



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
_____ Игохин С.В.
«__» _____ 2016г.

**СТАНДАРТ
«Адаптация персонала».**

Условные сокращения:

ГД – генеральный директор
КД – коммерческий директор
ДпМ- Директор по маркетингу
ДР – директор по развитию
ГБ – главный бухгалтер
МП – менеджер по персоналу
УК – управляющий клуба
МПФ – менеджер по продажам фитнес
А-администратор
СТ- старший тренер
Т– тренер
ФК – фитнес консультант
СМ – сервис менеджер
М – маркетолог
СММ – менеджер СММ
Н- наставник

1. Общие положения

1.1. Базовые принципы и цели.

Адаптация – это процесс ознакомления работника с новой организацией и изменения его поведения в соответствии с требованиями и правилами организационной культуры новой компании.

Цели адаптации: максимально быстро «ввести в эксплуатацию» и получить результат от «новичка», а также как можно раньше расставаться с неэффективными работниками.

Процедура адаптации работников направлена:

- Достижение необходимой эффективности работы в минимальные сроки.
- Уменьшение количества возможных ошибок, связанных с освоением функциональных обязанностей.
- Снижение кол-ва сотрудников, не прошедших испытательный срок.

- Уменьшение количества сотрудников, покинувших компанию в течение первого года работы.
- На снижение дискомфорта первых дней работы.
- На объективную оценку уровня квалификации и потенциала работника.

Выгоды сотрудников после прохождения адаптации являются:

- Получение полной информации, требуемой для эффективной работы;
- Снижение уровня неопределенности и беспокойства;
- Повышение удовлетворенности работой и развитие позитивного отношения к компании в целом;
- Освоение основных норм корпоративной культуры и правил поведения;
- Выстраивание системы взаимодействия с коллегами;
- Получение эффективной обратной связи от наставника и линейного руководителя по итогам испытательного срока;

Выгоды компании с выстроенной системой адаптации, являются:

- Создание механизма оценки профессиональных и управленческих компетенций сотрудника и его потенциала по итогам работы в первые месяцы;
- Выявление недостатков существующей в компании системы подбора;
- Развитие управленческих компетенций наставников и линейных руководителей;
- Обоснование кадровых решений в отношении как новичка, так и наставников после окончания адаптационного периода;
- Повышение лояльности сотрудника компании как работодателю.

1.2.Сфера применения.

Настоящий стандарт устанавливает организацию и порядок проведения процесса адаптации в клубе вновь принятых сотрудников.

Стандарт предназначен для руководителей структурных подразделений, сотрудников клуба, назначаемых наставниками.

Участниками данного бизнес процесса являются генеральный директор, коммерческий директор, директор по маркетингу, управляющий клуба, сервис менеджер , главный бухгалтер, менеджер по персоналу, старший тренер.

Куратор за содержанием, изменениями и внедрением Стандарта « «Броско фитнес» - Коммерческий директор.

Куратор подготовки и проведения подбора – коммерческий директор, директор по маркетингу, старший тренер.

Главный контролер исполнения Стандарта- Генеральный директор.

1.3.График создания положения Стандарта.

Данный Стандарт принимается единовременно, начинает свое действие с 1.09.2016 г.

Ежеквартально могут вноситься коррективы в Стандарт, но не позднее 1 числа месяца следующего за кварталом.

Действия данного Стандарта устанавливается приказом после его утверждения генеральным директором.

Описание стандарта адаптация персонала.

№	Бизнес-процедура	Исполнители	Адресат предоставления информации	Сроки
1. Адаптация нового сотрудника в первый рабочий день. Подготовительный этап.				
	Непосредственный руководитель обязан: <ul style="list-style-type: none">• Встретить нового сотрудника и провести на рабочее место. Если это принято, вручить «пакет новичка» — корпоративную атрибутику.• Обсудить особенности культуры, традиции, нормы и т. д., принятые в клубе.• Представить нового сотрудника, коллегам, познакомить с наставником.• Объяснить используемую в клубе систему поощрений и правила применения штрафных санкций.• Объяснить правила компенсации возможных затрат, а также порядок и выдачу зарплаты, оплату листов нетрудоспособности и отпусков.• Ознакомить с организационной структурой.• Тщательно дать изучить Стандарт «Свод правил	КД. ГБ. УК. СТ.	КД. ГД	В первый рабочий день нового сотрудника.

