КЭ-З-УП3-26

**Программа первоначального обучения по специальности (ГГМ службы маркетинга, консультант по работе с потребителями)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ф.И.О. сотрудника** |  |
| **Подразделение, должность** |  |
| **Руководитель** |  |
| **Наставник** |  |
| **Период обучения** |  |
| **I. Общий курс обучения** |
| **№** | **Тема и учебные вопросы** | **Ответственный за проведение обучения** | **Время и место проведения обучения** | **Подпись преподавателя о проведенном обучении** |
| 11 | Порядок первоначального обучения в компании | Сертифицированный преподаватель | По графику |  |
| 22 | История развития компании | Сертифицированный преподаватель | По графику |  |
| 33 | Вводный инструктаж по охране труда | Сертифицированный преподаватель | По графику |  |
| 44 | Вводный инструктаж по пожарной безопасности | Сертифицированный преподаватель | По графику |  |
| 55 | Инструктаж на I группу по электробезопасности | Сертифицированный преподаватель | По графику |  |
| 66 | Инструктаж по первой медицинской помощи | Сертифицированный преподаватель | По графику |  |
| 77 | Корпоративные информационные ресурсы компании | Сертифицированный преподаватель | По графику |  |
| 88 | Правила пропускной системы в компании | Сертифицированный преподаватель | По графику |  |
| 99 | Политика компании в отношении карьерного развития персонала | Сертифицированный преподаватель | По графику |  |
| 110 | Основы системы менеджмента качества | Сертифицированный преподаватель | По графику |  |
| 111 | Основы бережливого производства | Сертифицированный преподаватель | По графику |  |
| 112 | Ведение делопроизводства в компании | Сертифицированный преподаватель | По графику |  |
| 113 | Основы работы с договорами | Сертифицированный преподаватель | По графику |  |
| 114 | Процессы управления персоналом (для руководителей) | Сертифицированный преподаватель | По графику |  |
| 115 | Инструменты бережливого производства (после окончания исп.срока) | Сертифицированный преподаватель | По графику |  |
| 116 | Требования системы менеджмента качества – уровень Б (после исп. срока для руководителей) | Сертифицированный преподаватель | По графику |  |
| **Подпись сотрудника о прохождении общего курса обучения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **II. Изучение документов СМК по специальности** |
| **№** | **Полное наименование и коды документов** | **Ответственный за проведение обучения** | **Период обучения** | **Дата и подпись ответственного об усвоении знаний по результатам проведенного обучения** |
| **Процессы своего подразделения** |
| **11** | «Организация работ по обращениям клиентов» КЭ-П-МАО-05 | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| Процессы смежных подразделений, необходимые в работе |
| **11** | « Сбор и анализ данных о степени удовлетворённости клиентов уровнем продуктов и услуг» КЭ-П-МАО-01 | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **22** | «Управление степенью удовлетворённости клиентов» КЭ-П-МГ-01 | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| Инструкции своего подразделения (рабочая инструкция, инструкции на виды работ, по которым непосредственно будет работать сотрудник) |
| **11** | Рабочая инструкция Консультанта по работе с потребителями КЭ-И-МАО-02 | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **22** | Инструкция по работе с обращениями клиентов КЭ - И - МАО-10 | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| Инструкции смежных подразделений, с которыми работает сотрудник |
| **11** | Рабочая инструкция менеджера по работе с потребителями КЭ-И-МАО-12 | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **22** | Инструкция по формированию нормативов и предоставлению данных о выполнении внутренних нормативов по работе с удовлетворенностью потребителей КЭ-И-МГ2-02 | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **Общие процессы и инструкции организации** |
| **11** | КЭ-П-ОУК-01 «Управление записями качества» | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **22** | КЭ-П-ОУК-03 «Управление документами СМК» | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **33** | КЭ-П-ОУК-04 «Корректирующие и предупреждающие действия» | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **44** | КЭ-П-ЛИН-01 «Организация рабочего места на основе принципов 5С» | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **55** | КЭ-П-ВР-02 «Управление изменениями» | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **66** | КЭ-П-ОУК-02 «Проведение внутреннего аудита (проверки) Системы менеджмента качества» | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **Подпись сотрудника, подтверждающая изучение документов СМК по специальности\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Экзамен по СМК уровень «А»** | Сертифицированный преподаватель | Не позднее одного месяца после прохождения вводного курса обучения по СМК «А» |  |
| **Обучение практическим навыкам работы по специальности** |
| **№** | **Тема и учебные вопросы** | **Ответственный за** **проведение обучения** | **Период** **обучения** | Дата и подпись ответственного об усвоении знаний по результатам проведенного обучении |
| **11** | Работа с Единым реестром обращений клиентов и принятых управленческих решений КЭ-З-МАО-15 | РуководительНаставникСертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **22** | Внесение данных в Единый реестр обращений клиентов и принятых управленческих решений КЭ-З-МАО-15 КЭ-СОК-МАО-15 | РуководительНаставникСертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **33** | Порядок работы и актуализация классификатора распределения зон ответственности КЭ-З-МАО-78 и классификации обращений КЭ-З-МАО-74 | РуководительНаставникСертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **44** | Работа с реестром часто повторяющихся обращений КЭ-З-МАО-55 | РуководительНаставникСертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **55** | Ведение телефонных переговоров КЭ-СОК-МАО-02  | РуководительНаставникСертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **66** | Действия по использованию телефона CISCO IP PHONE 7940 SERIES КЭ-СОК-МАО-07  | РуководительНаставникСертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **77** |  Пользование телефонным аппаратом GXP2160 Enterprise IP Phone КЭ-СОК-МАО-04  | РуководительНаставникСертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **88** | Принятие и обработка обращений потребителей по телефону | РуководительНаставникСертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **99** | Принятие и обработка обращений потребителей по электронной почте (включая сервер, сайт, форум) | РуководительНаставникСертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **110** | Работа с автоответчиком КЭ-СОК-МАО-08  | РуководительНаставникСертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **111** | Подготовка ответов на обращения, относящихся к ЦО директора по маркетингу | РуководительНаставникСертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **112** | Работа с голосовой почтой | РуководительНаставникСертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **113** | Проведение оценки корректности и правильности ответов ЦО на обращения потребителей | РуководительНаставникСертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **114** | Отправка официальных писем КЭ-СОК-МАО-09 | РуководительНаставникСертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **115** | Подготовка отчета КЭ-З-МАО-80 КЭ-СОК-МАО-80 | РуководительНаставникСертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **116** | Контроль уровня знаний по практическим навыкам работы | РуководительНаставникСертифицированный преподаватель | По окончании трехмесячного обучения |  |
| **Подпись сотрудника, подтверждающая усвоение практических навыков работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Обучение по продукту (сотрудники службы продаж, маркетинга, закупок, Инжиниринга)** |
| **Счетчики учета электроэнергии:** |
| **11** | * Вводный раздел «Счетчики электроэнергии»
* Однофазные однотарифные счетчики

