

Утверждаю  
Генеральный директор  
ООО «Газпромнефть-Центр»  
Бобров А.В

Личная подпись 

Расшифровка подписи

---

Дата «17» января 2017

## Положение о мониторинге процесса обучения линейного персонала

# Содержание

Цели / Задачи / Результат мониторинга	стр. 3
Шкала оценки процесса	стр. 4
Документооборот мониторинга	стр. 5
Этапы мониторинга	стр. 6
Анализ документооборота процесса	стр. 7
Анализ ключевых точек процесса	стр. 8
Анализ компетенций участников процесса	стр. 9
Обратная связь участникам процесса	стр. 10
Регулярность, виды, исполнители	стр. 11

## **Цели / Задачи / Результат проведения мониторинга**

### **Цели мониторинга:**

- Выявление областей развития процесса обучения линейного персонала.
- Внедрение процедуры проведения самообследования отдела центра подбора и обучения линейного персонала.
- Внедрение процедуры регулярного аудита отдела центра подбора и обучения линейного персонала.

### **Задачи мониторинга:**

- Анализ ключевых точек процесса обучения линейного персонала
- Анализ уровня компетенций участников процесса.

### **Результат проведения мониторинга:**

Система анализа работы отдела центра подбора и обучения линейного персонала, обеспечивающая максимальную эффективность обучения и развитие участников процесса.

# Шкала оценки процесса

Оценка корректности документооборота, ключевых точек процесса и участников процесса производится по 4 бальной шкале от 0 до 3.

УРОВНИ	ИНДИКАТОРЫ		
	Документооборот	Ключевые точки процесса	Участники процесса
<b>3</b> уровень мастерства	Документ в наличии. 100% корректность заполнения.	Ключевая точка процесса выполняется на 100%. Показатели по коэффициентам 95% - 100%	Предполагает особо высокую степень развития соответствующей компетенции. Участник процесса успешно применяет компетенцию в нестандартных ситуациях или ситуациях повышенной сложности.
<b>2</b> уровень опыта	Документ в наличии. 100 % , 80% корректность заполнения.	Ключевая точка процесса выполняется на 80%. Показатели по коэффициентам 80% - 94%.	Участник процесса полностью освоил данную компетенцию. Он эффективно применяет ее во всех базовых рабочих ситуациях.
<b>1</b> уровень развития	Документ в наличии. Значительные ошибки в заполнение.	Ключевая точка процесса выполняется менее чем на 80%. Показатели по коэффициентам 50% - 80%.	Участник процесса находится в процессе освоения данной компетенции. Он понимает ее важность, однако не вполне и не всегда эффективно проявляет ее в практической работе.
<b>0</b> уровень некомпетентности	Документ отсутствует или грубые ошибки в заполнение.	Ключевая точка процесса не выполняется. Показатели по коэффициентам ниже 50%.	Участник процесса не владеет компетенцией, не понимает ее важности, не пытается ее применять и развивать.

Оценка производится без использования промежуточных значений.

# Документооборот мониторинга

При проведении мониторинга используются 2 типа документов :

## Протокол

Основной документ при проведении мониторинга.

Включает информацию:

- Анализ основных документов процесса.
- Сводный анализ выполнения ключевых точек процесса.
- Сводная информация по уровням компетенций.
- Сводная информация по уровню компетенций участников процесса.

Заполняется в течение всего мониторинга процесса.

Протокол проверки системы качества			
Дата проверки	Ведущий специалист подразделения	И.О.	Грайва М.А.
Должность	Фамилия		
Адрес филиала/отделения в ТПО			
Проверка в соответствии с:			
Формой работы			
№ по АЭС			
№ по документу			
Цели проверки системы качества			
Исполнительный профиль участников			
НОУ-НО			
Приложение			
1. Документооборот процесса			
Поставщик системы мониторинга			
№ п/п	Подпись	Инициалы (И.О.)	Дата проверки
1.1.1	Проанализировать в действии систему качества	В наличии	
1.1.2	Проанализировать АЭС студента/стажера	Отсутствует	
1.1.3	Дать рекомендации участникам (указатели) поставщика АЭС - Навыком (рабочий)	Отсутствует	
1.1.4	Проанализировать материалы	В наличии	
2.2	Проанализировать материалы	Проверены стажерами	
Итого:			
1.1.1	Степень выполнения поставщика / исполнителя документации /		Инициалы (И.О.)
1.1.2	Проанализировать материалы		
1.2	Результат о проверке стажера		

## Чек-лист

Вспомогательный документ, при проведении мониторинга.

