

05 · ПАКЕТ ДОКУМЕНТОВ

Архитектура базы знаний и программы

Техническое задание на разработку материалов для руководителя Центра образовательных продуктов (ДПО)

СИНТЕТИЧЕСКИЙ КОНТЕКСТ Это не готовый курс. Документ задает структуру, типы материалов, метаданные, роли, жизненный цикл, контрольные точки и критерии приемки последующей разработки.

Основная аудитория: Руководитель Центра, руководители продуктовых и производственных потоков

Вторичная аудитория: Методисты, продюсеры, аккаунты, эксперты, learning analytics, смежные функции

Источник содержания: Утвержденные документы, разборы кейсов, решения и носители знаний; в синтетическом примере — модель из файлов 01–04

ПРИНЦИП АРХИТЕКТУРЫ Один источник истины для правила; несколько форматов применения. База отвечает «как действовать сейчас», программа — «как научиться действовать самостоятельно».

1. Дерево базы знаний

Первый уровень повторяет 10 компетенций, внутри каждого раздела материалы организованы по рабочим ситуациям и этапам P-00...P-08.

С-01 Управление Центром и операционная модель

- К-01 · Стратегия, цели и модель результата Центра — Схема целей + памятка решений
- К-02 · Операционная модель, ресурсы и риски — Операционный playbook + шаблоны
- К-16 · Команда, обратная связь и развитие компетенций — Матрица компетенций + кейс-калибровка

С-02 Стратегия и управление портфелем ДПО

- К-01 · Стратегия, цели и модель результата Центра — Схема целей + памятка решений
- К-03 · Рынок, потребности и стратегия портфеля ДПО — Карта портфеля + кейс-библиотека

С-03 Методическое и нормативное сопровождение ДПО

- К-04 · Нормативный контур и комплект документов ДПО — Чек-лист + шаблоны + карта согласований
- К-05 · Методический дизайн и оценивание — Методический playbook + разборы
- К-13 · Юристы, финансы, закупки и поставщики — Карта согласований + чек-листы

С-04 Диагностика и дизайн образовательного продукта

- К-05 · Методический дизайн и оценивание — Методический playbook + разборы
- К-06 · Диагностика запроса B2B/B2G — Карточка квалификации + симуляция интервью
- К-08 · MVP, пилот, LMS и релиз — Дерево решений + чек-лист релиза

С-05 Производство контента, пилотирование и релиз

- К-07 · Производство контента и управление проектом — Производственный playbook + чек-листы
- К-08 · MVP, пилот, LMS и релиз — Дерево решений + чек-лист релиза

1. Дерево базы знаний — продолжение

С-06 Заказчики, ФОИВы и топ-стейкхолдеры

- К-06 · Диагностика запроса B2B/B2G — Карточка квалификации + симуляция интервью
- К-09 · Заказчики, топ-менеджмент и change control — Скрипты статусов + тренажер переговоров

С-07 Экспертная экосистема и рынок преподавателей

- К-10 · Эксперты по данным, ИТ и ИИ — Scorecard + реестр + библиотека пробных фрагментов

С-08 Маркетинг и пресейл образовательных продуктов

- К-12 · Маркетинг, пресейл и доказательства — Маркетинг-кит + библиотека кейсов

С-09 Аналитика обучения, качество и база знаний

- К-11 · База знаний и повторное использование — База знаний + регламент жизненного цикла
- К-14 · Аналитика обучения и качество — Паспорт метрик + дашборд + разбор кейсов

С-10 Экономика, бюджет, закупки и подрядчики

- К-13 · Юристы, финансы, закупки и поставщики — Карта согласований + чек-листы
- К-15 · Бюджет, экономика и маржинальность — Калькулятор экономики + контрольные примеры

2. Архитектура учебного маршрута

Семь модулей завершаются рабочим артефактом и защитой решения. Теория включается только как опора для действия.