	<p>компании»</p> <p>Наставник обязан- Ознакомить с правилами внутреннего трудового распорядка и сообщить следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Рабочие перерывы на отдых, время и продолжительность обеда. • Процедура сообщений о вынужденном отсутствии на работе (например, руководителю, управляющему клуба, старшему тренеру.) • Требования к внешнему виду(дрескод компании). • Предоставить информацию личного плана: местонахождение столовой, туалетов, места для отдыха, к стоянки машины и т. д. • Ознакомить с процедурой коммуникаций и связей по должности (в рамках клуба, с другими клубами). • Ознакомить с поведением в случае непредвиденных ситуаций. • Обсудить первый рабочий день. 			
2. Адаптация в первую рабочую неделю нового сотрудника. Ознакомительный этап.				
	<p>Наставник обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить с должностными инструкциями и стандартами компании. • Проанализировать вместе с новым сотрудником его должностные обязанности и заполнить бланк задач на испытательный срок. <p>Приложение №1 Стандарта «Адаптация персонала». (заполняется в первую неделю работы сотрудника наставником.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Подробно ознакомить с миссией, стратегией и целями, политикой в области работы с клиентами, стадиями доведения товаров 	Н	ДПМ , КД, ГБ	В первую рабочую неделю нового сотрудника.

	<p>и услуг до клиентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить со списком документов, с которыми новому работнику необходимо ознакомиться в первую очередь.(согласно занимаемой должности.) • Объяснить, как действует административно-хозяйственная система организации, существующие правила и процедуры (например, заказ канцтоваров и пр.). • Познакомить с теми сотрудниками, с которыми будет сотрудничать новый работник. • Ознакомить с содержанием работы, требованиями и стандартами выполнения работы, пределами полномочий, ответственностью. • Ознакомить с системой отчетности. • Ознакомить работе с программой. 			
3. Адаптация со второй по третью рабочую неделю нового сотрудника. Вхождение в должность.				
	<ul style="list-style-type: none"> • Новому сотруднику ставятся конкретные задачи, указываются критерии оценки его работы, т.е. те параметры, по которым в последствие можно будет понять, насколько хорошо сотрудник справился с поставленными перед ним задачами. 	Н	ДПМ . ГБ. КД	Вторая третья рабочие недели нового сотрудника.
4. Окончание адаптационного периода и испытательного срока.				
14.	<p>Наставник обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Заполнить бланк степени адаптивности и обучаемости нового сотрудника. <p>Приложение №2 Стандарта «Адаптация персонала».</p>	Н.	ДПМ , ГБ ,ГД	Четвертая рабочая неделя.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Дать новому сотруднику заполнить оценочный лист Приложение №3 Стандарта «Адаптация персонала». и Приложение №4 «Листы самооценки» ● Проанализировать заполненный оценочный лист до обсуждения. Непосредственный руководитель обязан: ● Сообщить работнику об окончании испытательного срока и назначить дату аттестации обсуждения результатов его работы в этот период. ● Провести обсуждение и сделать акцент на ожидаемой от сотрудника обратной связи (узнать его мнение о клубе в целом, предложения об улучшениях и пр.). 			
--	--	--	--	--

1.4.Аспекты адаптации.

1. Корпоративная адаптация

Для того чтобы начать работать эффективно, человеку необходимо получить ответы на вопросы, связанные с организацией деятельности компании, например:

- Какое место занимает компания на рынке? Как идут дела? К чему стремится?
- Каковы стратегические цели и приоритеты компании?
- Кто является ключевыми клиентами? Кто основными конкурентами?
- Как осуществляется управление компанией? Кто принимает решения?
- Какова структура компании? Где какие подразделения расположены?
- Какова периодичность и технология планирования и отчетности?
- Какие действуют стандарты, регламенты?
- Кто и в каком порядке подписывает документы?
- и т.д.

