

УТВЕРЖДЕНО

Приказом АО «Тамбовнефтепродукт»

от «05» октября 2017 г. № 654

Введено в действие «05» октября 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ АО «ТАМБОВНЕФТЕПРОДУКТ»

О НАСТАВНИЧЕСТВЕ И НАСТАВНИКАХ

№ П2-03 Р-0479 ЮЛ-079

ВЕРСИЯ 1.00

СОДЕРЖАНИЕ

ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
ВВЕДЕНИЕ	3
ЦЕЛИ	3
ЗАДАЧИ	3
ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ.....	3
ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ДОКУМЕНТА И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	3
1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
2. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	6
3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	7
4. КРИТЕРИИ ОТБОРА НАСТАВНИКОВ.....	8
5. РАБОТА НАСТАВНИКОВ С МОЛОДЫМИ СПЕЦИАЛИСТАМИ/НОВЫМИ РАБОТНИКАМИ.....	9
6. НАСТАВНИЧЕСТВО НА АЗК/АЗС	12
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	15

Права на настоящий ЛНД принадлежат АО «Тамбовнефтепродукт». ЛНД не может быть полностью или частично воспроизведён, тиражирован и распространён без разрешения АО «Тамбовнефтепродукт».

© ® АО «Тамбовнефтепродукт», 2017

ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ВВЕДЕНИЕ

Настоящее Положение определяет условия и порядок организации системы наставничества Общества, а также процедуры отбора наставников, их права и обязанности по организации и обеспечению эффективности данного вида работ.

ЦЕЛИ

Настоящее Положение разработано с целью определения порядка организации системы наставничества Общества для создания эффективной системы управления процессом адаптации молодых специалистов и новых работников к эффективному выполнению производственных задач.

ЗАДАЧИ

Создание действующего института наставников в Обществе;

- Обеспечение с помощью наставников качественного и своевременного введения в должность молодых специалистов и новых работников;
- Обеспечение эффективной работы с молодыми специалистами и новыми работниками по их индивидуальному развитию, профессиональному и карьерному росту в Компании

ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ

Настоящее Положение распространяет свое действие на всех сотрудников Общества.

Организационно-распорядительные документы Общества не должны противоречить настоящему Положению.

ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ДОКУМЕНТА И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Настоящее Положение является локальным нормативным документом постоянного действия.

Настоящее Положение утверждается и вводится в действие в АО «Тамбовнефтепродукт» приказом АО «Тамбовнефтепродукт».

Положение признается утратившими силу в АО «Тамбовнефтепродукт» на основании приказа АО «Тамбовнефтепродукт».

Изменения в Положение вносятся приказом АО «Тамбовнефтепродукт» с учетом мнения представительного органа работников.

Изменения в Положение вносятся в случаях: изменения законодательства РФ, изменения организационной структуры, полномочий руководителей, совершенствования системы нормативного обеспечения бизнеса и т.п.

Инициаторами внесения изменений в Положение являются: ведущий специалист по оценке и развитию персонала, а также иные структурные подразделения АО «Тамбовнефтепродукт» по согласованию с вышеуказанным структурным подразделением.

Ответственность за поддержание Положения в АО «Тамбовнефтепродукт» в актуальном состоянии возлагается на ведущего специалиста по оценке и развитию персонала АО «Тамбовнефтепродукт».

Контроль за исполнением требований настоящего Положения возлагается на заместителя генерального директора по персоналу и социальным программам АО «Тамбовнефтепродукт».

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

НАСТАВНИК - специально отобранный и подготовленный работник Общества (с высшим профессиональным образованием и стажем работы по специальности не менее 5 лет – кроме наставников АЗК/АЗС), проводящий в индивидуальном порядке работу с молодыми специалистами и новыми работниками по их адаптации к производственной деятельности, корпоративной культуре, профессиональному развитию.

НАСТАВНИЧЕСТВО - работа, индивидуально проводимая специально отобранными и подготовленными наставниками Общества с новыми работниками.

КАДРОВАЯ СЛУЖБА ОБЩЕСТВА – Учебный центр Общества, сектор обеспечения персоналом, ведущий специалист по оценке и развитию персонала.

МОЛОДОЙ СПЕЦИАЛИСТ (МС) – выпускник очного отделения высшего учебного заведения до 33 лет, прошедший систему конкурсного отбора при приеме на работу по специальности, указанной в дипломе, и работающий в Компании не более трёх лет со дня трудоустройства.

НОВЫЙ РАБОТНИК – работник, впервые трудоустроенный в Общество, либо имевший перерыв в работе в Обществе более 6 месяцев

КОРПОРАТИВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ - деловые и личностные качества, необходимые наставнику для достижения поставленных перед ним целей подготовки и адаптации молодых специалистов/новых работников.

ЛИНЕЙНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ - начальник цеха, участка, отдела, управляющий АЗК/АЗС.

СТАЖИРОВКА – практическое освоение непосредственно на рабочем месте навыков выполнения работы или группы работ, приобретенных на обучении.

2. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

КОМПАНИЯ – ПАО «НК «Роснефть» и все Дочерние (зависимые) общества, независимо от организационно-правовой формы.

ОБЩЕСТВО – АО «Тамбовнефтепродукт».

ИПР - индивидуальный план развития.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 3.1. В течение месяца после трудоустройства за молодым специалистом/ новым работником закрепляется Наставник, специально назначенный согласно критериям отбора.
- 3.2. Порядок организации работы Наставников следующий:
- За одним Наставником закрепляются не более двух молодых специалистов/новых работников.
 - Назначение Наставника оформляется Приказом Общества в течение месяца после выхода приказа о приеме на работу нового работника (при наличии письменного согласия лица, назначаемого Наставником). С данным приказом в обязательном порядке должен быть ознакомлен Наставник и новый работник.
- 3.3. Подготовку и работу Наставников обеспечивает Учебный центр Общества с привлечением к работе структурные подразделения Общества.

4. КРИТЕРИИ ОТБОРА НАСТАВНИКОВ

- 4.1. Наставниками молодых специалистов/новых работников назначаются сотрудники Общества:
- 4.1.1. Понимающие цели и задачи Компании;
 - 4.1.2. Действующие в соответствии с этическими принципами и ценностями Компании;
 - 4.1.3. Обладающими ключевыми компетенциями ([Приложение 1](#));
 - 4.1.4. Имеющие соответствующий склад характера, обладающие такими личностными качествами, как способность убедительно излагать свои мысли, коммуникабельность, доброжелательность, внимательность к людям, ответственность, эмоциональная устойчивость, толерантность;
 - 4.1.5. Обладающие высокой квалификацией и большим практическим опытом в сфере своей деятельности;
 - 4.1.6. Имеющие общий стаж работы по соответствующей специальности не менее пяти лет (для АЗК/С – 1-1,5 лет)
- 4.2. Учебный центр, на основании рекомендаций руководителей структурных подразделений и сектора обеспечения персоналом о включении сотрудников в списки кандидатов в Наставники (при условии письменного согласия сотрудника), формирует список кандидатов в Наставники. Список утверждается Генеральным директором Общества.
- 4.3. Изменения в список наставников вносятся:
- 4.3.1. При увольнении сотрудников, являющихся наставниками;
 - 4.3.2. В случае отказа наставника от наставничества;
 - 4.3.3. При исключении сотрудников из списка наставников;
 - 4.3.4. При необходимости увеличения числа наставников;
 - 4.3.5. При переходе на работу в другое ДО.