Код	Модуль	Результат	Знания	Практика	Оценивание
MOD-00	Роль и управленческий контур	Фиксирует миссию роли, границы самостоятельности, эскалации и ритм управления.	K-01, K-02, K-16	Разбор квартального конфликта приоритетов	Защита решения и RACI
MOD-01	Портфель и экономика ДПО	Принимает портфельное решение на основе спроса, эффекта, ресурсов и экономики.	K-03, K-15	Портфельный комитет по 5 инициативам	Go/no-go и business case
MOD-02	Discovery B2B/B2G и baseline	Отделяет образовательную задачу от организационной и согласует измеримый baseline.	K-06, K-09	Сложная установочная сессия	Диагностический бриф и change request
MOD-03	Методика и нормативный контроль	Обеспечивает связность программы и полный маршрут согласования.	K-04, K-05, K-13	Экспертиза комплекта с заложенными дефектами	Протокол замечаний и решение о готовности
MOD-04	Производство, эксперты и релиз	Организует фабрику контента и принимает решение о релизе без критических компромиссов.	K-07, K-08, K-10	Срыв ключевого эксперта перед пилотом	План восстановления и release gate
MOD-05	Пресейл и доказательства	Формулирует ценность и границы предложения, обеспечивает корректный handoff.	K-12	КП для неоднозначного запроса	Маркетинг-кит и реестр доказательств
MOD-06	Аналитика, качество и знания	Интерпретирует данные без подмены результата метриками активности и управляет актуальностью базы.	K-11, K-14	Разбор продукта с высоким NPS и слабым переносом	План измерения и backlog улучшений

Рекомендуемый маршрут

- До старта: self-check по матрице, выбор двух реальных зон ответственности для переноса.
- В каждом модуле: короткий ориентир → рабочий кейс → шаблон/инструмент → обратная связь.
- Итог: защита портфельного решения и пакета артефактов перед калибровочной комиссией.
- Через 30–90 дней: проверка применения целевого действия и разбор организационных барьеров.

3. Типы материалов и обязательная структура карточки

Тип	Название	Обязательная структура
RULE	Правило / стандарт	Когда действует; что обязательно; допустимые исключения; владелец.
DECISION	Решение / дерево	Входные признаки; критерии; варианты; эскалация; пример.
TEMPLATE	Шаблон	Назначение; инструкция; обязательные поля; заполненный пример.
CASE	Кейс	Контекст; выбор; данные; сильное решение; ошибки; критерии разбора.
VIDEO	Видеоразбор	Ситуация; ход мысли; признаки; компромисс; ссылка на правило.
METRIC	Паспорт метрики	Определение; формула; источник; частота; владелец; ограничения.
PROGRAM	Программа ДПО	Результаты; содержание; практика; оценивание; документы; версия.
FAQ	Короткий ответ	Ответ; границы; источник; версия; условие эскалации.

Метаданные

Поле	Назначение
ID	Уникальный код материала и связь с картой знаний.
Название	Короткое, поисковое и без внутреннего жаргона.
Тип	Правило, шаблон, кейс, видео, решение, метрика, программа.
Компетенция / знание	Коды С-хх и К-хх для прослеживаемости.
Этап процесса	P-00...P-08 и связанный гейт/решение.
Аудитория	Руководитель Центра, продукт, методист, продюсер, эксперт, заказчик.
Владелец	Роль, отвечающая за корректность и пересмотр.
Статус	Draft, Review, Approved, Published, Archived.
Версия и дата	Текущая утвержденная версия и история изменений.
Следующий пересмотр	Дата плановой проверки актуальности.
Доступ	Открытый внутри организации, ограниченный, проектный, конфиденциальный.
Источник	Документ, решение, эксперт или данные, на которых основан материал.

4. Роли и права

Роль	Ответственность
Владелец раздела	Отвечает за корректность, применимость и пересмотр; утверждает публикацию.
Автор / предметный эксперт	Создает содержание, подтверждает факты и ограничения.
Методист	Обеспечивает ясность, рабочую применимость, практику и оценивание.
Контрольная функция	Проверяет применимый нормативный, договорный, ИБ-, ПДн- или финансовый контур.
Редактор / дизайн / видео	Обеспечивает понятность и качество носителя без изменения смысла.
Knowledge manager / LMS	Публикует, настраивает метаданные, поиск, права и аналитику использования.
Пользователь	Применяет материал, сообщает о дефекте или устаревании, не меняет утвержденную версию.