2. Социальная адаптация.

Приходя на работу, человек принимает те нормы поведения и общения, которые существуют в коллективе, включается в систему взаимоотношений с коллегами.

На этом этапе он знакомится с «атмосферой компании» – корпоративной культурой. Сотруднику необходимо получить ответы на следующие вопросы:

- Какой стиль общения принят в коллективе (дружеский, официально-деловой, богемный, комеди-клуб и т.п.)?
- Как принято обращаться к сотрудникам, равным по уровню / должности, подчиненным, руководителям?
- У кого дети такого же возраста? У кого кошки/собаки/рыбки/птички? У кого похожие хобби, увлечения?
- Что можно / нельзя обсуждать ?
- К кому можно / нельзя обращаться за помощью, советом?
- и т.д.

3. Организационная адаптация.

Обычно мы проводим на работе большую часть светового дня. Разумеется, это время должно быть как-то организовано в бытовом плане. Существует масса организационных моментов, с которыми предстоит разобраться новичку в первые дни / месяцы работы. Например:

- Где находится туалет? Где находится столовая?
- Где можно разместить свои вещи?
- Кто настроит компьютер?
- Когда и где выдают зарплату?
- Как здесь пьют чай / кофе? Можно ли принести свою кружку? Можно ли пить кофе на рабочем месте?
- К кому обращаться по поводу неисправностей в компьютере?
- Как принято справлять дни рождения? Сколько сдавать на подарки и кому?
- Во сколько принято уходить домой? Можно ли утром опаздывать?
- Когда будет отпуск?
- и т.д.

4. Техническая (технологическая) адаптация

В каждой компании используется свой набор техники и программного обеспечения. Новому сотруднику в период адаптации придется:

- Запомнить новый пароль, привыкнуть к новой клавиатуре, настроить почтовую программу, обзавестись привычными закладками в «Избранном», занести нужные контакты в «Адресную книгу».
- Разобраться в внутрифирменной системе хранения информации, где что лежит, как называются нужные папки.
- Освоить специфическое производственное оборудование
- Освоить специфическое программное обеспечение .
- и т.д.

5. Профессиональная адаптация

Данный аспект адаптации связан непосредственно с профессиональной стороной деятельности сотрудника в организации. Хватает ли ему знаний, умений и навыков или требуется дообучение? Есть ли перспективы у данного работника? Эти вопросы интересуют менеджеров по персоналу и руководителя подразделения. А самому сотруднику необходимо освоить следующие профессиональные аспекты работы:

- Используемые в компании технологии и техники;
- Стандарты работы; Документация;
- Перспективы профессионального и карьерного роста;
- Возможности обучения, повышения квалификации;
- Параметры оценки качества работы;
- и т.д.

1.5 «Наставничество»

1. Используемые понятия:

Наставничество — разновидность индивидуальной работы с новыми сотрудниками. Это форма адаптации и профессиональной подготовки персонала в компании, выполнение профессиональных функций под наблюдением наставника с регулярным получением конструктивной обратной связи;

2. Документы на входе:

2.1. Ученический договор

3. Результат на выходе:

- повышение качества подготовки и квалификации сотрудников;
- развитие у новых сотрудников позитивного отношения к работе;
- упорядочение процесса развития профессиональных компетенций;
- развитие способности самостоятельно и качественно выполнять возложенные на работника трудовые функции;
- экономия времени непосредственных руководителей;
- возможность быстрого достижения оптимальных рабочих показателей, необходимых компании;
- предоставление наставникам возможности карьерного роста;
- снижение текучести кадров;
- минимизация периода адаптации к корпоративной культуре, усвоение традиций и правил поведения в компании;
- повышение клиентоориентированности (в сфере обслуживания).

