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 | | | Руководитель  Наставник  Сертифицированный 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 | | | Руководитель  Наставник  Сертифицированный 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 | | | Руководитель  Наставник  Сертифицированный преподаватель | | | Первые три месяца работы | |  |
| **44** | Работа с реестром часто повторяющихся обращений КЭ-З-МАО-55 | | | Руководитель  Наставник  Сертифицированный преподаватель | | | Первые три месяца работы | |  |
| **55** | Ведение телефонных переговоров КЭ-СОК-МАО-02 | | | Руководитель  Наставник  Сертифицированный преподаватель | | | Первые три месяца работы | |  |
| **66** | Действия по использованию телефона CISCO IP PHONE 7940 SERIES КЭ-СОК-МАО-07 | | | Руководитель  Наставник  Сертифицированный преподаватель | | | Первые три месяца работы | |  |
| **77** | Пользование телефонным аппаратом GXP2160 Enterprise IP Phone КЭ-СОК-МАО-04 | | | Руководитель  Наставник  Сертифицированный преподаватель | | | Первые три месяца работы | |  |
| **88** | Принятие и обработка обращений потребителей по телефону | | | Руководитель  Наставник  Сертифицированный преподаватель | | | Первые три месяца работы | |  |
| **99** | Принятие и обработка обращений потребителей по электронной почте (включая сервер, сайт, форум) | | | Руководитель  Наставник  Сертифицированный преподаватель | | | Первые три месяца работы | |  |
| **110** | Работа с автоответчиком КЭ-СОК-МАО-08 | | | Руководитель  Наставник  Сертифицированный преподаватель | | | Первые три месяца работы | |  |
| **111** | Подготовка ответов на обращения, относящихся к ЦО директора по маркетингу | | | Руководитель  Наставник  Сертифицированный преподаватель | | | Первые три месяца работы | |  |
| **112** | Работа с голосовой почтой | | | Руководитель  Наставник  Сертифицированный преподаватель | | | Первые три месяца работы | |  |
| **113** | Проведение оценки корректности и правильности ответов ЦО на обращения потребителей | | | Руководитель  Наставник  Сертифицированный преподаватель | | | Первые три месяца работы | |  |
| **114** | Отправка официальных писем КЭ-СОК-МАО-09 | | | Руководитель  Наставник  Сертифицированный преподаватель | | | Первые три месяца работы | |  |
| **115** | Подготовка отчета КЭ-З-МАО-80 КЭ-СОК-МАО-80 | | | Руководитель  Наставник  Сертифицированный преподаватель | | | Первые три месяца работы | |  |
| **116** | Контроль уровня знаний по практическим навыкам работы | | | Руководитель  Наставник  Сертифицированный 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 оборудование  Счетчики эталонные  Переносное метрологическое оборудование  Установки 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 преподаватель  Ведущий менеджер по обучению | | | По окончании обучения  Не 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: | | | | |  | |  | | |