Все вносимые в список наставников изменения утверждаются приказом Генерального директора Общества.

5. РАБОТА НАСТАВНИКОВ С МОЛОДЫМИ СПЕЦИАЛИСТАМИ/НОВЫМИ РАБОТНИКАМИ

5.1. Наставник назначается:

- для работников АЗК/АЗС и нефтебаз – на весь период стажировки;
- для молодых специалистов – на первый год работы в должности.

5.2. В целях повышения безопасности на производстве и получение надлежащих навыков, знаний, опыта работы с эксплуатируемым оборудованием период стажировки составляет:

- для работников АЗК/АЗС – 14 рабочих смен;
- для работников нефтебаз – 21 рабочая смена.

По окончании стажировки допуск к самостоятельной работе оформляется приказом по Обществу.

5.3. Обязанности наставника:

5.3.1. Приобщать к корпоративной культуре, передавать традиции, правила делового и внеслужебного общения, стандарты поведения;

5.3.2. Выявлять проблемные места в профессиональной подготовке молодого специалиста/ нового работника, рекомендовать приоритетные направления в обучении;

5.3.3. Принимать участие в формировании индивидуального плана развития молодого специалиста/ нового работника, (Приложение 3) оказывать теоретическую и практическую помощь в период стажировки;

5.3.4. Рекомендовать горизонтальное и вертикальное перемещение молодого специалиста/ нового работника в соответствии с его профессиональными способностями;

5.3.5. По окончании периода наставничества представлять характеристику на молодого специалиста/ нового работника, отражающую степень его подготовки (наличие профессиональных навыков, способность решать практические задачи, инициативность, новаторство, коммуникативную компетентность, лидерство) в Учебный центр и сектор обеспечения персоналом, на основании которой принимается решение по дальнейшему взаимодействию с данным работником;

5.3.6. Передавать приобретенный практический опыт работы с молодым специалистом/ новым работником другим Наставникам.

5.4. Наставник имеет право:

5.4.1. отказаться от наставничества до истечения установленного срока в случае нарушения молодым специалистом/ вновь принятым работником установленных правил трудовой дисциплины, невыполнения молодым специалистом Плана работы молодого специалиста, с предоставлением в Учебный центр и сектор обеспечения персоналом Общества мотивированного обоснования своего решения. Окончательное решение о целесообразности продолжения работы с таким молодым специалистом/ вновь принятым работником принимает сектор обеспечения персоналом Общества;

5.4.2. инициировать прекращение срока наставничества в случае досрочного и успешного выполнения молодым специалистом Плана работы молодого специалиста и проявления им качеств, позволяющих сократить срок наставничества (качественное и

своевременное исполнение должностных обязанностей, проявление разумной инициативы, умение работать в команде);

- 5.5. В целях обеспечения эффективной работы Наставника:
 - 5.5.1. Учебный центр и сектор обеспечения персоналом Общества оказывает методическую помощь в работе Наставника;
 - 5.5.2. Учебный центр организует, в случае необходимости, повышение квалификации Наставников по вопросам, связанным с наставничеством;
- 5.6. Наставник несет ответственность за выполнение Индивидуального плана развития молодого специалиста, своевременное представление плана и отчета о проделанной работе ([Приложение 3](#)).
- 5.7. Учебный центр и сектор обеспечения персоналом Общества инициируют назначение другого наставника в случаях:
 - 5.7.1. Изменения должности молодого специалиста/вновь принятого работника;
 - 5.7.2. Продолжительного отсутствия наставника;
 - 5.7.3. Изменение должности или региона работы наставника;
 - 5.7.4. Увольнения наставника из Общества;
 - 5.7.5. Отказа наставника от работы с молодым специалистом/вновь принятым работником;
 - 5.7.6. Отказа молодого специалиста/ вновь принятого работника от работы с назначенным Наставником.
- 5.8. Наставник совместно с молодым специалистом/вновь принятым работником в течение 15-и рабочих дней с момента назначения наставника разрабатывают Индивидуальный план развития молодого специалиста/нового работника на один календарный год ([Приложение 3](#)), Кадровая служба Общества согласовывает, а линейный руководитель утверждает ИПР, включающий:
 - 5.8.1. Прохождение стажировки в различных подразделениях;
 - 5.8.2. Подготовку стажировки;
 - 5.8.3. Подготовку к Научно – технической конференции (для молодых специалистов второго и третьего года работы);
 - 5.8.4. Повышение квалификации (в случае необходимости).
- 5.9. Наставник обсуждает с молодым специалистом/новым работником результаты его работы и профессионального развития один раз в квартал и делает соответствующие отметки в ИПР молодого специалиста/нового работника.
- 5.10. По окончании реализации ИПР молодым специалистом/новым работником и его Наставником готовятся письменные отчеты о проделанной работе в произвольной форме:
 - 5.10.1. С основной информацией о достижениях молодого специалиста/нового работника за время их совместной работы, рекомендациями о горизонтальном и вертикальном перемещении молодого специалиста в соответствии с его профессиональными способностями, предложениями о поощрении молодого специалиста/нового работника, характеристикой, отражающей степень его подготовки.

5.10.2. С основной информацией о достижениях молодого специалиста/нового работника за период реализации ИПР, информацией о работе Наставника, отражающей степень выполнения Наставником своих обязанностей, а также рекомендациями по развитию системы наставничества в Обществе.

5.11. Отчеты передаются в Кадровую службу для принятия решения:

5.11.1. О прекращении или продлении срока наставничества за МС/новым работником.

В случае прекращения наставничества за данным МС/новым работником, наставник закрепляется за вновь пришедшим МС/новым работником.

5.11.2. О прекращении или продлении периода работы под руководством наставника, о включении МС/нового работника в кадровый резерв.

Кадровая служба Общества дает рекомендации по дальнейшему развитию МС/нового работника.

6. НАСТАВНИЧЕСТВО НА АЗК/АЗС

На каждом АЗК должно быть по 2 наставника (1 оператор-кассир или старший смены, 1 оператор-заправщик), на АЗС – 1 наставник (оператор-кассир или старший смены, назначенные согласно критериям отбора).

Наставником может быть работник, соответствующий следующим требованиям:

- опыт работы для оператора-заправщика не менее 1 года, для оператора-кассира или старшего смены – не менее 1,5 лет;
- знание стандартов работы в полном объеме;
- отсутствие дисциплинарных взысканий;
- желание выполнять данные обязанности.

