**Концепция проведения обучения сотрудников (пользователей) работе в системе SAP ERP HCM**

2022

**Лист согласования:**

| **Дата** | **ФИО** | **Должность** | **Подпись** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Оглавление:

[**1.**](#_heading=h.gjdgxs) **ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ 4**

[**2.**](#_heading=h.30j0zll) **ЦЕЛИ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ 4**

[**3.**](#_heading=h.1fob9te) **ПРИНЦИПЫ ПОСТРОЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ 5**

[**4.**](#_heading=h.3znysh7) **ОРГАНИЗАЦИОННО-ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ И ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ОБУЧЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ. 7**

[4.1.](#_heading=h.2et92p0) Географические параметры обучения 7

[4.2.](#_heading=h.tyjcwt) Функциональные параметры обучения 7

[**5.**](#_heading=h.3dy6vkm) **ОБЪЕМ ОБУЧЕНИЯ 10**

[**6.**](#_heading=h.1t3h5sf) **ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ 11**

[**7.**](#_heading=h.4d34og8) **ОПРЕДЕЛЕНИЕ СТАТУСА И РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ 12**

[**ПРИЛОЖЕНИЕ №1**](#_heading=h.2s8eyo1) **13**

[**ПРИЛОЖЕНИЕ №2**](#_heading=h.17dp8vu) **14**

[**ПРИЛОЖЕНИЕ №3 1**](#_heading=h.3rdcrjn)**5**

1. **Определения и сокращения**

| **SAP ERP HCM** | Решение SAP «Управление человеческим капиталом» |
| --- | --- |
| **ПЭ** | Промышленная Эксплуатация |
| **ОПЭ** | Этап опытно-промышленной эксплуатации |
| **Заказчик** | Организация, являющаяся потребителем результатов проекта и и предъявляющая к планируемым результатам проекта функциональные требования. В контексте данного проекта, заказчиком является ООО “Ашан”. |
| **РГ** | Рабочая группа |
| **КШ** | Корпоративный шаблон |
| **ОС** | Оперативный совет |

1. **Цели и определение обучения пользователей**

Обучение пользователей – передача сотрудникам Заказчика практических навыков работы в системе, необходимых для выполнения ими своих служебных обязанностей.

Целью проведения обучения пользователей является передача ключевых навыков по работе с системой SAP ERP HCM сотрудникам компании, которые в будущем будут работать в данной системе.

Ключевые и конечные пользователи (сотрудники Заказчика, имеющие доступ в систему SAP ERP HCM, обеспечивающие выполнение бизнес-процессов в системе) должны пройти необходимое обучение и получить Инструкции пользователей в соответствии с их ролями и полномочиями.

Обучение пользователей является ключевой задачей подготовки к Опытно-Промышленной Эксплуатации (ОПЭ). От качества проведения обучения пользователей зависит как качество регистрации пользователями данных, так и нагрузка на поддержку пользователей во время ОПЭ и последующей промышленной эксплуатации и, соответственно, обеспечение ввода информации в SAP ERP HCM в режиме реального времени.

1. **Принципы построения обучения пользователей**

Для организации обучения предварительно определяются группы пользователей исходя из их функциональных обязанностей. Для каждой группы пользователей разрабатывается программа обучения.

Программа обучения включает: цели и задачи обучения пользователей, определение целевых слушателей, предварительные требования к слушателям, содержание программы и временной план.

