

Касательно обучения персонала оптового склада ЛС.

Стандарт GDP говорит, что все сотрудники, которые вовлечены в деятельность по дистрибуции лекарственных средств и ИМН, должны пройти обучение по вопросам, касающимся дистрибьюторской практики и иметь необходимую квалификацию еще ДО начала выполнения своих должностных обязанностей. Почему?

Обучение сотрудников склада напрямую влияет на систему складского функционирования. Поэтому с персоналом нужно работать, тратить время на его обучение, чтобы тут же экономить деньги и время на исправление ошибок!

Предлагаем вашему вниманию экспертный материал, который, окажется полезной и поможет вам организовать систему обучения на оптовом складе.

Обучение сотрудников фармацевтического склада

Всем нам понятно, что чем лучше сотрудник склада знаком с порядком выполнения своих обязанностей, тем быстрее он осуществляет операцию в WMS-системе и тем меньше времени он тратит на то, чтобы вспомнить, куда нужно отвезти палету, какой пункт меню выбрать на терминале, как обработать исключительную ситуацию. То есть чем быстрее сотрудник склада совершит одну операцию, тем больше успеет сделать за смену, что в результате скажется на финансовых показателях компании и мотивации самого сотрудника.

Эффективность обучения значительно усиливается, когда человек четко представляет его цель.

Также показателями обучения персонала могут быть число совершенных ошибок, количество выполненных за смену операций, соблюдение санитарно-гигиенических требований, знание рабочих инструкций и СОП.

Какие разделы необходимо включить в программу обучения?

Прежде всего, необходимо составить программу обучения на год. Программу обычно включают как приложение к СОП (или ДПСК) по управлению персоналом. Предлагаем вам следующие разделы, которые можно включить в программу обучения:

				
Функционал	Складская система учета	GDP, GMP	Поведение персонала, ОТиТБ	Гигиена и санитария
<ul style="list-style-type: none"> - Должностные инструкции - Служебные обязанности 	<ul style="list-style-type: none"> - Программа «1С» - WMS - Система функционирования склада 	<ul style="list-style-type: none"> - Требования надлежащих практик - Внутренняя документация 	<ul style="list-style-type: none"> - Правила поведения на рабочем месте - Требования внутреннего распорядка - Инструкции по технике безопасности. 	<ul style="list-style-type: none"> - Правила личной гигиены - Санитарные требования

Отлично, если для проведения обучающих тренингов имеются проработанные и актуальные учебные материалы. А если их нет? Для начала можно использовать документ (СОП, стандарт, рабочую инструкцию и так далее). Можно подготовить небольшие презентации. Сейчас в интернете можно найти полезные видеоролики и готовые презентации, статьи, которые подойдут для использования в обучении. Сам процесс обучения можно возложить на завскладом или опытного мотивированного сотрудника, который передаст своим коллегам знания обо всех нюансах и подводных камнях в работе с WMS. Некоторые предпочитают передать процесс обучения аутсорсинг-компаниям или взять в штат специалиста по обучению. Иногда случается, что сотрудник сам принимает инициативу и корпит над документами (доступ к документации склада должен быть у всех сотрудников). Самое главное – оформить обучение (в нашем случае – произвести запись в журнале «Внутреннее обучение»). Записи должны содержать информацию:

- дата проведения обучения,
- наименование темы,
- ФИО сотрудников и их подписи,
- ФИО ответственного за обучение и его подпись,
- результат обучения (оценки, либо, если имеются отдельные формы результативности, можно согласно оценкам прописать – отлично, хорошо, удовлетворительно).

Виды обучений

По требованиям стандарта сотрудники должны проходить первичное, а затем последующее обучение в соответствии с выполняемыми обязанностями и на основании документально оформленной программы обучения. Ключевому персоналу (УЛ, завскладом) необходимо проходить периодическое повышение квалификации. Так же в стандарте говорится и про дополнительное обучение, которое должно включать аспекты идентификации продукции и предотвращения попадания фальсификата в цепь поставки.