Таблица 1
Организация процесса наставничества на АЗК/АЗС

№	ОПЕРАЦИИ ПРОЦЕССА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ, СРОК ВЫПОЛНЕНИЯ	ОПИСАНИЕ ДЕЙСТВИЙ
1	2	3	4
1	Подбор кандидата на роль наставника	Управляющий АЗК/АЗС	Управляющий АЗК/АЗС предлагает кандидата в наставники. Учебный центр, территориальный менеджер, сектор обеспечения персоналом утверждают кандидата.
2	Обучение наставников	Менеджер по обучению и адаптации персонала, в течении 2-х месяцев после внесения в список наставников	Обучение (в случае необходимости) наставников проводится в Учебном центре Общества либо с помощью внешних провайдеров. Обучение оформляется распорядительным документом Общества.
3	Проведение первого обучающего занятия со стажером	Наставник, управляющий АЗК/АЗС, 1 день	Управляющий АЗК/АЗС должен присутствовать на первом для наставника обучении и каждую смену по 2-3 часа, с целью контроля качества предоставляемого обучения.
4	Контроль обучения новых работников	Наставник, Управляющий АЗК/АЗС, Постоянно при проведении обучения	Управляющий АЗК/АЗС должен осуществлять регулярный контроль за проведением обучения наставниками. Необходимо проводить наблюдения за процессом обучения, проверять заполнение дневников стажировки.

На бейдже обязательно должно быть обозначено, что работник является наставником.

Наставник является первым кандидатом на повышение в должности.

На протяжении всего обучения наставник отвечает за действия стажера, поэтому должен всегда находиться рядом.

Этапы обучения, требования, предъявляемые к процессу обучения стажера на АЗК/АЗС Общества, описаны в Таблице 2 «Порядок производственного обучения стажера на АЗК/АЗС» и в Дневнике стажировки оператора-кассира и оператора-заправщика (Приложение № 5).

Таблица 2
Порядок производственного обучения стажера на АЗК/АЗС

№	ОПЕРАЦИИ ПРОЦЕССА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ, СРОК ВЫПОЛНЕНИЯ	ОПИСАНИЕ ДЕЙСТВИЙ
1	2	3	4
1	Составление графика обучения нового работника	Управляющий АЗК/АЗС	Управляющий определяет наставника для проведения обучения нового работника. Продолжительность смены нового работника не должна превышать 12 часов
2	Первое знакомство нового работника с работой АЗК/АЗС (ориентация)	Управляющий АЗК/АЗС. Первый день работы нового сотрудника АЗК/АЗС	В первый рабочий день нового сотрудника управляющий знакомит его с коллективом и работой комплекса, объясняет правила поведения, проводит необходимые инструктажи. Работник знакомится под подпись с необходимыми инструкциями. Первое знакомство происходит в соответствии с Дневником стажировки (Приложение 5). Работнику выдается комплект фирменной униформы и именной бейдж с отметкой «Стажер». По окончании знакомства управляющий передает нового работника наставнику. В течении всего периода обучения ученик должен быть закреплен за одним и тем же наставником, за исключением особых случаев
3	Практическое обучение нового работника	Наставник, 13 смен	Наставник после теоретического обучения проводит практическое обучение нового работника в установленном порядке. На данном этапе показывает и рассказывает ученику, какие процедуры и как должны выполняться. Добивается от ученика понимания и запоминания процедур. Дает стажеру возможность попробовать выполнить каждую процедуру. Наставник должен контролировать каждое действие ученика, давать свои оценки и аргументировать их.
4	Аттестация практических навыков нового работника	Управляющий АЗК/АЗС, последний день обучения (2 часа)	По окончании обучения наставник заранее сообщает управляющему о готовности стажера к аттестации практических навыков. Управляющий в течении 1-2 часов посредством наблюдения, с помощью Оценочного листа (приложение 1 к Дневнику стажировки – Приложение № 5), проводит аттестацию нового работника.

Наставник обязан:

- знакомить стажера с корпоративной культурой; принятыми в Обществе нормами и правилами поведения, перспективами карьерного роста.
- знакомить с подразделением (показывать расположение помещений, рабочих мест сотрудников, рассказывать о правилах внутреннего трудового распорядка; проводить инструктаж по технике безопасности; знакомить с коллективом).

- вводить в должность (знакомить с основными обязанностями, проводить необходимое обучение, контролировать и оценивать самостоятельное выполнение сотрудником рабочих операций в течении всего адаптационного периода).
- обеспечивать соблюдение стажерами правил внутреннего трудового распорядка, охраны труда и правил пожарной безопасности.
- давать конкретные задания с определенным сроком их выполнения и предлагаемым конечным итогом; контролировать работу, оказывать необходимую помощь.
- на собственном примере демонстрировать образец исполнения должностных обязанностей и соблюдения организационной культуры.
- изучать профессиональные и личные качества стажера, его способности, помогать ему в поддержании деловых взаимоотношений с коллективом и руководителями разных уровней.

Результаты стажировки фиксируются управляющим АЗК/АЗС в Оценочном листе (Приложение 1 к Дневнику стажировки – Приложение № 5). С результатами стажировки работник знакомится под подпись.

Дневник стажировки работника и Оценочный лист управляющий АЗК/АЗС передает в Учебный центр Общества.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Таблица 3
Перечень Приложений

№ П/П	НАИМЕНОВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ	ПРИМЕЧАНИЕ
1	2	3
1		Включено в настоящий файл
2		Включено в настоящий файл
3		Включено в настоящий файл
4		Включено в настоящий файл
5		Включено в настоящий файл

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. КЛЮЧЕВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ НАСТАВНИКОВ

Каждый наставник должен обладать корпоративными компетенциями, а также специфическими компетенциями наставника:

КОРПОРАТИВНОСТЬ - в своей работе исходит из стратегических приоритетов Компании, находит разумный баланс интересов подразделения и Компании.

Берет на себя осмысленные обязательства перед компанией, четко обосновывает свои возможности перед руководством, опираясь на расчеты и факты. Своими действиями укрепляет репутацию Компании среди сотрудников, партнеров, представителей власти.

СПОСОБНОСТЬ ОБУЧАТЬ – умеет структурировать имеющийся опыт работы и передавать его молодому специалисту. Четко и последовательно излагает необходимую информацию, замечания по результатам работы подопечного. Подбирает адекватные и эффективные способы инструктирования молодого специалиста. Предоставляет конструктивную обратную связь.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РАЗВИТИЕ ПОДЧИНЕННЫХ – оказывает необходимую помощь сотрудникам. Способствует приобретению ими нового опыта и обмену идеями. Активно ищет способы развития навыков подчиненных. Предлагает им задачи, работа над которыми активизирует способности, мотивирует их на развитие.

МОТИВИРОВАНИЕ ДРУГИХ – воодушевляет других и содействует успешному достижению поставленных целей. Вдохновляет учеников на позитивное отношение к работе. Принимает личную ответственность за решение проблем, возникших при обучении подопечного. Предоставляет конструктивную обратную связь, обучение. Предлагает более сложные задачи, участие в которых активизирует способности подопечных.