4. Описание бизнес-процедур:

№ п/п	Бизнес-процедура	Исполнитель	Результаты	Сроки
1.1	Заключение ученического договора со стажером/	Управляющий клубом	Подписанный договор	В первый рабочий день сотрудника
1.2	Сбор документов при приеме на работу, копия страхового свидетельства, копия паспорта, копия диплома	Управляющий клубом	Пакет документов	В первый рабочий день сотрудника

	об образовании, копия ИНН, копия свидетельства о рождении ребенка, трудовую книжку)			ка
1.3	Представление коллективу. Подписать инструкции по охране труда, положение о трудовом распорядке дня. Подписания положения о наставничестве и выдача листков контроля знаний.	Управляющий клубом	Подписанные положения, инструкции, выданные листки контроля знаний	В первый рабочий день сотрудника
1.4	Контроль прохождения учебы в период ученического договора	Управляющий клубом	Оценка в листах контроля знаний	В течение месяца ежедневно
1.5	Изучение и отработка техники продаж, знания нормативных актов (ФЗ «О защите прав потребителей», Правила торговли) Для тренеров ведение тренировок, физиология, спорт питание.	Наставник	Переход к следующему этапу возможен при итоговых оценках «4» и «5» на текущем этапе. Если есть оценка «3», дается дополнительная неделя на устранение пробелов в знаниях. При повторном неудовлетворительном прохождении этапа обучения стажер увольняется как не соответствующий должности.	1-2 недели

1.6	Изучение товара, услуг и работы в программе	Наставник	Знание характеристик товара, услуг, умение продать в соответствии с потребностями клиента	2-3 недели
1.7	Изучение документооборота	Наставник	Знание номенклатуры, умение создавать документы и отчеты, необходимые для работы сотрудника	4 неделя
1.8	Изучение работы с претензиями и возражениями.	Наставник, Управляющий клубом.	Знать порядок работы с претензиями, решать вопросы клиентов, не доводя их до заявления.	4 неделя
1.9	Еженедельный контроль получения знаний и навыков	Коммерческий директор, управляющий клубом		В течение месяца еженедельно
1.10	Подготовка и проведение аттестации стажера	Комиссия в составе Генеральный директор, Коммерческий директор, Управляющий клубом.	выход сотрудника на требуемые стабильные показатели	На тридцатый день стажировки
1.11	Замена наставника		— в случае расторжения трудового договора с наставником; — в случае психологической несовместимости наставника и	

			обучаемого	
1.12	Система мотивации наставника	Ген. директор	<p>1 вариант – новый сотрудник успешно проходит испытательный срок. Наставник получает дополнительное вознаграждение в размере 2500 (две тысячи пятьсот) рублей</p> <p>2 вариант – новый сотрудник, проработавший не менее одного месяца, не прошел испытательный срок (не по причине неудовлетворительной работы наставника) – наставник получает компенсацию за проделанную работу в размере 1000 рублей.</p> <p>3 вариант – при выявлении неудовлетворительной работы наставника – объявляется замечание.</p>	После 2х месяцев стажировки

5. Назначение и критерии отбора наставника.

№ п/п	Группы новых сотрудников	Должность наставника	Требования к наставнику.
1	Администратор	Управляющий	

		клуба	
		Администратор (возможно в другом клубе)	<p>1. Опыт работы не менее 1 года в компании.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Доскональное знание услуг и товара (ассортимент, характеристики). • Отсутствие замечаний по рейтингу. • Умение обучать других. • Умение говорить (грамотная речь). • Дисциплинированность. • Ориентация на клиента. • Желание помогать людям (помощь раскрыться новичкам).
2	Менеджер по продаже фитнес	Управляющий клуба	
		Менеджер по продаже фитнес (возможно в другом клубе)	<ul style="list-style-type: none"> • Опыт работы не менее 1 года в компании. • Доскональное знание услуг и товара (ассортимент, характеристики). • Отличное владение техникой Продаж. • Отсутствие замечаний по рейтингу. • Умение обучать других. • Умение говорить (грамотная речь). • Дисциплинированность. • Ориентация на клиента. • Желание помогать людям (помощь раскрыться новичкам).
3	Тренер	Старший тренер	
		Тренер (возможно в другом клубе)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Опыт работы не менее 1 года в организации. 2. Доскональное знание этапов ведения тренировочного процесса, физиологии, спортивного питания . 3. Доскональное знание и соблюдение своих функциональных обязанностей. 4. Отсутствие замечаний по рейтингу. 5. Умение обучать других. 6. Умение говорить (грамотная