Содержание программы обучения:

1. Программа обучения группы сотрудников направления «Кадровое администрирование» состоит из курсов:

* Вводный курс – 1
* Вводный курс – 2
* Просмотр организационных объектов и структуры
* Прием сотрудников
* Перевод сотрудников
* Изменение условий труда
* Командировки
* Отпуска
* Больничный
* Отпуск по уходу за ребенком
* Дополнительные выходные дни и прочие отсутствия
* Увольнение
* Стажи
* Персональные данные
* Гибкий отчет
* Отчетность отдела кадров
* Временные данные
* Медосмотры
* Практика

1. Программа обучения Группы сотрудников направления «ОТиЗ» состоит из курсов:

* Кадры/Расчет заработной платы ( по выбору)
* Временные данные
* Ведение данных премирования
* Ведение данных по сдельной оплате
* Практика

1. Программа обучения Группы сотрудников направления «Расчет заработной платы» состоит из:

* Вводный курс – 1
* Вводный курс – 2
* Регистрация данных для расчета заработной платы
* Регистрация данных прочих лиц
* Расчет заработной платы
* Аналитика и отчетность.
* Гибкий отчет
* Отчетность по налогам и страховым взносам
* Практика

Каждый курс предполагает следующие шаги:

* Теория
* Практические задания, выполняемые под наблюдением лектора
* Практические задания, выполняемые самостоятельно

По окончанию обучения проводится тестирование пользователей. Тестирование – это метод проверки знаний, полученных пользователем во время обучения.

В первую очередь проходит внедрение пилотного проекта на нескольких, специально выделенных площадках. Осуществление пилотного проекта проходит в несколько этапов:

1. Проектирование
2. Настройка системы
3. Подготовка ОПЭ
4. Опытно-промышленная эксплуатация
5. Поддержка ПЭ

В пилотном проекте из числа обученных пользователей выделяются и назначаются ключевые пользователи, которые в дальнейшем будут обеспечивать передачу знаний новым работникам.

Далее запускается проект тиражирования на всех остальных объектах.

В процессе тиражирования изначально обучение проходят только ключевые пользователи, которые впоследствии передают знания конечным пользователям на рабочих местах.

В конечно итоге, после окончания обучения предполагается выпустить 550-600 профессиональных пользователей системы.

1. **Организационно-географические и функциональные вопросы обучения пользователей.**
   1. *Географические параметры обучения*

**ПИЛОТ**

Пилотный проект запускается в следующих точках:

* Центральный офис\логистика
* Классический АШАН в Мытищах, Екатеринбурге, Химках
* Радуга в Калуге
* Сити в Реутове
* АТАК в Туле, Балашихе, Сергиев Посаде

Обучение ключевых и конечных пользователей проходит на площадке внедрения в выделенных Заказчиком расчетных центрах в специально оборудованных классах вместимостью 15-20 человек.

При этом классы должны быть оборудованы персональными компьютерами на каждого пользователя и преподавателя с выходом в корпоративную сеть с доступом к серверу, на котором развернута система SAP HR, проектором, доской, экраном.

**ТИРАЖ (1 и 2 волна):**

Проект тиражирования запускается во всех объектах указанных юридических лиц, за исключением вошедших в пилотный проект.

При проведении обучения сотрудников зоны тиража используется методология «train-the-trainer», при которой специалисты Исполнителя проводят обучение ключевых пользователей системы, которые, в свою очередь, в соответствии с планом работ, проводят обучение конечных пользователей.

Обучение ключевых и конечных пользователей проходит на площадке внедрения в выделенных Заказчиком расчетных центрах в специально оборудованных классах вместимостью 15-20 человек.

* 1. *Функциональные параметры обучения*

Ответственность за предоставление необходимого для обучения оборудования для классов возлагается на Заказчика.

В случае возникновения необходимости проведения обучения в другом городе возможность согласовывается отдельно и фиксируется решением ОС.

В случае возникновения проблем с посещением обучения, а также нарушения дисциплинарных требований со стороны пользователей, ответственность возлагается на Заказчика.

В случае нарушения дисциплинарных требований со стороны лекторов, ответственность возлагается на Исполнителя.

Обучение организовывается для групп работников Заказчика, представленных в документе «Программа обучения»:

* Работники кадровых служб
* Ответственные за ведение нижеперечисленных процессов
* ОТиЗ (опционально)
* Специалисты направления компенсаций и льгот
* Специалисты отдела труда и ЗП
* Специалисты ОЦО

Контроль за дисциплиной посещения и участия в обучении возлагается на Заказчика.