ВЛИЯТЕЛЬНОСТЬ – имеет кредит доверия со стороны партнеров по коммуникации. Обладает необходимыми навыками и личными качествами для оказания влияния на других. Адаптирует свой стиль взаимодействия в зависимости от особенностей собеседника. Добивается поставленной цели коммуникации.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ОБРАЗЕЦ ЗАПОЛНЕНИЯ СПИСКОВ НАСТАВНИКОВ

Таблица 2
Образец заполнения списков наставников

№ П/П	ФИО	ДАТА РОЖДЕНИЯ	ОБРАЗОВАНИЕ И СПЕЦИАЛЬНОСТЬ	ЗАНИМАЕМАЯ ДОЛЖНОСТЬ	СПЕЦИАЛЬНОСТЬ, ОБЛАСТЬ И НАПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, КОТОРЫЕ НАСТАВНИК СПОСОБЕН ПЕРЕДАТЬ ВНОВЬ ПРИНЯТОМУ СОТРУДНИКУ НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ	ОБЩИЙ СТАЖ РАБОТЫ В КОМПАНИИ	ОПЫТ НАСТАВНИЧЕСТВА	ПРИМЕЧАНИЯ
1	2	3	4	5	6	7	8	9

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПЛАН РАЗВИТИЯ МОЛОДОГО СПЕЦИАЛИСТА/ВНОВЬ ПРИНЯТОГО РАБОТНИКА

Индивидуальный план развития молодого специалиста

Ф.И.О. молодого специалиста						
Должность						
Цех/отдел						
Ф.И.О.Наставника						
Дата приема на работу						
Основные задачи на год/три месяца						
Обучение	Тема			Провайдер/Автор		Дата
1	Курс 1					
2	Курс 2					
3						
4						
Доп. обучение						
Стажировки	Должности (заполняется кадровой службой)	Дата	Место стажировки	Цель стажировки (заполняется руководителем)	Оценка руководителя	Оценка молодого специалиста
1						
2						
3						
Рекомендации Наставника						
Защита годичной стажировки	Тема			Дата		Оценка

Согласовано:

Кадровая служба

Утверждено:

Линейный руководитель

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПЛАНА РАЗВИТИЯ МОЛОДОГО СПЕЦИАЛИСТА

1. Процесс адаптации молодого специалиста в организации будет тем успешнее, чем в большей степени нормы и ценности коллектива являются или становятся нормами и ценностями отдельного сотрудника, чем быстрее он усваивает свои социальные роли в коллективе.

При составлении Индивидуального плана развития молодого специалиста наставнику следует обратить внимание на следующие аспекты адаптации.

- психофизиологический - приспособление к новым интеллектуальным и психологическим нагрузкам, уровень монотонности труда, ритм труда, удобство рабочего места, внешние факторы;
- социально-психологический - приспособление к относительно новому социуму, нормам поведения и взаимоотношений в коллективе. Получение информации об отдельных формальных и неформальных группах о социальных позициях ее отдельных членов;
- профессиональный - приобретение новых профессиональных навыков, дополнительных знаний, навыков общения;
- организационный - усвоение роли и организационного статуса рабочего места и подразделения в общей организационной структуре Компании.

Все эти аспекты взаимосвязаны, поэтому процесс управления требует наличия единой системы инструментов, механизмов обучения, обеспечивающих быстроту и успешность адаптации.

Формирование планов индивидуального развития новых работников должно проводиться в соответствии с должностными инструкциями и перспективами карьерного роста.

2. План индивидуального развития молодого специалиста составляется на период до 1 года и должен содержать:

2.1. Групповые мероприятия:

- Мероприятия, осуществляемые в соответствии с ежегодными планами Совета молодых специалистов;
- Обучение в системе профессиональной учебы по направлению деятельности;
- Участие в деловых играх, тренингах;
- Обучение на курсах, семинарах.

2.2. Индивидуальные мероприятия:

- Общая информация о Компании и ДО, их структуре;
- Знакомство с Департаментами и Управлениями, непосредственно связанными с работой молодого специалиста;
- Ознакомление с рабочим местом, должностной инструкцией, нормативными актами, действующими в Корпорации;
- Обучение на рабочем месте, приобретение практического опыта;

- Самостоятельное изучение нормативных актов, стандартов и т.д.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ДНЕВНИК СТАЖИРОВКИ И ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ОПЕРАТОРА-КАССИРА, ОПЕРАТОРА-ЗАПРАВЩИКА



ТАМБОВНЕФТЕПРОДУКТ

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

Дневник стажировки.

(оператора – кассира)

«__» _____ 20__ г.

В конце рабочего дня наставник должен отметить те разделы, которые прошел стажер, и оценить уровень усвоения материала.

Подготовка стажера делится на три уровня:

Первый – стажер знает суть выполняемой работы, и наблюдал за выполнением ее наставником.

Второй – стажер выполнял соответствующую работу под наблюдением наставника.

Третий – материал усвоен, стажер может самостоятельно выполнять соответствующую работу.

Ф.И.О. Стажера _____

Ф.И.О. Наставника _____

Место проведения стажировки: АЗК/С № _____

Период прохождения стажировки: с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Руководитель стажировки: Управляющий АЗК/С № _____
(ФИО управляющего)

1 день	Мероприятия	Содержание	Уровень усвоения	Подпись стажера
№ п/п	Дата: _____			
1.	Знакомство	1. Познакомиться с новым работником 2. Представить его смене		
2.	Проведение первичного инструктажа на рабочем месте по охране труда и пожарной безопасности	Проведение первичного противопожарного инструктажа с практическим показом и отработкой умений пользоваться первичными средствами пожаротушения, используемых на АЗК, действий при возникновении пожара, правил эвакуации, помощи пострадавшим. Первичный инструктаж проводить в соответствии с Программой первичного противопожарного инструктажа для работников АЗК/АЗС, утвержденной в Обществе, с подписью инструктируемого и инструктирующего в Журнале регистрации инструктажей на рабочем месте. Проведение первичного инструктажа по охране труда, в соответствии с Программой первичного инструктажа по охране труда для работников АЗК/АЗС, утвержденной в Обществе, с подписью инструктируемого и инструктирующего в Журнале регистрации инструктажей на рабочем месте.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
3.	Проверка наличия документов по прохождению предварительного медицинского осмотра	1. Медицинская книжка (при работе с продуктами питания) 2. Справка на проф. пригодность (установленной формы)	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
4.	Представление	ОБЪЯСНИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ НА АЗК: 1. Имидж торговой марки «Роснефть»	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	