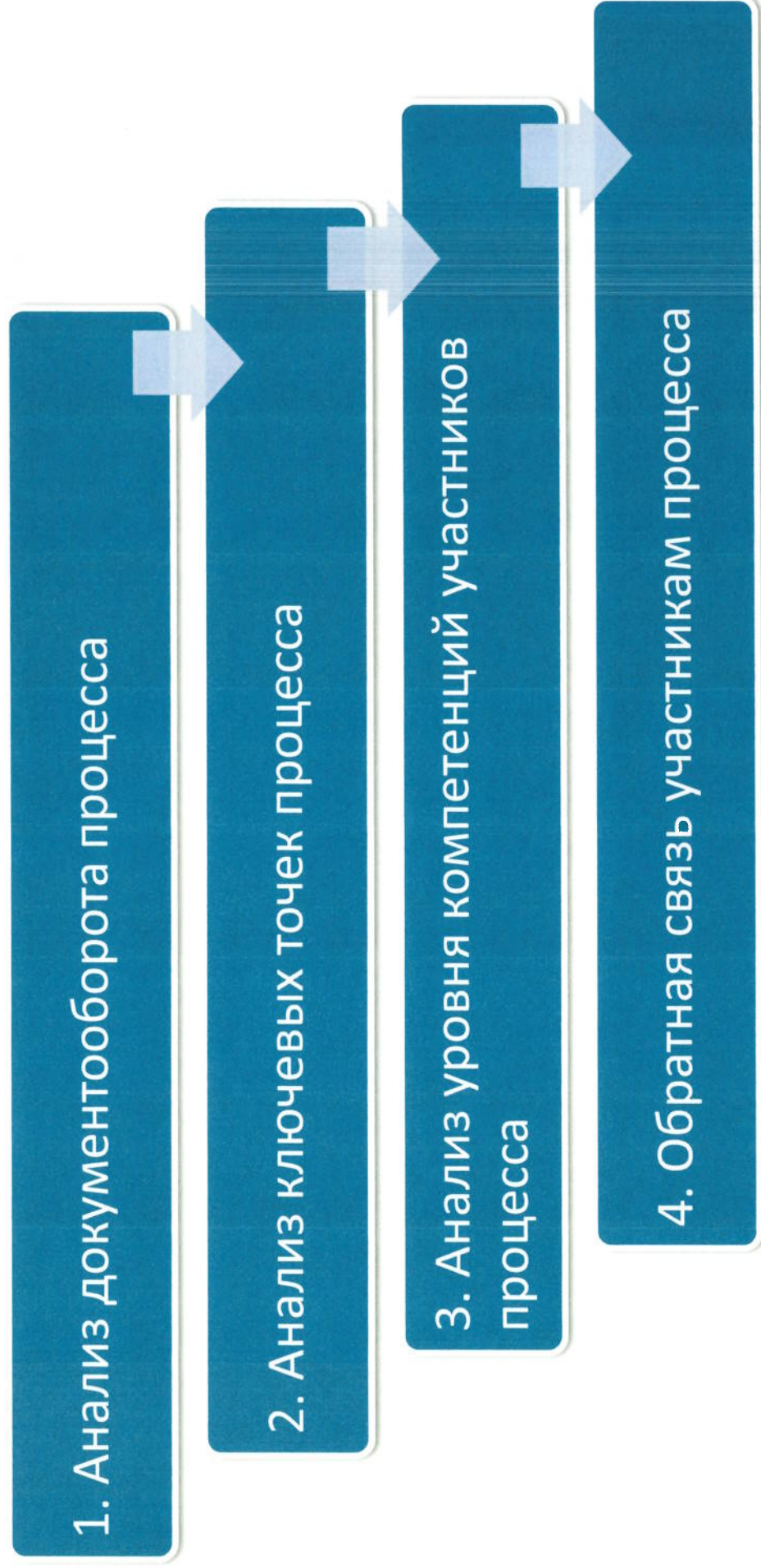
Включает информацию:

- Анализ выполнения ключевых точек процесса.
- Анализ уровня компетенций.
- Анализ уровня компетенций участников процесса.

Заполняется при каждом наблюдении за процессом (прим.: проведение курса по 1 теме).