Уровни доступа

- Открытый внутри организации — общие правила, шаблоны и утвержденные примеры.
- Ролевой — материалы, доступные только участникам процесса или программы.
- Проектный — документы конкретного заказчика и рабочие версии.
- Ограниченный — договорные, финансовые, персональные или ИБ-чувствительные материалы.

5. Жизненный цикл материала

Стадия	Владелец	Контрольная точка
1. Draft	Автор / эксперт	Есть источник, аудитория, цель и владелец.
2. Method review	Методист	Материал понятен, применим и связан с рабочей задачей.
3. Subject review	Предметный эксперт	Нет фактических ошибок; ограничения указаны.
4. Control review	Юристы / ИБ / финансы — по маршруту	Пройден применимый контроль, права и доступ подтверждены.
5. Approved	Владелец раздела	Версия утверждена, метаданные и дата пересмотра заполнены.
6. Published	Knowledge manager / LMS	Материал доступен целевой аудитории, поиск и ссылки работают.
7. Review / Archive	Владелец раздела	По дате или событию материал обновлен либо архивирован с заменой.

Триггеры внепланового пересмотра

- изменение нормативного требования или внутреннего регламента;
- критический дефект, инцидент или спорная трактовка;
- изменение продуктового процесса, LMS или маршрута согласования;
- новая версия шаблона, метрики или финансовой модели;
- устойчивый сигнал от пользователей или данные о низкой применимости;
- изменение владельца или прекращение действия источника.

6. Критерии приемки базы знаний

Критерий	Проверка
Находимость	Пользователь находит материал по роли, ситуации, этапу и коду К/С за ≤ 2 минуты в тестовом сценарии.
Однозначность версии	В поиске и ссылках доступна одна утвержденная версия; архив не конкурирует с актуальной.
Прослеживаемость	Каждый материал связан с источником, владельцем, компетенцией и этапом процесса.
Применимость	Материал приводит к рабочему действию или артефакту, а не только объясняет тему.
Эскалация	Для критического решения явно указано, когда пользователь не должен действовать самостоятельно.
Актуальность	Есть дата пересмотра и рабочий механизм уведомления владельца.
Доступ	Закрытый материал не открывается пользователю без соответствующей роли.
Данные	Нет ПДн, закрытых данных или правовых ограничений без утвержденного основания.
AI-READY — НЕ ЗНАЧИТ AI-FIRST ИИ-ассистент подключается только к утвержденному корпусу, соблюдает права доступа, показывает источник и версию, маркирует неопределенность и передает юридические, финансовые и кадровые решения человеку.	

7. Критерии приемки программы

Критерий	Требование
Результаты	Сформулированы как наблюдаемые рабочие действия и связаны с С-хх/К-хх.
Практика	Не менее 60% времени синхронного обучения или эквивалентного усилия — на применение и обратную связь; модельное правило кейса.
Оценивание	Проверяет решение, артефакт и границы самостоятельности; нет оценки только по запоминанию терминов.
Кейсы	Содержат неоднозначность, ограничения и признаки сильного решения; синтетичность явно обозначена.
Доступность	Материалы читаемы, субтитры/транскрипты предусмотрены, форматы доступны в рабочей среде.
Метрики	Есть baseline, критерии пилота, completion, learning standard и ограничение интерпретации.
Передача в работу	Участник создает артефакт по реальной зоне ответственности и получает обратную связь.
Обновление	Назначены владелец программы, версия и дата следующего пересмотра.
ГОТОВНОСТЬ К РАЗРАБОТКЕ Архитектура считается достаточной, когда для каждого модуля зафиксированы результат, рабочая практика, оценивание, источники, владельцы и критерии приемки — и эти элементы трассируются к карте знаний и матрице компетенций.	