		<p>2. Основные обязанности оператора-кассира</p> <p>3. Правила поведения на АЗК (этические нормы поведения в коллективе)</p> <p>4. Правила поведения с клиентами</p> <p>5. График работы персонала АЗК, график перерывов</p> <p>6. Ограничения для персонала (запрет курения на территории АЗК, употребление пищи в определенных местах и т.д.)</p> <p>7. Местонахождение и устройство огнетушителей и других средств пожаротушения, а так же средств индивидуальной защиты</p> <p>8. Место расположения общего выключателя электроэнергии</p>		
5.	Осмотр объектов АЗК	<p>1. Осмотр внешней территории АЗК (границы территории, островки и ТРК, резервуарный парк)</p> <p>2. Осмотр рабочего места оператора-кассира (прикассовая зона, кассовые терминалы)</p> <p>3. Осмотр торгового зала и торгового оборудования</p> <p>4. Осмотр складских помещений. Объяснить принцип ротации продуктов на складе, рассказать о поддержании порядка и выполнения принципа безопасности</p> <p>5. Показать рабочие помещения и кабинет менеджера</p> <p>6. Показать шкафчик работника, место для отдыха и приема пищи</p> <p><i>Объяснить о необходимости поддержания чистоты во внутренних помещениях и торговом зале. Показать место нахождения подручных средств для уборки.</i></p>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
6.	Получение спец. одежды и именованного бейджа	<p>Выдать новому работнику комплект имеющейся в наличии спец. одежды и обуви. Напечатать именной бейдж. Объяснить о необходимости постоянного ношения полного комплекта униформы и закрытой обуви</p>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
7.	Ознакомление под подпись с кадровыми документами (Папка «Кадровые документы»)	<p>1. Должностная инструкция - кассира</p> <p>2. Правила внутреннего трудового распорядка работников АЗК/АЗС</p> <p>3. Договор о коллективной ответственности</p> <p>4. Положение об оплате труда работников АЗК/АЗС</p> <p>5. Кодекс деловой этики НК «Роснефть»</p>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
8.	Ознакомление с инструкциями по охране труда (Папка «Охрана труда») с обязательной подписью нового работника в листах ознакомления к документам	<p>1. По охране труда для оператора (кассира) автозаправочного комплекса (станции)</p> <p>2. Охрана труда при уборке территории АЗК и АЗС</p> <p>3. Охрана труда при уборке производственных и служебных помещений</p> <p>4. По охране труда при работе на высоте</p> <p>5. Охрана труда при работе на кассовых аппаратах</p> <p>6. Охрана труда при работе на персональных электронно-вычислительных машинах и видео - дисплейных терминалах</p> <p>7. По охране труда при работе на установке для подкачки шин</p> <p>8. Охрана труда при работе с переносным электроинструментом</p> <p>9. Охрана труда при уборке производственных и служебных помещений</p> <p>10. Охрана труда при работе на высоте по сбору снега с кровли зданий и навесов АЗК</p> <p>11. Охрана труда при работе с нефтепродуктами</p>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	

9.	Ознакомление с инструкциями по пожарной безопасности	<p>1. О мерах пожарной безопасности на АЗК/С</p> <p>2. Правила пользования индивидуальными средствами защиты органов дыхания</p> <p>3. Об обеспечении работников средствами индивидуальной защиты</p> <p>4. Защита от статического электричества</p> <p>5. Применение и техническое обслуживание огнетушителей на автозаправочных комплексах и станциях</p> <p>6. План локализации и ликвидации пожароопасных ситуаций и пожаров на АЗК/АЗС (Правила пожарной безопасности в РФ ППБ 01-03)</p> <p>7. План предупреждения и ликвидации аварийных разливов нефтепродуктов на АЗК (Постановление Правительства РФ «О неотложных мерах по предупреждению и ликвидации аварийных разливов нефти и нефтепродуктов» от 21.08.2000 г. № 613)</p> <p>8. План ликвидации аварийных ситуаций на АЗК/АЗС (РД 153-39.2-080-01)</p> <p><u>ВНИМАНИЕ!!!</u> <i>Курение на всей территории АЗК строго запрещено.</i></p>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
2 день	Дата: _____		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Дистанционный курс: Обучение по безопасности труда	Объяснить работнику основную цель и порядок прохождения Дистанционного обучения по безопасности труда. Пройти 1-ю часть курса: Охрана труда.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
2.	Оборудование АЗК. Резервуары	Рассказать и наглядно показать устройство резервуаров для хранения топлива.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
3.	Метрошток. Методика измерения уровня взлива топлива в резервуаре с помощью метрштока	Показать, где хранится метрошток. Провести замер уровня нефтепродукта в резервуаре, используя мел и водочувствительную пасту. Сравнить базовую высоту (высотный трафарет) с указанным на табличке резервуара значением.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
4.	Электронно-измерительная система Струна-М	Показать местонахождение Струны-М. Рассказать о принципе работы.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
5.	Ознакомление под подпись с инструкциями по безопасности (папка СБ)	<p>1. По обращению с денежными средствами на АЗК/АЗС</p> <p>2. О порядке действий в случае угрозы возникновения террористического акта</p> <p>3. Приказ об ограничении доступа к управлению системами видеонаблюдения на АЗК/АЗС</p>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
6.	Практическая работа на АЗК под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-кассиром, старшим смены для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
3 день	Дата: _____		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Стандарты обслуживания оператора-кассира	Проверить знание 7-ми шагов обслуживания клиентов. Объяснить необходимость четкого выполнения каждого из этих шагов.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
2.	Поведение в конфликтных ситуациях	Объяснить алгоритм разрешения жалоб: - Внимательно выслушать клиента - Повторить вслух суть проблемы - Найти адекватное решение вопроса	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
3.	Основные операции на кассовом терминале	Рассказать, показать наглядно, при необходимости дать материал под запись: - Оплата за наличный расчет - Оплата с помощью карт безналичного расчета	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	

		«Роснефть» - Оплата с использованием карт лояльности - Оплата за безналичный расчет с помощью банковских карт - Заказ топлива до полного бака - Заказ топлива на конкретную сумму или литраж - Инкассирование денежных средств из кассы в сейф АЗК - Правила проведения и документального оформления возврата товара		
4.	Практическая работа на АЗК под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-кассиром, старшим смены для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
4 день	Дата: _____		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Дистанционный курс: Обучение по безопасности труда	Пройти 2-ю часть курса: Приемы и методы безопасного выполнения работ.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
2.	Ознакомление под подпись с инструкциями по метрологическому обеспечению АЗК (папка Метрология)	1. Порядок приема нефтепродуктов на АЗК /АЗС 2. О порядке определения фактической погрешности топливораздаточной колонки на АЗК/АЗС	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
3.	Мерник образцовый. Методика проведения проверки погрешности работы ТРК	Показать, где хранится мерник. Наглядно рассказать устройство мерника и провести процедуру проверки точности отпуска топлива через ТРК.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
4.	Прием топлива на АЗК	В соответствии с должностной инструкцией прием топлива осуществляет оператор-кассир. Оператор-кассир несет материальную и дисциплинарную ответственность за четкую организацию и проведение процесса слива нефтепродуктов. Провести проверку теоретических знаний и провести практическую отработку навыков в момент приема топлива. - Техника безопасности при приеме топлива - Основные операции (проверка документов, определение объема, отбор контрольной пробы, определение t и плотности для сопоставления с указанной в ТТН, подсоединение сливных рукавов, контроль за осуществлением слива, замер) - Оформление документов (этикетка на контрольную пробу нефтепродукта, ТТН, путевой лист, журнал учета приема нефтепродуктов)	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
5.	Практическая работа на АЗК под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-кассиром, старшим смены для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
5 день	Дата: _____		Уровень усвоения	Подпись стажера
1	Действия при зависании ТРК	Необходимо научить проводить конфигурацию	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
2	Схема действий при отрыве топливораздаточного крана	- Ознакомить со схемой действий при отрывах топливораздаточного крана - Научить заполнять необходимые документы (акт о причинении ущерба имуществу АО «Тамбовнефтепродукт», извещение о дорожно-транспортном происшествии)	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	

