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 ИАО  Наставник | 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 ИАО  Наставник | 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 оборудование  Счетчики эталонные  Переносное метрологическое оборудование  Установки 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 преподаватель  Ведущий менеджер по обучению | По окончании обучения  Не 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: | | | | |  | | |  | | |