

**УСПЕШНЫЕ ДЕЙСТВИЯ И ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ**

**Успешные действия**

1. Сразу же после обучения - брать у обучившихся сотрудников-отзывы, и загружать их в Битрикс в папку - ответы на вопросы чем именно было полезно обучение и как будет сотрудник применять это в работе. отзыв это штука публичная, т.е. после записи передать РО1 (описание преимуществ в компании), НО2 (для размещения в соцсетях).
2. Следить за собственным настроением, быть позитивно настроенным.
3. Постоянно обучаться и повышать уровень своей компетенции.
4. Перед обучением - просматривать материалы, которые будут изучать сотрудники.
5. Не выпускать из класса обучения сотрудника, который не получил «победу».
6. При первом же появлении недовольства у сотрудника - сразу разбираться с ним, добиться, чтобы сказал - что он доволен.
7. Иметь деловой внешний вид на работе.
8. Поддерживать порядок в документах, отчетностях.
9. Сразу фиксировать в доске прогресса пройденный материал сотрудником.
10. Во время координации и общения с сотрудниками - записывать все основные моменты и договоренности - дублировать в задачах Битрикс.
11. Всегда доводить начатые дела до конца.
12. Пользоваться ежедневным планированием рабочего дня.
13. Строго соблюдать договоренности с сотрудниками о времени обучения сотрудников.
14. Принимать участие во всех корпоративных мероприятиях компании.
15. Принимать решения только на основании проверенных данных, а не мнений и суждений, особенно если они содержат эмоции.
16. Договаривать с сотрудником о соблюдении выполнения условий оплаты обучения и его сроках до того, как сотрудник будет направлен на обучение.
17. Записывать на камеру все обучающие выступления сотрудников в компании. Все видео сохранять на сервере в классе обучения и при необходимости создавать из них обучающие материалы для сотрудников и вносить их в программы по обучения.
18. Сохранять бытийность **тренера**, а не учителя и лектора. Тренер - тот, кто тренирует формирование правильного навыка и доводит его до результата; он предлагает изучать учебный материал еще раз и еще раз, пока не добьется полного понимания.

20. Делать заказ на ФП сразу, когда поступает предложение организовать какое-либо обучение в независимости от даты обучения или оплаты и 100% уверенности, что оно состоится.

21. Если сотрудник говорит, что хочет дать почитать книгу в библиотеке компании своему подчиненному/стажеру, с целью прояснить что-либо по работе - ответственный секции библиотеки- обязан спросить у этого подчиненного - цель его обучения, и если подчиненный не может назвать цель обучения и применения обучения у нас в компании-книга на руки сотруднику НЕ ВЫДАЕТСЯ!!!

22. Принять цель обучения можно только когда видно как сотрудник ПРИМЕНИТ полученные данные на практике, то есть: Какое конкретное действие тебе нужно сделать в течении этой недели для которого тебе нужно изучить этот курс? \*

\* (другими словами: Для выполнения какого действия тебе нужно пройти этот курс? Что конкретно у тебя сейчас не получается из-за отсутствия данных, и что конкретно у тебя получится, если ты получишь данные из этого обучения?)

23. если пропал интернет-давать ссылку на приложение уникрафт в интернете, пусть проходят со своего телефона(обучаться на платформе Уникрафт можно с Ваших смартфонов в удобном приложении. Ссылки, по которым можно скачать приложение:

Android: https://play.google.com/store/apps/details?id=org.unicraft.app

Iphone: https://apps.apple.com/ru/app/unicraft/id1540267679Huawei: https://appgallery.huawei.com/?roistat\_visit=184023#/app/C102860343

Google Play

(https://play.google.com/store/apps/details?id=org.unicraft.app)Unicraft - Apps on Google Play

Unicraft is a modern Learning Management System for employee training.