3	Практическая работа на АЗК под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-кассиром, старшим смены для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
6 день	РАННИЙ ПРИХОД	Дата: _____	Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Прием-передача смены	Снятие суточных отчетов с кассы - инкассация денежных средств из кассы до «0» - X-отчет - топливный - отчет по топливам и платежам - отчет по сбросам и переливам - финансовый отчет - закрытие смены на кассе - Z – отчет - закрытие смены на терминалах: РН-Карт, банковский	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
2.	Составление сменного отчета	Научить заполнять сменный отчет	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
3.	Заполнение кассовой отчетности	Научить оформлять кассовые документы строгой отчетности - книга кассира – операциониста - справка кассира – операциониста	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
4.		Передача остатков НП на нефтебазу	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
5.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-кассиром, старшим смены для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
7 день		Дата: _____	Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Дистанционный курс: Обучение по безопасности труда	Пройти 3-ю часть курса: Требования пожарной безопасности.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
2.	Противопожарные инструменты и оборудование АЗК	Озвучить и показать местонахождение всего противопожарного оборудования, расположенного на АЗК (огнетушители, ящики с песком, пожарный щит, пожарный гидрант (кран), пожарные водоемы (резервуары), аварийный выход, система автоматической пожарной сигнализации).	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
3.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-кассиром, старшим смены, для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
8 день		Дата: _____	Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Дистанционный курс: Обучение по безопасности труда	Пройти 4-ю часть курса: Оказание первой (доврачебной) помощи пострадавшим на производстве.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
2.	Ознакомление с инструкциями по работе с товаром (папка «Все по товарам»), с обязательной подписью нового работника в листах ознакомления к документам	- Порядок реализации сопутствующих товаров на АЗК - Порядок реализации услуг на АЗК - Реализация фасованных масел в больших емкостях через АЗК/АЗС - Санпины - Закон о защите прав потребителей	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
3.	Уголок покупателя	Показать местонахождение и объяснить необходимость размещения информации на «уголке потребителя».	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
4.	Прием товара	- по количеству - по качеству - проверка и оформление ТТН	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
5.	Работа на складе	- Санитарные условия	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	

		- техника безопасности - ротация - товарное соседство		
6.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-кассиром, старшим смены, для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
9 день	Дата: _____		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Основные правила мерчендайзинга	Мерчендайзинг - система мер по увеличению продажи товаров Ассортимент товаров: основной, свободный, сезонный. Эффективное расположение товара: -Выкладка (вертикальным) блоком -Соответствия площади полки - объему продаж продукта -Блок лидера - первым по ходу движения -«Золотая полка» - на уровне глаз -«Нежизненность» углов -Дублирование единиц продукта (зрительный охват товара) -Лицом к покупателю -Очевидность ценника -Заполненность вглубь -Зоны «импульса» - кассовая и от входа вправо -Лучшее место для новинки -Дополнительные точки продажи -Возрастание по цене и размеру Рассмотреть, как эти правила работают на вашем АЗК.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
2.	Работа с товаром в торговом зале	-ценники (наличие и правильное месторасположение) -выставление нового товара -правило первого ряда -внешний вид товара -сроки годности -чистота торгового оборудования	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
3.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-кассиром, старшим смены, для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
10 день	Дата: _____		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-кассиром, старшим смены, для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
11 день	Дата: _____		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-кассиром, старшим смены, для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
12 день	Дата: _____		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-кассиром, старшим смены, для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
13 день	Дата: _____		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-кассиром, старшим смены, для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
2.	Планограммы	Рассказать, что такое планограмма. Наглядно показать существующие выкладки по планограммам в торговом зале. Объяснить о необходимости постоянного контроля за соблюдением выкладки товара по планограмме.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	

3.	Ассортимент и основные эксплуатационные характеристики автомобильных масел	Показать ассортиментный перечень автомобильных масел, имеющийся в продаже на АЗК. -синтетические -полусинтетические -минеральные -трансмиссионные Особое внимание уделить марке масел «Роснефть». Проверить знание наименований и планогаммы масел «Роснефть»	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
4.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-кассиром, старшим смены, для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
14 день	Дата: _____		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Проверка усвоения и выполнения стандартов обслуживания оператором-кассиром	Провести проверку усвоения и выполнения стандартов обслуживания (шаги обслуживания клиентов) по оценочному листу оператора-кассира (Приложение 1 к Дневнику стажировки). Общее количество оцениваемых покупателей не более 4-х.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
2.	Технические жидкости	Показать ассортиментный перечень технических жидкостей, имеющийся в продаже на АЗК и рассказать об их применении: - омыватели стекла (летний, зимний) - тормозные жидкости - тосол и антифриз	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
3.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-кассиром, старшим смены, для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	

Стажер _____ закончил(а) стажировку и готов(а) к самостоятельной работе на АЗК. Подтверждаю, что обучение по всем темам, указанным в дневнике стажировке проведено в полном объеме и усвоено стажером.

Дополнительные комментарии:

Управляющий АЗК/С № _____ (подпись) _____ (ФИО управляющего)

**Приложение к дневнику стажировки
оператора-кассира**

Оценочный лист оператора-кассира: _____
(ФИО стажера)

Обслуживание клиентов

	1	2	3	4
1. Улыбнулся				
2. Поприветствовал клиента				
3. Рассказал об акции / предложил доп. товар				
4. Повторил номер колонки, вид и кол-во топлива				
5. Спросил о наличии карты лояльности				
6. Назвал сумму покупки				
7. Сообщил полученную сумму, пересчитал покупюрно				
8. Положил деньги поперек кассового ящика				
9. Назвал сумму сдачи				
10. Отдал сдачу, пересчитывая по купюрам вслух				
11. Погасил и отдал чек клиенту				
12. Поблагодарил клиента за покупку				
13. Пригласил клиента приехать еще				
14. Убрал деньги. Закрыл денежный ящик				
Базовая оценка (максимум 14 баллов)				

Сумма баллов за базовый блок -

Дополнительные баллы

1. Помог клиенту / грамотно проконсультировал				
2. Продал сопутствующие товары (по акции)				
3. Оформил карту лояльности				
Дополнительная оценка				

Сумма баллов за дополнительный блок -

Штрафные баллы

Неумелое обращение с клиентом, с оборудованием (2 балла)				
Грубость с клиентом, нарушение ТБ (5 баллов)				
Штрафные баллы				

Сумма штрафных баллов -

Энергичность, доброжелательность, энтузиазм (максимум 5 баллов)

Итоговая сумма баллов за практическое задание

(Базовая оценка + Дополнительная оценка – Штрафные баллы + Оценка за энергичность, доброжелательность, энтузиазм)

Комментарии

Охрана труда, пожарная безопасность, дисциплина, прием товара	Комментарии управляющего
Соблюдает правила пожарной безопасности, охраны труда на АЗК	
Вежлив и дружелюбен по отношению к коллегам	
Следует правилам внутреннего трудового распорядка	
Своевременно и точно выполняет распоряжение руководства	
Контролирует сроки годности и качество сопутствующих товаров	
Контролирует чистоту торгового зала и туалета	
Следит за наполненностью полок	
Аккуратно относится к оборудованию АЗК и товарам магазина	
Выполняет требования по приему нефтепродуктов и товаров магазина	

Управляющий АЗК/С _____ / _____ /

С результатом проведения проверки согласен (а).