			речь). 7. Дисциплинированность.
4	Фитнес консультант	Фитнес консультант	
		Фитнес консультант (возможно в другом клубе)	8. Опыт работы не менее 1 года в организации. 9. Доскональное знание предоставляемых услуг. 10. Доскональное знание и соблюдение своих функциональных обязанностей. 11. Отсутствие замечаний по листам мониторинга. 12. Умение обучать других. 13. Умение говорить (грамотная речь). 14. Дисциплинированность. 15. Желание помогать людям (помощь раскрыться новичкам).
5	Массажист	Управляющий клубом	
		Массажист (возможно в другом клубе)	1. Опыт работы не менее 1 года в организации. 2. Доскональное знание предоставляемых услуг. 3. Доскональное знание и соблюдение своих функциональных обязанностей. 4. Отсутствие замечаний по листам мониторинга. 5. Умение обучать других. 6. Умение говорить (грамотная речь). 7. Дисциплинированность. 8. Желание помогать людям (помощь раскрыться новичкам).

1.2. Наставник назначается приказом, на основании представления управляющего клубом..

1.3. Система мотивации наставника осуществляется на основании «Положения о наставничестве».

6. План мероприятий на период адаптации.

№ п/п	План мероприятий на период адаптации (испытательного срока)	Срок проведения	Ответственный
1	Первичное знакомство с клубом. (документальное оформление приема).	1 день	Менеджер по персоналу, Управляющий клуба.
2	Вводное ориентационное собеседование	1 день	Управляющий клуба
3	Знакомство с коллективом.	2 дня	Управляющий клуба
4	Ознакомление с рабочим местом	1 день	Управляющий клуба
5	Изучение новым сотрудником своих должностных обязанностей с учетом требований к программам адаптации для каждой группы.	2 недели	Наставник
6	Изучение и применение новым сотрудником бизнес-процессов. Изучение товаров услуг. Качественного сервиса.	2 недели-4 недели	Наставник
7	Обратная связь от нового сотрудника (анкета изучения адаптации нового сотрудника).		Управляющий клуба Менеджер по персоналу
8	Оценка исполнительской деятельности нового сотрудника	1 месяц	Управляющий клуба
9	Аттестация по окончании испытательного срока.		Коммерческий директор. Менеджер по персоналу.

7. Процесс адаптации можно считать законченным, если:

- работник успешно прошел аттестацию;
- работник уверенно и комфортно чувствует себя на рабочем месте;
- поведение «новичка» отвечает требованиям его должности и начальства;
- рабочие показатели сотрудника устраивают непосредственных

руководителей, соответствуют установленным нормативам.

СОГЛАСОВАНО:

Коммерческий директор _____ Билибенко Е.В. «__» _____ 2016г.

Директор по маркетингу _____ Сергеева М. А. «__» _____ 2016г.

Старший тренер _____ Ремпель А.А. «__» _____ 2016г.

Сервис менеджер _____ Новикова Е.О. «__» _____ 2016г.

Приложение №2

Стандарта «Адаптация персонала»

Оценка степени адаптивности и обучаемости нового сотрудника.

