КЭ-З-УП3-26

**Программа первоначального обучения по специальности**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ф.И.О. сотрудника** |  |
| **Подразделение, должность** | **Менеджер по работе с потребителями** |
| **Организация** | **АО «Энергомера», служба маркетинга** |
| **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 и дата** |
| 1 | Порядок первоначального обучения в компании | Сертифицированный преподаватель | согласно расписанию занятий |  |
| 2 | Инструктаж по первой медицинской помощи | Сертифицированный преподаватель | согласно расписанию занятий |  |
| 3 | Вводный инструктаж по охране труда | Сертифицированный преподаватель | согласно расписанию занятий |  |
| 4 | Вводный инструктаж по пожарной безопасности | Сертифицированный преподаватель | согласно расписанию занятий |  |
| 5 | Инструктаж на I группу по электробезопасности | Сертифицированный преподаватель | согласно расписанию занятий |  |
| 6 | Правила пропускной системы в компании | Сертифицированный преподаватель | согласно расписанию занятий |  |
| 7 | Основы системы менеджмента качества | Сертифицированный преподаватель | согласно расписанию занятий |  |
| 8 | Основы бережливого производства | Сертифицированный преподаватель | согласно расписанию занятий |  |
| 9 | Ценности и идеология компании  | Сертифицированный преподаватель | согласно расписанию занятий |  |
| 10 | Инструктаж по Коммерческой тайне (для сотрудников АО «Энергомера») | Сертифицированный преподаватель |  |  |
| 11 | Политики компании:- Антикоррупционная политика- Информационная политика- Политика в отношении заработной платы- Политика компании в области управления персоналом | Самостоятельное изучение  | Информационный портал - Документы СМК - Политики предприятия  |  |
| 12 | - История развития компании - Правила ведения деловой переписки- Ведение делопроизводства в компании- Корпоративные информационные ресурсы компании | Самостоятельное изучение | В течение 1-й недели. Портал обучения – Видеокурсы – Вводное обучение |  |
| 13 | **Инструменты бережливого производства**  |  |  |  |
| **Подпись сотрудника о прохождении общего курса обучения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **II. Изучение документов СМК по специальности** |  |
| **№** | **Полное наименование и коды документов** | **Ответственный за проведение обучения** | **Период обучения** | **Контроль уровня знаний (*дата и подпись*)** |
| **Политики по ЦО** |
| 1 | «О политике и целях в области менеджмента качества» на 2020 г. | Начальник ИАОНаставник | В течение первого месяца работы |  |
| **Процессы своего подразделения** |
| 2 | КЭ-П-МАО-05 «Организация работ по обращениям клиентов» | Наставник | В течение первого месяца работы |  |
| 3 | КЭ-П-МАО-01 «Сбор и анализ данных о степени удовлетворенности клиентов уровнем продуктов и услуг»; | Наставник | В течение первого месяца работы |  |
| 4 | КЭ-П-МГ2-01 «Управление степенью удовлетворенности клиентов продуктами и услуга-ми»; | Наставник | В течение первого месяца работы |  |
| **Процессы смежных подразделений, необходимые в работе** |
| 5 | КЭ-П-МАО-03 «Сбор и анализа данных о маркетинговых действиях конкурентов и долевом распределении рынков» | Главный менеджер по ДРР | В течение первого месяца работы |  |
| 6 | КЭ-П-ПЭО-03 «Управление ценообразованием» | Начальник ИАОНаставник | В течение первого месяца работы |  |
| **Инструкции своего подразделения (рабочая инструкция, инструкции на виды работ, по которым непосредственно будет работать сотрудник)** |
| 7 | КЭ-И-МАО-10 Инструкция «Работа с обращениями клиентов» | Наставник | В течение первого месяца работы |  |
| 8 | КЭ-И-МАО-02 «Рабочая инструкция консультанта по работе с потребителями службы маркетинга» | Наставник | В течение первого месяца работы |  |
| **Инструкции смежных подразделений, с которыми работает сотрудник** |
| 9 | КЭ-И-КТ1-08 «Порядок обращения с информацией для внутреннего использования» | Наставник | В течение первого месяца работы |  |
| **Общие процессы и инструкции организации** |
| 10 | КЭ-П-ОУК-01 «Управление записями качества» | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| 11 | КЭ-П-ОУК-03 «Управление документами СМК» | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| 12 | КЭ-П-ОУК-04 «Корректирующие и предупреждающие действия» | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| 13 | КЭ-П-ЛИН-01 «Организация рабочего места на основе принципов 5С» | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| 14 | КЭ-П-ВР-02 «Управление изменениями» | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| 15 | КЭ-П-ОУК-02 «Проведение внутреннего аудита (проверки) Системы менеджмента качества» | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| 16 | КЭ-И-TPM-01 «Организация автономного обслуживания Оборудования» | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **Экзамен по СМК уровень «А»** | Сертифицированный преподаватель | Не позднее одного месяца после прохождения вводного курса обучения по СМК «А» |  |
| **Подпись сотрудника, подтверждающая изучение документов СМК по специальности\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Обучение практическим навыкам работы по специальности** |
| **№** | **Тема и учебные вопросы** | **Ответственный за****проведение обучения** | **Период****обучения** | **Контроль уровня навыков (*дата и подпись*)** |
| 1 | Организация работ по подготовке опросов. | Наставник | Первые три месяца работы |  |
| 2 | Сбор данных о степени удовлетворенности клиентов уровнем продуктов и услуг. | Наставник | Первые три месяца работы |  |
| 3 | Оценка удовлетворенности каждого клиента уровнем качества продуктов и услуг. | Наставник | Первые три месяца работы |  |
| 4 | Подготовка отчетов по результатам опроса потребителей. | Наставник | Первые три месяца работы |  |
| 5 | Обработка обращений потребителей по телефону, почте и на форуме. | Консультант по работе с потребителями | Первые три месяца работы |  |
| **Подпись сотрудника, подтверждающая усвоение практических навыков работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Обучение по продукту АО (сотрудники службы продаж, маркетинга, закупок, Инжиниринга)** |
| **Счетчики учета электроэнергии:** |
| 1 | * Вводный раздел «Счетчики электроэнергии»
* Однофазные однотарифные счетчики