Стажер _____ / _____ /



ТАМБОВНЕФТЕПРОДУКТ

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

Дневник стажировки.

(оператора – заправщика)

В конце рабочего дня наставник должен отметить те разделы, которые прошел стажер, и оценить уровень усвоения материала.

Подготовка стажера делится на три уровня:

Первый – стажер знает суть выполняемой работы, и наблюдал за выполнением ее наставником.

Второй – стажер выполнял соответствующую работу под наблюдением наставника.

Третий – материал усвоен, стажер может самостоятельно выполнять соответствующую работу.

Ф.И.О. Стажера _____

Ф.И.О. Наставника _____

Место проведения стажировки: АЗК/С № _____

Период прохождения стажировки: с «__» __ 20__ г. по «__» __ 20__ г.

Руководитель стажировки: Управляющий АЗК/С № _____
(ФИО управляющего)

№ п/п	Мероприятие	Описание / Содержание		
1 день	Дата:		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Знакомство	1. Поприветствовать нового работника 2. Представиться 3. Познакомиться с работником, представить его смене	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
2.	Проведение первичного инструктажа на рабочем месте по охране труда и пожарной безопасности	Проведение первичного противопожарного инструктажа с практическим показом и отработкой умений пользоваться первичными средствами пожаротушения, используемых на АЗК, действий при возникновении пожара, правил эвакуации, помощи пострадавшим. Первичный инструктаж проводить в соответствии с Программой первичного противопожарного инструктажа для работников АЗК/АЗС, утвержденной в Обществе, с подписью инструктируемого и инструктирующего в Журнале регистрации инструктажей на рабочем месте. Проведение первичного инструктажа по охране труда, в соответствии с Программой первичного инструктажа по охране труда для работников АЗК/АЗС, утвержденной в Обществе, с подписью инструктируемого и инструктирующего в Журнале регистрации инструктажей на рабочем месте.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
3.	Проверка наличия документов по прохождению предварительного медицинского осмотра	1. Медицинская книжка (при работе с продуктами питания) 2. Справка на проф. пригодность (установленной формы)	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
4.	Представление	ОБЪЯСНИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ НА АЗК: 1. Имидж торговой марки «Роснефть» 2. Основные обязанности оператора-заправщика	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	

		<p>3. Правила поведения на АЗК (этические нормы поведения в коллективе)</p> <p>3. Ознакомление с графиком работы персонала АЗК, графиком перерывов</p> <p>4. Ограничения для персонала (запрет курения на территории АЗК, употребление пищи в определенных местах и т.д.)</p> <p>5. Местонахождение и устройство огнетушителей и других средств пожаротушения, а так же средств индивидуальной защиты</p> <p>6. Место расположения общего выключателя электроэнергии</p>		
5.	Осмотр объектов АЗК	<p>1. Осмотр внешней территории АЗК (границы территории, островки и ТРК, резервуарный парк). Объяснить о необходимости поддержания чистоты на внешней территории. Показать место нахождения подручных средств для уборки территории и оборудования АЗК.</p> <p>2. Осмотр складских помещений. Объяснить принцип ротации продуктов на складе, рассказать о поддержании порядка и выполнении принципа безопасности.</p> <p>3. Показать все помещения в здании АЗК.</p> <p>4. Показать шкафчик работника, место для отдыха и приема пищи.</p>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
6.	Получение спец. одежды и именного бейджа	<p>Выдать новому работнику комплект имеющейся в наличии спец.одежды. Напечатать именной бейдж. Объяснить о необходимости постоянного ношения полного комплекта униформы</p>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
7.	Ознакомление под подпись с кадровыми документами (Папка «Кадровые документы»)	<p>1. Должностная инструкция оператора-заправщика</p> <p>2. Правила внутреннего трудового распорядка работников АЗК/АЗС</p> <p>3. Договор о коллективной ответственности</p> <p>4. Положение об оплате труда работников АЗК/АЗС</p> <p>5. Кодекс деловой этики НК «Роснефть»</p>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
8.	Ознакомление под подпись с инструкциями по охране труда (Папка «Охрана труда»)	<p>1. По охране труда для оператора (заправщика) автозаправочного комплекса</p> <p>2. Охрана труда при уборке территории АЗК и АЗС</p> <p>3. По охране труда при работе на высоте</p> <p>4. По охране труда при работе на установке для подкачки шин</p> <p>5. Охрана труда при работе с переносным электроинструментом</p> <p>6. Охрана труда при уборке производственных и служебных помещений</p> <p>7. Охрана труда при работе на высоте по сбору снега с кровли зданий и навесов АЗК</p> <p>8. Охрана труда при работе с нефтепродуктами</p>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
9.	Ознакомление с инструкциями по пожарной безопасности	<p>1. О мерах пожарной безопасности на АЗК/С</p> <p>2. Правила пользования индивидуальными средствами защиты органов дыхания</p> <p>3. Об обеспечении работников средствами индивидуальной защиты</p> <p>4. Защита от статического электричества</p> <p>5. Применение и техническое обслуживание огнетушителей на автозаправочных комплексах и станциях</p> <p>6. План локализации и ликвидации пожароопасных ситуаций и пожаров на АЗК/АЗС (Правила пожарной безопасности в РФ ППБ 01-03)</p> <p>7. План предупреждения и ликвидации аварийных</p>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	

		разливов нефтепродуктов на АЗК (Постановление Правительства РФ «О неотложных мерах по предупреждению и ликвидации аварийных разливов нефти и нефтепродуктов» от 21.08.2000 г. № 613 8. План ликвидации аварийных ситуаций на АЗК/АЗС (РД 153-39.2-080-01) <u>ВНИМАНИЕ !!!</u> Курение на всей территории АЗК строго запрещено.		
2 день	Дата:		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Дистанционный курс: Обучение по безопасности труда.	Объяснить работнику основную цель и правила прохождения Дистанционного обучения по безопасности труда. Пройти 1-ю часть курса: Охрана труда.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
2.	Правила заправки транспортных средств	Познакомить работника со схемой движения транспортных средств на АЗК. Проверить знание правил заправки транспортных средств и понимание обязательного соблюдения этих правил в целях безопасности	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
3.	Стандарты обслуживания оператора-заправщика	Проверить знание 6-ти шагов обслуживания клиентов. Объяснить необходимость их четкого выполнения.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
4.	Мытье стекол автомобилей клиентов	Оператор-заправщик моет стекла и фары, если это не создает очереди из других автомобилей. Стекла и фары моются только с разрешения клиента. Существует стандартная технология мытья стекол: - Моется только лобовое и заднее стекло - За один прием моется половина стекла Порядок мытья стекол: - Окуните скребок в ведро с моющим средством - Тщательно стряхните скребок - Вымойте 4 половинки стекла - После мытья стекол, не забывайте протереть дворники и фары автомобиля	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
5.	Автомобили как источники опасности	Объяснить, о необходимости использования в темное время суток сигнального жилета при работе и перемещении по территории АЗК. Правила безопасности при работе с автомобилями: - Запрещено находиться между ТРК и паркующимся к этой ТРК транспортным средством - При оказании помощи в парковке запрещается находиться между передним и задним бампером транспортных средств - Запрещено физически препятствовать движению автомобиля на территории АЗК, используя для этого себя, огнетушители, конусы, ведра и другие средства - Во время заправки запрещается переступать через шланг ТРК - Необходимо внимательно следить за движением транспортных средств на станции. Этим Вы сможете обезопасить себя, заранее предупредить аварию.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
6.	Предотвращение смешения топлива при заправке в бак автомобиля	Объяснить, что такое смешение топлива при заправке автомобиля. Смешение топлива – это заправка транспортного средства (автомобиль, мотоцикл, мопед и пр.) клиента топливом не соответствующим типу двигателя транспортного средства (установленного заводом изготовителем). Возможные последствия смешения: - Финансовый ущерб для Компании и сотрудников	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	