)

24. если нужно срочно посадить студента учиться в класс, а он не может зайти в почту с компьютера - можно просто создать ему пароль в уникрафт (зайдя в пользователя на платформе, нажать кнопку редактировать и придумать ему пароль), сказать его стажеру чтоб он сразу уже заходил на платформу

25. на компе в классе, каждый раз - выходить из системы уникрафт, чтоб не авторизировался предыдущий пользователь

26. ВСЕГДА давать подтверждение руководителю и любому другому сотруднику отчет о выполнении задачи

27. При изменении оргполитики, вносить изменения в КЛ к этой оргполитике

28. Когда стажер приходит в класс - рассказывать как будет проходить обучение:

-какая длительность курса

-что такое цель обучения

-зачем в курсе примеры

-как проходит экзамен

-ставить цель по времени на день

**Типичные ошибки**

1. Не заботиться о том, понимаете ли Вы что от Вас требуется и пытаться при этом добиться результата.
2. Вместо того, чтобы “дожать" сотрудника до результата и на этом поставить точку, “отпустить" контроль в тот момент, когда уже “почти сделано".
3. Не ставить в известность о планах деятельности сотрудников, а потом удивляться, почему они не содействуют.
4. Тратить время на неконструктивное общение с теми, кто дает мало результатов, но любит поговорить.
5. Определять ценность общения с сотрудниками не по результатам, а по их отношению, образованию или качеству общения. Это приводит к тому, что вокруг много “приятных людей", и приходится за всех них работать.
6. Самому нарушать собственные правила.
7. Эмоционально реагировать на проблемы в работе.
8. Уходя в отпуск или уезжая в командировку передавать дела в последний день, это приводит к тому, что после возвращения придется разгребать проблемы.
9. Не фиксировать сразу пройденный материал сотрудниками.
10. Создавать завалы в проверке материалов от сотрудников.
11. Не давать обратную связь сотрудникам, которые прошли обучении, не давать им подтверждение.
12. Не делать заблаговременно ПЗП на обучение, как только поступила заявка или была поставлена задача.
13. Допускать на обучение стажеров/сотрудников на обучение без проясненной цели обучения
14. Назначать и допускать переобучение для сотрудников, не добиваясь понимания ним цели переобучения
15. Ставить задачи на переобучение, если это переобучение не направлено на исправление какой-либо ситуации
16. При переобучении-не требовать ЭССЕ от сотрудника о том как после переобучения он будет действовать, чтобы эта ситуация больше не повторялась
17. Позволять пользоваться ресурсами компании(материалами,платформой для обучения,брошюрами,журналами,содержимым библиотеки,и проверять непонятно зачем назначенное обучение- то есть тратить свое время-что является ресурсом компании) без участия ответственного за обучение, не вникать зачем данное обучение сотруднику нужно.
18. Принимать в цели обучения формальные ответы (например-Мне нужно это обучение, чтобы научиться осваивать любой материал быстро и легко с целью дальнейшего применения полученных знаний на практике», и в ней нет данных о том, как он будет применять полученные знания на практике у нас в компании), или списанные ответы (из цели регламента, или когда явно видно,что сотрудник просто повторил за кем-то эту цель, или там есть слова, которые он еще и знать не может,как например командные и коммуникационные линии в курсе оргсхема)
19. Принимать в Цели обучения ответ, в котором сотрудник в общем описывает как он сможет когда-нибудь применить эти данные, а не конкретные действия, которые он применит в течении ближайшей недели
20. У стажеров может возникать случаи,когда они хотят начать следующее обучение, не закончив предыдущее. В таком случае ответственному за внутренне обучение-необходимо прояснить с чем связана данная ситуация, и не допускать одновременного обучения на стажировке более 2-курсов, так как иногда может возникнуть ситуация, в которой стажер начал обучение курса, например по Оргсхеме, но его руководитель,или РО1 сказал, что ему необходимо пройти обучение по какому-то Инструктивному письму, и стажер, не закончив курс по оргсхеме - изучил инструктивное письмо
21. не передать стажера НО1 после окончания любого цикла обучения в классе
22. не прояснять со стажером,что после окончания обучения-он должен подойти к НО1
23. Считать что НО (Начальник Отдела - это не руководитель, и для него - не нужно обучение на руководителя!) если есть у НО подчиненные
24. При дополнении уже существующего курса - не ставить задачу сотрудникам, которые курс этот уже прошли задачу на обучение по поставленным вопросам, и курс ставить только по дополненным данным а не по всей оргполитике