Трехфазные однотарифные счетчики | Самостоятельно | Первые три месяца работы |  |
| 2 | * Однофазные многотарифные счетчики локальной установки

Трехфазные многотарифные счетчики локальной установки | Самостоятельно | Первые три месяца работы |  |
| 3 | * Однофазные многотарифные счетчики с интерфейсом для удаленного беспроводного доступа
 | Самостоятельно | Первые три месяца работы |  |
| 4 | Трехфазные многотарифные счетчики с интерфейсами для удаленного беспроводного доступа | Самостоятельно | Первые три месяца работы |  |
| **АСКУЭ:** |
| 5 | Автоматизированные системы коммерческого учета электроэнергии | Самостоятельно | Первые три месяца работы |  |
| **Метрологическое оборудование:** |
| 6 | Метрологическое оборудованиеСчетчики эталонныеПереносное метрологическое оборудованиеУстановки для поверки и регулировки счетчиков электроэнергии | Самостоятельно | Первые три месяца работы |  |
| **Щитовое оборудование** |
| **7** | Щитовое оборудование | Сертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **Контроль знаний** |
| 8 | Прохождение тестирования на портале обучения по изученным темам | Сертифицированный преподавательВедущий менеджер по обучению | По окончании обученияНе позднее окончания испытательного срока |  |
| **Обучение по продукту СЭТЗ (сотрудники службы продаж, маркетинга, закупок)** |
| **Энергетическое оборудование:** |
| 1 | Энергетическое оборудование | Сертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **Оборудование электрохимзащиты:** |
| 2 | Оборудование ЭХЗ | Сертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **Телекоммуникационное оборудование:** |
| 3 | Телекоммуникационное оборудование | Сертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **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: |  |  |