Качество услуги/продукции напрямую зависит от эффективности обучения персонала. Поэтому так важно, чтобы сами сотрудники понимали цели обучения, а значит, осознавали свою ответственность. А чтобы сотрудникам обучаться было не так «больно», стоит подходить к данному вопросу с интересом, а то и с творчеством.

Эффективные форматы обучения

Любое обучение будет результативным, если подойти к нему правильно. Доказано, что для лучшего понимания, анализа и усвоения информации необходимо обеспечить нейронную связь между двумя полушариями мозга. Коротко говоря, заинтересовать обучающегося, включить его эмоции: показать небольшой видеоролик по теме, провести разминку или мозговой штурм и тому подобное. Максимальный эффект обучения дает последующая практика. Практику можно включить в момент обучения или в течении двух дней после проведенного урока.

Формат:	Тренинг	Лекция	Видео-урок	Наставничество	Чек-лист
Сильные стороны	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Включает теорию и практику ✦ Пользуется популярностью у сотрудников 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Нет необходимости готовить дополнительный материал ✦ Время проведения лектор может сократить 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Присутствие лектора не обязательно ✦ Наглядно показывает процесс ✦ Возможность пересмотреть важные моменты 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Возможность сразу включаться в процесс ✦ Фокусирование на возможных нюансах, специфике ✦ Процесс обучения идет непосредственно в рабочее время 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Обучение в процессе ✦ Фокус на процесс ✦ Исключает совершение ошибок
Слабые стороны	<ul style="list-style-type: none"> — Необходимость подготовки дополнительного материала — Минимальное время – один час 	<ul style="list-style-type: none"> — Труднее усваивается обучающимися — Включает в основном теорию 	<ul style="list-style-type: none"> — Тяжело найти нужный материал в виде видео — Требуется техника для показа 	<ul style="list-style-type: none"> — Ограничения в количестве обучающихся 	<ul style="list-style-type: none"> — Применим не ко всем процессам

Результативность обучения

Оценка результативности показывает, насколько сотрудник понял, запомнил и получил ли вообще навыки. Результативность, как и само обучение, должна быть оформлена в виде документа. Обычно форма результативности содержит следующую информацию:

- тема обучения/наименование СОП,
- дата состоявшегося обучения,
- дата фиксации результативности,
- вопросы по теме,
- ФИО сотрудника,
- подпись сотрудника,
- оценка,
- ФИО и подпись проводившего опрос.

Результативность можно оформить в любой удобной форме: тест, вопросник для устного опроса, вопросник для письменного опроса. В компании [NIKA PHARM](#) начальник ООК разработала очень удобную форму для оформления показателей результативности внутреннего обучения, при этом она учла запросы аудиторов, удобство и простоту заполнения и даже экономию бумаги (один лист)!

Иногда используем мобильные приложения (довольно удобное – Quiz Bot) для проведения тестирования. Отчет по результатам тестирования просто распечатывается. Единственное, в списках проходивших тестирование указывается имя пользователя, например, @Gfdkdjjj. Поэтому нужно делать к отчету перечень с указаниями, за каким пользовательским именем скрывается тот или иной сотрудник.

Также значимым методом результативности является аттестация. Данная процедура помогает в очередной раз оценить не только соответствие специалиста занимаемой должности и уровень его профессиональной подготовки, но и его готовность к повышению в должности, уровень адаптации после испытательного срока или при ротации сотрудника и изменении его должностных обязанностей. Аттестация регламентируется законом, а внутри организации — отдельным положением.

Подытоживаем. Для того чтобы обучение было наиболее успешным и принесло пользу, недостаточно просто организовать для персонала небольшую лекцию. Результат будет, если соблюдены следующие условия:

1. Подготовить программу обучения для каждой группы пользователей WMS-системы в соответствии с бизнес-процессами склада.
2. Определить ожидаемые показатели работы сотрудников после прохождения ими обучения.
3. Замотивировать персонал на достижение этих показателей.
4. Проводить плановое постоянное обучение с практикой на местах.
5. Проводить анализ эффективности планового обучения и обязательную аттестацию.

Благодарим автора (Алина Нафикова, NIKA PHARM) за полезный материал