Дата				
Поставьте галочки в соответствующих графах				
ФИО				
Внешний вид	Отл.	Хор.	Удовл.	Неудовл.
Отношение к работе	проявляет активность и интерес к работе, вопросы задает по существу			
	проявляет умеренный интерес к работе (включается в предметный разговор, если ему задают вопросы)			
	нет интереса к работе, пассивен (не задает вопросы, разговор о содержании работы не поддерживает)			
	негативное отношение к работе			
Опоздания на работу, активность и скорость в выполнении заданий	нет			
	да (причина)			

	быстро и четко выполняет порученные задания	
	работает качественно, но медленно	
	работу выполняет быстро, но допускает ошибки	
	не справляется с работой	
	отвлекается на посторонние дела (много курит, разговаривает и пр.)	
Уровень восприятия новой информации (обучаемость)	проявляет интерес к новой информации (внимательно слушает, задает вопросы), применяет сразу полученные знания	
	воспринимает и запоминает часть информации, не использует знания на практике	
	трудно обучаем (не усваивает новую информацию, делает грубые ошибки)	
Уровень общительности	высокий - много говорит, болтливый	
	хороший - умеет поддержать разговор	
	средний - в общении сдержан, больше молчит	
	низкий - не общается, не поддерживает разговор	
Уровень грамотности речи	речь грамотная	
	речь в целом грамотная, ошибки	

	незначительны	
	неграмотная речь, нецензурная лексика, жаргон	
Длительность стажировки в день	работает полный рабочий день, "от зари до заката"	
	работает несколько часов в день (причины)	
Результаты стажировки	рекомендую принять на работу	
	рекомендую отложить кандидатуру	
Основная потребность в обучении (теория, техника проавж, бухгалтерия, программа и т.д.)		

Итоговая оценка с учётом результатов устного опроса _____

С оценками ознакомлена _____ (подпись/ФИО стажёра)
 Наставник _____ (подпись/ФИО стажёра).

Анкета изучения адаптации сотрудника

Уважаемый сотрудник!

Предлагаем Вам принять участие в исследовании процесса адаптации работников в сети женских клубов «Броско-фитнес». Ваши ответы будут учитываться при выявлении наиболее важных проблем, с которыми сталкивается человек на новом месте работы, и для разработки программы помощи адаптирующимся. Мы надеемся, что искренне отвечая на вопросы этой анкеты, выявляя моменты, на которые руководству и менеджеру по персоналу следует обратить внимание, Вы поможете быстрее освоиться в компании не только себе, но и будущим новичкам.

1. Как долго продолжается Ваше освоение в условиях нового места работы?

До 1 нед.	До 2 нед.	До 3 нед.	Ещё не закончено
-----------	-----------	-----------	------------------

2. Что Вам показалось наиболее сложным в течение этого периода? (нужное подчеркнуть)

- Профессиональные обязанности
- Вхождение в коллектив
- Условия труда
- Другое
- Конкретизируйте _____

3. Как Вы думаете, почему это для Вас оказалось трудным?

4. Вы решили возникшие проблемы? Если да, то как? Если нет, то почему?

5. В каких случаях (когда) возникали сложные ситуации наиболее часто?

6. Как долго Вам нужна была в работе помощь коллег? (нужное подчеркнуть)

До 1 нед.	До 2 нед.	До 3 нед.	Ещё потребуется после адаптации
-----------	-----------	-----------	---------------------------------

7. В какой период своей деятельности Вы почувствовали, что овладели профессиональными навыками? (нужное подчеркнуть)

До 1 нед.	До 2 нед.	До 3 нед.	Ещё не овладел
-----------	-----------	-----------	----------------

8. Что, как Вам кажется, особенно помогло бы Вам в период адаптации?

9. Бывают ли у Вас конфликты?

	Время от времени	Редко	Не бывают
С руководителем			
С кем-либо из коллег			

10. Оцените, пожалуйста, Ваш интерес к дальнейшему продвижению внутри компании, профессиональному росту

- Очень интересно
- Пока трудно оценить
- Не очень интересно

11. В какой мере Вы удовлетворены следующими факторами в нашей компании?