Обучение сотрудников, не явившихся на обучение по уважительной причине, проводится ключевыми пользователями, ранее прошедшими обучение.

Организационно-функциональные рамки ответственности в процессе обучения обозначены следующим образом:

| **Цель работ** | **Выполняемые работы** | **Методы выполнения** | **Ответственный за выполнение** | **Место выполнения работ** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Подготовка к проведению обучения пользователей | Разработка программы обучения и её утверждение со стороны Исполнителя | Разработка программ обучения на основе целей проекта, пилотного проекта, лучшей практики, анализ материалов обследования. Утверждение программы руководителем проектной группы Исполнителя. | Проектная группа Исполнителя | Проектный офис Исполнителя |
| Подготовка к проведению обучения пользователей | Согласование и программы обучения и ее утверждение со стороны Заказчика | Рассмотрение программ с точки зрения покрытия основных бизнес-процессов и приобретения необходимой для работы базы знаний. Утверждение программы руководителем проектной группы Заказчика. | Проектная группа Заказчика | Проектный офис Заказчика |
| Подготовка к проведению обучения пользователей | Подготовка материалов для обучения и тестовых заданий | Создание материалов обучения и тестовых заданий на основе утвержденных программ обучения | Проектная группа Исполнителя | Проектный офис Исполнителя |
| Подготовка к проведению обучения пользователей | Выделение ресурсов | Обеспечение выделения расчетных центров, помещений для обучения, ПК, проекторов, досок и других технических средств, запрашиваемых Исполнителем. | Руководитель проектной группы Заказчика | В расчётных центрах:   * Москва * Калининград * Санкт-Петербург * Ростов-на-Дону * Нижний Новгород * Новосибирск * Красноярск |
| Подготовка к проведению обучения пользователей | Выделение ресурсов | Организация командировок (доставки), решение транспортного обеспечения, бюджетирование соответствующих расходов, связанных с перемещением сотрудников для обучения персонала. | Руководитель проектной группы Заказчика | В расчётных центрах:   * Москва * Калининград * Санкт-Петербург * Ростов-на-Дону * Нижний Новгород * Новосибирск * Красноярск |
| Подготовка к проведению обучения пользователей | Создание технической базы | Выделение полигона, подготовка полигона, подготовка логинов | Проектная группа Исполнителя | В расчётных центрах:   * Москва * Калининград * Санкт-Петербург * Ростов-на-Дону * Нижний Новгород * Новосибирск * Красноярск |
| Проведение обучения | Обучение пользователей | Проведение обучения посредством использования методических материалов, практических заданий и т.д. | Проектная группа Исполнителя | В расчётных центрах:   * Москва * Калининград * Санкт-Петербург * Ростов-на-Дону * Нижний Новгород * Новосибирск * Красноярск |
| Допуск к работе в системе | Тестирование пользователей | Решение тестовых заданий и выполнение практических задач для проверки полученных знаний | Пользователи | В расчётных центрах:   * Москва * Калининград * Санкт-Петербург * Ростов-на-Дону * Нижний Новгород * Новосибирск * Красноярск |
| Анализ результатов обучения | Верификация соответствия программ обучения проведенному обучению, состава пользователей, результатов тестирования | Рассмотрение листов регистрации, протоколов обучения, реестра замечаний полученных на обучении | Проектные группы Заказчика и Исполнителя | В расчётных центрах:   * Москва * Калининград * Санкт-Петербург * Ростов-на-Дону * Нижний Новгород * Новосибирск * Красноярск |