Чек-лист проверки работы Мобильных Бригад			
№ п/п	АЭС	Дата проверки	И.О.
Сотрудник МБ			
Проверяющий	Должность	Инициалы специалиста по поставщику/стажеру	Ф.И.О.
1. Документооборот процесса			
№ п/п	Чек-лист проверки работы	Инициалы (И.О.)	Дата проверки
1.1	Чек-лист проверки работы		
1.2	Инициалы инициатора проверки		
1.3	Инициалы проверяющего		
1.4	Инициалы проверяемого		
2. Работа МБ			
№ п/п	Чек-лист проверки работы	Инициалы (И.О.)	Дата проверки
2.1	Чек-лист проверки работы		
2.2	Инициалы инициатора проверки		
2.3	Инициалы проверяющего		
2.4	Инициалы проверяемого		
2.5	Инициалы проверяющего		
2.6	Инициалы проверяемого		
2.7	Инициалы проверяющего		
2.8	Инициалы проверяемого		
Итого:			
Чек-лист проверки работы		0	1
Инициалы инициатора проверки			
Инициалы проверяющего			
Инициалы проверяемого			

## Этапы мониторинга



# Анализ документооборота процесса

При проведении мониторинга работы учебного центра, анализируются следующие документы:

№	Документы
1	План обучения на год+ График работы на месяц
2	Распоряжения о направлении на обучение ( ОК), об организации обучения (УК)
3	Журнал учета теоретического обучения + ведомость обучения
4	Экзаменационные ведомости и протоколы
5	Журнал регистрации протоколов
6	Журнал выдачи свидетельств
6	Паспорт учащегося

# Анализ ключевых точек процесса

К ключевым точкам процесса относятся следующие показатели:

Соблюдение плана и методологии программ обучения	
Соблюдение регламента программ	
Качество проведения теоретического обучения	
Качество работы с практическими заданиями	
Использование материалов и оборудования	
Качество раздаточных материалов	
Деятельность отделения	
Документооборот процесса	
Кол-во обучаемых в месяц	
Среднее кол-во участников в группе	
Наличие и исправность необходимого оборудования, наглядных материалов	
Соблюдение графика обучения	
Средний балл финального тестирования участников обучения	
Средний балл квалификационного экзамена	
Оценка работы заказчиком обучения	
Средний балл анализа компетенций преподавателей УЦ	



# Анализ уровня компетенций участников процесса

В процессе мониторинга анализируются следующие компетенции преподавателей учебного центра (по шкале 0-3):

## Компетенция

## Поведенческий индикатор

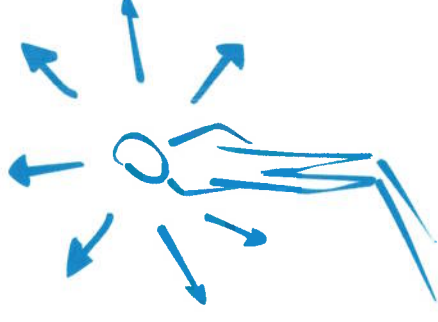
Целеполагание	<p>Четко и ясно проговаривает цели. Объясняет их важность.</p> <p>Завершает обучение сверхой по целям, и оценкой результатов обучения.</p> <p>Понимает и разъясняет область применения на практике всего учебного материала.</p> <p>Соблюдает регламент, установленный на каждую тему</p> <p>Своевременно реагирует на изменение групповой динамики (решает конфликтные ситуации, отвечает на вопросы)</p> <p>Свободно пользуется наглядными и вспомогательными средствами обучения: флипчатом, презентациями, наглядными материалами.</p> <p>Контролирует активность группы, задавая участникам контрольные вопросы.</p>
Работа с программой	<p>В проведении обучения придерживается соотношения 50/50, где теория не более 50% общего времени обучения.</p> <p>Дает четкую инструкцию для выполнения, объясняет, если это необходимо, алгоритм выполнения, ограничивает временные рамки.</p> <p>Контролирует следование алгоритму выполнения.</p> <p>Комментирует результат практического задания, связывает его с теорией.</p> <p>Поддерживает визуальный контакт с каждым членом группы</p> <p>Свободно и достаточно жестикулирует.</p> <p>Говорит с комфортным темпом, громкостью, интонациями.</p> <p>Контролирует эмоции.</p> <p>Не употребляет слова паразиты.</p> <p>Говорит четко, точно излагает мысли.</p>
Коммуникативные навыки	<p>Дает конструктивную обратную связь участникам (сильные стороны, зоны развития).</p>
Работа с обратной связью.	<p>Ориентирует обучаемых на анализ результатов обучения.</p>

## **Обратная связь участникам процесса**

По результатам мониторинга, все участники процесса получают обратную связь.

Протокол проверки и чек-листы в электронном виде направляются :

- Начальнику центра подбора и обучения линейного персонала
- Начальнику управления по работе с персоналом



## Регулярность проведения мониторинга, виды и исполнители

Вид мониторинга	Кто осуществляет?	Регулярность	Заполняемые формы
Внутренний	Сотрудники ОЦПиОЛП	1 раз в квартал	Протокол, чек-лист
Перекрестный	Сотрудники смежных подразделений	1 раз в полугодие	Протокол, чек-лист
Со стороны руководства	Начальник ЦПиОЛП, начальник УПРсП	1 раз в год	Протокол, чек-лист