Наименование производственного фактора	Совершенно удовлетворён	Удовлетворён	Затрудняюсь ответить	Не удовлетворён	Совершенно не удовлетворён
	+1,0	+0,5	0,0	- 0,5	- 1,0
1. Содержание труда					
2. Занимаемая должность					
3. Соответствие работы специальности					
4. Соответствие квалификации работе					
5. Соответствие характера работы моим способностям и склонностям					
6. Наличие перспектив должностного продвижения					
7. Возможность повышения квалификации					
8. Наличие высокой степени ответственности за результат труда					
9. Информированность о делах коллектива и компании					

10. Бытовые условия труда					
11. Организация труда					
12. Режим работы					
13. Заработная плата					
14. Наличие системы льгот для работников					
15. Помощь и поддержка руководителя					
16. Отношение с непосредственным руководителем					
17. Отношения с коллегами					

12. Часто ли Вам приходилось менять место работы?

- Ни разу
- 1-2 раза
- 3-4 раза
- более 5раз

13. Укажите, пожалуйста, ваше имя, должность и структурное подразделение, в котором вы сейчас работаете.

Лист самооценки / контроля знаний и умений стажера

(Ф.И.О.)

проходящего стажировку с «_____» _____ 20__ г. по «_____» _____ 20__ г.

№	Тема	1 нед. (теория)		2 нед. (практика)	
		Самооц	оц. наставника	Самооц	оц. наставника
	Техника продаж				
1	Этапы продажи товара услуг				
2	Презентация товара услуг				
	теория				
	практика				
3	Приемы активного слушания				
4	Работа с возражениями				
5	Завершение сделки				
6	Внутренние нормативные документы:				
	Инструкции				

	Стандарты				
	Должностная инструкция				
	Правила внутреннего трудового распорядка				
	Положение о порядке обработки персональных данных				
	Положение о коммерческой тайне				
	О порядке оформления документов с клиентами.				
7	Приказы				

Подписи: Стажёр

Ответственный за этап подготовки стажёра _____

Лист самооценки / контроля знаний и умений стажера

(Ф.И.О.)

проходящего стажировку с «_____» _____ 20__ г. по «_____» _____
20__ г

№	Тема	2 нед. (теория)		3 нед.(практика)	
		Самооц	оц. наставни ка	Самоо ц	оц. наставни ка
	Товар Услуги				
1	Основные характеристики товаров (работ, услуг), а также противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний.				
1.1					
1.2					
1.3					
1.4					
1.5					
2	Ценовые категории товара услуг .				
3	Актуальные на текущий момент акции и предложения				
3.1					
3. 2					
3. 3					
3. 4					

Подписи: Стажёр

Ответственный за этап подготовки
стажёра _____

Лист самооценки / контроля знаний и умений стажера

(Ф.И.О.)

проходящего стажировку с «_____» _____ 20__ г. по «_____» _____
20__ г

№	Тема	4 нед. (теория)		4 нед. (практика)	
		Самооц	оц. наставни ка	Самоо ц	оц. наставни ка
1	Создание документов (продажа, пко, заявка на поставку, заявка на склад и т.д.)				
2	Оформление возвратов, рко				
3	Умение создавать отчеты по кассе, по резервам, по движению товарных остатков, конверсии и т.д				
4	Создание карточки продукта.				
5	Статистики.				

Подписи: Стажёр

Ответственный за этап подготовки
стажёра _____

Лист самооценки / контроля знаний и умений стажера

(Ф.И.О.)

проходящего стажировку с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____
20__ г

№	Тема	4 нед. (теория)		4 нед. (практика)	
		Самооц	оц. наставника	Самооц	оц. наставника
	сервис				
1	Работа с возражениями и претензиями.				
	Оформление претензий				
	Общение с клиентами				
	ФЗ О защите прав потребителей:				
	Возврат товара				
	Замена товара надлежащего, ненадлежащего качества				
	Соблюдение сервисных стандартов и правил компании				
	Рейтинги				

Подписи: Стажёр

Ответственный за этап подготовки
стажёра _____