1. **Объем обучения**

По группам обучения фиксируется следующий объем обучения:

| **Группа сотрудников** | **Темы обучения** |
| --- | --- |
| Кадровое администрирование | 1. Просмотр организационных объектов и структуры, 2. Прием сотрудников, 3. Перевод сотрудников, 4. Изменение условий труда, 5. Управление данными о: командировках, отпусках (в том числе и по уходу за ребенком, больничных, 6. Дополнительные выходные дни и прочие отсутствия, 7. Увольнение, 8. Стажи, 9. Персональные данные, 10. Гибкий отчет, 11. Отчетность отдела кадров, 12. Временные данные, 13. Медосмотры |
| ОТиЗ | 1. Участие в обучении по первым трем дням программы «Кадры» или программы «Расчет заработной платы» на выбор, 2. Временные данные, 3. Ведение данных премирования, 4. Ведение данных по сдельной оплате |
| Расчет заработной платы | 1. Регистрация данных для расчета заработной платы, 2. Регистрация данных прочих лиц, 3. Расчет заработной платы, 4. Аналитика и отчетность, 5. Гибкий отчет, 6. Отчетность по налогам и страховым взносам |
| Охрана труда | 1. Вход и навигация в SAP ERP HCM, 2. Ведение данных СОУТ и вредных факторов, 3. Ведение данных по медосмотрам |

Точный объем бизнес-процессов, включенных в обучение, описывается в разделах «Программа обучения».

1. **Подготовка и проведение обучения**

На основе утвержденной программы обучения подготавливаются материалы обучения.

Обучение пользователей проводится в манданте обучения системы Заказчика.

Лицензирование пользователей SAP HR необходимых для проведения обучения производится Заказчиком.

Обучение проводится в специально подготовленной тестовой среде, без использования реальных данных.

По окончании обучения проводится практическая работа.

1. **Определение статуса и результатов обучения**

Выполнение работ по обучению пользователей фиксируется следующими документами:

* Лист регистрации - документ, подтверждающий присутствие участников обучения. В листе прописаны ФИО участника, должность, предприятие и подпись.
* Протокол обучения – документ, юридически закрепляющий и подтверждающий, что сотрудники прошли обучение по специальной программе. В протоколе прописаны данные участников, а также краткое описание программы обучения и дата проведения курса.
* Реестр замечаний по результатам обучения – документ, в которым прописаны выявленные во время обучения недочеты и замечания к процессу обучения, его структуре или его содержанию. В реестры прописаны суть замечания, его категория, критичность, предполагаемая и фактическая даты исправления.

**Приложение №1**

Шаблон листа регистрации

**Лист регистрации**

| **№ <**Указать порядковый номер " " \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г. |
| --- |

г. Москва

Проект: Внедрение и тиражирование системы SAP ERP HCM

**Курс (программа): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Группа №: \_\_\_\_\_\_\_**

| **№**  **п.п** | **Ф.И.О** | **Должность** | **Предприятие** | **Роспись** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

| Представитель ПГ | - | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись |
| --- | --- | --- |

**Приложение №2**

Шаблон протокола обучения

**Протокол обучения**

| **№ <**Указать порядковый номер протокола " " \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г. |
| --- |

г. Москва

Проект: Внедрение и тиражирование системы SAP HR

1. **Проведено обучение по программе \_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

| **Дата проведения (с, по)** | **Курс/ Краткое содержание курса (темы занятий)** |
| --- | --- |
|  |  |

1. **Состав участников**

**Прохождение обучения по темам указанным в п 1. настоящего протокола подтверждаем своими подписями:**

| **№**  **п.п** | **ФИО** | **Должность** | **Подразделение** | **Подпись** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

| Представитель ПГ | - | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись |
| --- | --- | --- |

**Приложение №3**

Шаблон реестра замечаний обучения

**Реестр замечаний полученных на обучении с \_\_.\_\_.2020 по \_\_.\_\_.2020 г.**

|  |
| --- |

г. Москва

| **№ замечания**  **п.п** | **Суть замечания** | **Категория** | **Критичность** | **Предполагаемая дата устранения** | **Фактическая дата устранения** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |