. Разработка

Определите должность и обязанности роли «Разработка» для разработки решения, а также знания и навыки, необходимые для успешного выполнения функций этой роли. В данный раздел необходимо включить четыре пункта:

* описание обязанностей в рамках проекта;
* требования к знаниям и навыкам;
* уровни квалификации в заданной области знаний и навыков;
* требования к обучению.

Эту информацию можно представить в таблице. Стандарты уровней квалификации представлены в приложении данного шаблона. Используйте их для определения уровней квалификации в соответствующих областях знаний и навыков.

* 1. Тестирование

Определите должность и обязанности роли «Тестирование» для разработки решения, а также знания и навыки, необходимые для успешного выполнения функций этой роли. В данный раздел необходимо включить четыре пункта:

* описание обязанностей в рамках проекта;
* требования к знаниям и навыкам;
* уровни квалификации в заданной области знаний и навыков;
* требования к обучению.

Эту информацию можно представить в таблице. Стандарты уровней квалификации представлены в приложении данного шаблона. Используйте их для определения уровней квалификации в соответствующих областях знаний и навыков.

* 1. Ощущения пользователей

Определите должность и обязанности роли «Ощущения пользователей» для разработки решения, а также знания и навыки, необходимые для успешного выполнения функций этой роли. В данный раздел необходимо включить четыре пункта:

* описание обязанностей в рамках проекта;
* требования к знаниям и навыкам;
* уровни квалификации в заданной области знаний и навыков;
* требования к обучению.

Эту информацию можно представить в таблице. Стандарты уровней квалификации представлены в приложении данного шаблона. Используйте их для определения уровней квалификации в соответствующих областях знаний и навыков.

* 1. Управление выпуском

Определите должность и обязанности роли «Управление выпуском» для разработки решения, а также знания и навыки, необходимые для успешного выполнения функций этой роли.

* 1. ИТ-администрирование

Определите должности и обязанности членов команды ИТ-администрирования заказчика для разработки решения, а также знания и навыки, необходимые для успешного выполнения этих обязанностей. Обучение данной команды заключается в предоставлении знаний о поддержке, администрировании и использовании решения. В данный раздел необходимо включить четыре пункта:

* описание обязанностей в рамках проекта;
* требования к знаниям и навыкам;
* уровни квалификации в заданной области знаний и навыков;
* требования к обучению.

Эту информацию можно представить в таблице. Стандарты уровней квалификации представлены в приложении данного шаблона. Используйте их для определения уровней квалификации в соответствующих областях знаний и навыков.

* 1. Персонал службы технической поддержки

Определите должности и обязанности персонала службы технической поддержки заказчика для разработки решения, а также знания и навыки, необходимые для успешного выполнения этих обязанностей. Персонал службы технической поддержки должен быть подготовлен для поддержки решения во время реализации пилотного проекта и развертывания. В данный раздел необходимо включить четыре пункта:

* описание обязанностей в рамках проекта;
* требования к знаниям и навыкам;
* уровни квалификации в заданной области знаний и навыков;
* требования к обучению.

Эту информацию можно представить в таблице. Стандарты уровней квалификации представлены в приложении данного шаблона. Используйте их для определения уровней квалификации в соответствующих областях знаний и навыков.

1. График обучения

Используйте данный раздел для предоставления сведений о времени проведения конкретных сеансов обучения (в рамках жизненного цикла проекта) и продолжительности этих сеансов.

Обоснование. Эта информация будет внесена в график проекта и повлияет на общий бюджет. Некоторые сеансы обучения может потребоваться провести перед началом выполнения задач по развертыванию, что приведет к возникновению зависимостей задач.

* 1. Продолжительность

Определите продолжительность обучения для каждого требования к обучению (в зависимости от команды и типа обучения). Для команд и отдельных членов команд может потребоваться различная интенсивность обучения. Эту информацию можно представить в таблице.

* 1. Время проведения сеансов обучения

Определите время проведения различных сеансов обучения в рамках жизненного цикла проекта. Обучение команд и отдельных членов команд может происходить в разное время в зависимости от текущих операций по разработке и ограничений ресурсов. Эти задачи могут быть организованы как контрольные точки обучения и внесены в план проекта.

1. Способы обучения

Используйте данный раздел для определения способов обучения. Представленные здесь подразделы служат в качестве примеров. В зависимости от выбранных способов обучения может потребоваться добавить новый или удалить существующий подраздел.

Обоснование. Для эффективного обучения необходимо выбрать способ обучения, соответствующий аудитории. Рассмотрение альтернативных способов позволяет менеджерам проектной команды выбрать способ обучения, соответствующий материально-техническому обеспечению и существующим ограничениям проекта.