Трехфазные однотарифные счетчики | Сертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **22** | * Однофазные многотарифные счетчики локальной установки

Трехфазные многотарифные счетчики локальной установки | Сертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **33** | * Однофазные многотарифные счетчики с интерфейсом для удаленного беспроводного доступа
 | Сертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **44** | Трехфазные многотарифные счетчики с интерфейсами для удаленного беспроводного доступа | Сертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **АСКУЭ:** |
| **11** | Автоматизированные системы коммерческого учета электроэнергии | Сертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **Метрологическое оборудование:** |
| **11** | Метрологическое оборудованиеСчетчики эталонныеПереносное метрологическое оборудованиеУстановки для поверки и регулировки счетчиков электроэнергии | Сертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **Щитовое оборудование** |
| **11** | Щитовое оборудование | Сертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **Контроль знаний** |
| **11** | Прохождение тестирования на портале обучения по изученным темам | Сертифицированный преподавательВедущий менеджер по обучению | По окончании обученияНе позднее окончания испытательного срока |  |
| **Подпись сотрудника, подтверждающая усвоение знаний по продукту \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Заключение руководителя по итогам обучения** |
| **По результатам проведенных мероприятий считаю первоначальное обучение:** | **Дата заключения** | **Руководитель (ФИО и подпись)** |
| Эффективным | Неэффективным |  |  |
| В случае неэффективного обучения укажите причины: |  |  |