		<ul style="list-style-type: none"> - Потеря клиентов - Негативное влияние на репутацию Компании <p>Меры по предотвращению смещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - После получения заказа на топливо (Шаг №3 «Определение потребностей клиента») в обязательном порядке ПОВТОРИТЬ ЗАКАЗ ВСЛУХ, назвав полностью марку топлива и количество литров/сумму заправки - Не предлагать клиенту свою марку топлива - Не осуществлять выбор топливо-раздаточного крана на ТРК, если клиент не сделал заказ на топливо - Не осуществлять заправку, если клиент не подтвердил марку топлива, сумму и литраж - Не осуществлять заправку, если у Вас возникает сомнение в правильности полученного заказа - Не осуществлять заправку автомобиля с работающим двигателем 		
7.	Практическая работа на АЗК под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-заправщиком для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
3 день	Дата:		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Дистанционный курс: Обучение по безопасности труда.	Пройти 2-ю часть курса: Приемы и методы безопасного выполнения работ.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
2.	Резервуарный парк. Оборудование АЗК.	Рассказать и наглядно показать устройство резервуаров для хранения топлива.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
3.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-заправщиком для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
4 день	Дата:		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Дистанционный курс: Обучение по безопасности труда.	Пройти 3-ю часть курса: Требования пожарной безопасности.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
2.	Метршток. Методика измерения уровня топлива в резервуаре с помощью метрштока.	Показать, где хранится метршток. Провести замер уровня нефтепродукта в резервуаре, используя мел и водочувствительную пасту. Сравнить базовую высоту (высотный трафарет) с указанной на табличке резервуара.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
3.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-заправщиком для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
5 день	Дата:		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Дистанционный курс: Обучение по безопасности труда.	Пройти 4-ю часть курса: оказание первой (доврачебной) медицинской помощи пострадавшим на производстве.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
2.	Мерник образцовый. Методика проверки погрешности работы ТРК	Показать, где хранится мерник. Наглядно рассказать устройство мерника и провести процедуру проверки точности отпуска топлива через ТРК.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
3.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-заправщиком, для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
6 день	Дата:		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Противопожарные инструменты и оборудование АЗК	Озвучить и показать местонахождение всего противопожарного оборудования, расположенного на АЗК (огнетушители, ящики с песком, пожарный щит,	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	

		пожарный гидрант (кран), пожарные водоемы (резервуары), аварийный выход, система автоматической пожарной сигнализации).		
2.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-заправщиком для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
7 день	Дата:		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Прием топлива на АЗК	В соответствии с должностной инструкцией прием топлива осуществляет оператор-кассир и является за этот процесс материально-ответственным лицом. Оператор-заправщик оказывает помощь в приеме топлива и поэтому должен понимать методику и знать пошаговую инструкцию приема топлива на АЗК.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
2.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-заправщиком, для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
8 день	Дата:		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-заправщиком для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
9 день	Дата:		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-заправщиком для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
10 день	Дата:		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-заправщиком для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
11 день	Дата:		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Стандарты обслуживания оператора-заправщика	Повторная проверка знания 6-ти шагов обслуживания клиентов. Объяснить необходимость их четкого выполнения.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
12 день	Дата:		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-заправщиком для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
13 день	Дата:		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором-заправщиком для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
14 день	Дата:		Уровень усвоения	Подпись стажера
1.	Проверка усвоения и выполнения стандартов обслуживания оператором-заправщиком	Провести проверку усвоения и выполнения стандартов обслуживания (шаги обслуживания клиентов) по оценочному листу оператора-заправщика (Приложение). Общее количество оцениваемых покупателей не более 4-х.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
2.	Практическая работа под руководством наставника	Закрепить нового работника за опытным оператором - заправщиком, для отработки практических навыков.	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	

Стажер _____ закончил(а) стажировку и готов(а) к самостоятельной работе на АЗК. Подтверждаю, что обучение по всем темам, указанным в дневнике стажировки проведено в полном объеме и усвоено стажером.

Дополнительные комментарии:

Управляющий АЗК № _____ (подпись) _____ (ФИО менеджера)

Приложение к дневнику стажировки оператора-заправщика

Оценочный лист оператора-заправщика _____

" ____ " _____ 201__ г.

Обслуживание клиентов

	1	2	3	4
1. Пригласил подъехать к своей ТРК				
2. Подошел к клиенту в течение 12 секунд				
3. поприветствовал клиента				
4. Спросил вид топлива				
5. Спросил количество топлива				
6. Подтвердил заказ вслух				
7. Назвал номер колонки				
8. Спросил о возможности помыть стёкла авто				
9. Направил клиента к кассе; предложил доп.услуги				
10. Быстро, аккуратно и чисто заправил автомобиль				
11. Попрощался с клиентом				
12. Пригласил клиента приехать еще				
Базовая оценка (максимум 12 баллов)				

Сумма баллов за базовый блок -

Дополнительные баллы

1. Улыбается				
2. Помыл стекла автомобиля				
3. Поддержал беседу / Помог клиенту				
Дополнительная оценка				

Сумма баллов за дополнительный блок -

Штрафные баллы

Неумелое обращение с клиентом, с оборудованием (2 балла)				
Грубость с клиентом, нарушение ТБ (5 баллов)				
Дополнительная оценка				

Сумма штрафных баллов -

Энергичность, доброжелательность, энтузиазм (от 1 до 5 баллов) -

Итоговый балл -

Комментарии:

--

Охрана труда, пожарная безопасность, дисциплина, прием товара	Комментарии управляющего
Соблюдает правила пожарной безопасности, охраны труда на АЗК	
Вежлив и дружелюбен по отношению к коллегам	
Следует правил внутреннего трудового распорядка	
Своевременно и точно выполняет распоряжение руководства	
Контролирует сроки годности и качество сопутствующих товаров	
Контролирует чистоту торгового зала и туалета	
Следит за наполненностью полок	
Аккуратно относится к оборудованию АЗК и товарам магазина	
Выполняет требования по приему нефтепродуктов и товаров магазина	

Управляющий АЗК № _____ / _____ /

С результатом проведения проверки согласен (а).

Подпись стажера _____ / _____ /