* 1. Практическое обучение

Определите требования к способу обучения «Практическое обучение».

* 1. Презентация

Определите требования к способу обучения «Презентация».

* 1. Обучение на компьютере или через Интернет (CBT/WBT)

Определите требования к способу обучения CBT или WBT.

* 1. Раздаточные материалы

Определите требования к обучению на основе раздаточных материалов. Раздаточные материалы, такие как справочные карты или брошюры могут использоваться как непосредственно для обучения, так и в качестве вспомогательных материалов для других видов обучения.

* 1. Сертификация

Определите требования к обучению, подразумевающие требования по сертификации для подтверждения заданного уровня квалификации.

1. Материалы и ресурсы

Используйте данный раздел для определения материалов и ресурсов, которые необходимо приобрести или создать, чтобы обеспечить процесс обучения.

Обоснование. Эта информация может повлиять на бюджет и график проекта в зависимости от доступности конкретных материалов и ресурсов.

* 1. Материалы

Опишите все необходимые учебные материалы и порядок их приобретения. Существующие материалы можно приобрести, но в случае необходимости новых материалов может потребоваться их разработка. Если требуется разработка материалов, укажите следующую информацию:

* необходимый уровень трудозатрат;
* кто обеспечит поддержку трудозатрат;
* необходимые затраты времени и бюджета;
* способ доставки готовых материалов.
  1. Ресурсы

Определите, кто будет обеспечивать процесс обучения для каждого события обучения, а также укажите, существует ли сам процесс обучения или требуется его разработка. Если требуется разработка процесса обучения, укажите следующую информацию:

* необходимый уровень трудозатрат;
* кто обеспечит поддержку трудозатрат;
* необходимые затраты времени и бюджета;

Приложение. Уровни квалификации

В этом приложении определяются уровни квалификации. Эти уровни могут применяться как к общей роли команды, так и к конкретным областям знаний и навыков. Эти уровни можно использовать в процессе самооценки членов проектной команды для анализа несоответствий в наборе навыков, чтобы определить планы обучения, нацеленные на устранение этих несоответствий.

Уровень 0: неинформированный.

* Неинформированность или отсутствие опыта работы с соответствующими технологиями или продуктами.

Уровень 1: осведомленный.

* Прочитал и понял предоставленные материалы.
* Принимал участие в соответствующих презентациях, технических инструктажах, беглом обучении или аналогичных сеансах.
* Хорошо разбирается в основных принципах и технологиях организации сетей и передачи данных.
* Существенная нехватка опыта практической работы с данным продуктом или технологией.
* Недостаточно опыта участия в крупных проектах с использованием соответствующих технологий или продуктов.

Уровень 2: промежуточный.

* Достигнут уровень квалификации 1.
* Посещал или завершил курсы практического обучения с лабораторными работами.
* Принимал участие как минимум в одном крупном (500 настольных компьютеров и несколько серверов) проекте с использованием соответствующей технологии.
* Имеет по крайней мере один сертификат специалиста Майкрософт (MCP) по соответствующей технологии или продукту.
* Существенная нехватка опыта управления проектами масштаба предприятия.
* Существенная нехватка опыта практической работы с соответствующим продуктом или технологией.

Уровень 3: опытный.

* Достигнут уровень квалификации 2.
* Имеет опыт практической работы с соответствующими продуктами или технологиями.
* Имеет опыт выполнения проекта масштаба предприятия или пилотного проекта с использованием соответствующих технологий или продуктов.
* Имеет опыт управления успешными проектами масштаба предприятия с использованием различных технологий.
* Имеет сертификат системного инженера Майкрософт (MCSE).
* Существенная нехватка опыта управления успешными проектами масштаба предприятия и/или пилотными проектами с использованием соответствующих технологий или продуктов.
* Существенная нехватка опыта разработки архитектуры на основе соответствующих технологий или продуктов.

Уровень 4: эксперт.

* Достигнут уровень квалификации 3.
* Имеет опыт самостоятельного управления и выполнения нескольких проектов масштаба предприятия и/или пилотных проектов с использованием соответствующей технологии или продукта.
* Имеет опыт написания или совместного составления технических документов в качестве специалиста-эксперта по соответствующим технологиям или продуктам.
* Является техническим специалистом со стажем по соответствующим технологиям или продуктам.
* Имеет опыт разработки и внедрения сложных решений на основе соответствующих технологий или продуктов.

1. Оценка эффективности обучения
   1. Форма отзывов об обучении