






Экзамен супервайзеров Стандартизированная работа

Пример одной Компании

Условия экзамена

- Проведен анализ операций, выявлены и устранены потери;
- Подготовлен стандарт рабочих операций;
- Проведено 4-х шаговое обучение операторов стандартизированной работе:
 - Демонстрация правильного выполнения;
 - Повтор операций супервайзером (под надзором);
 - Повтор операций супервайзером с указанием ключевых моментов (под надзором);
 - Повтор операций и ключевых моментов с указанием причин (под надзором);
- Внедрен ежесменный инструктаж с выборочной проверкой знаний стандарта (ключевых моментов и шагов);
- Проведен экзамен на рабочем месте check-list/стандарт по 36 позициям

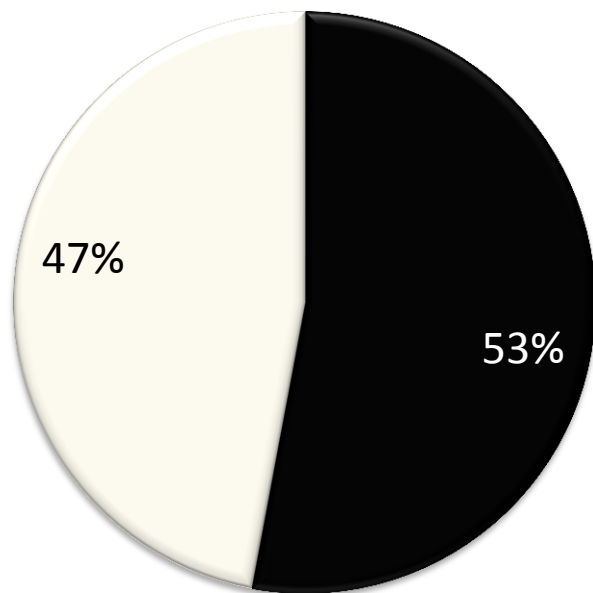
Оценка за экзамен - % выполнения стандарта (2 ошибки – 5%)

	95-100%	«Черный пояс»: мастер, полностью выполняет СР, может обучать других	Экзамен сдан
	95%	«Коричневый пояс»: Выполняет СР, но допускает ошибки, не требует надзора	
	90%	«Синий пояс»: Следует СР, но допускает ошибки, требует надзора	
	85%	«Зеленый пояс»: Не следует СР, требует надзора	
	0-80%	«Белый пояс»: Не следует СР, не может работать без надзора	

Результаты экзамена

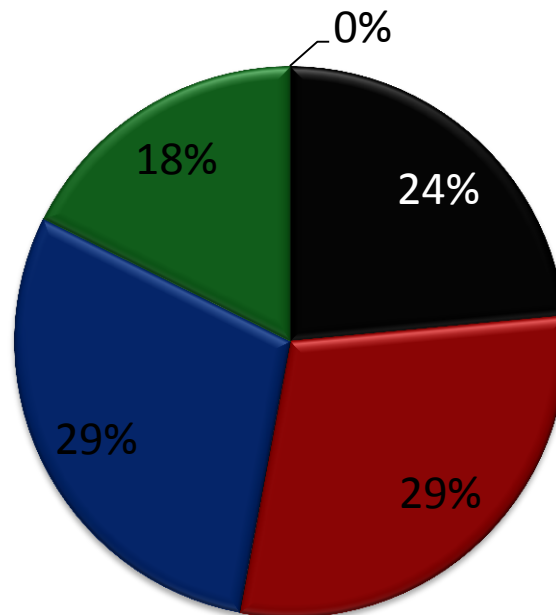
Выполнение СР

- Выполнение СР на 95 -100%
(экзамен сдали)
- Выполнение СР менее 95 %
(экзамен не сдали)



Распределение по уровню выполнения СР










- Черный пояс
- Коричневый пояс
- Синий пояс
- Зеленый пояс
- Белый пояс











Типичные ошибки

- Не знают:
 - Технологический график обслуживания по типам клиентов
- Не выполняют:
 - Команду «Упоры на месте» - 50% проэкзаменованных
 - Контроль движения клиентов – 70%
 - Команду «Предварительная/окончательная готовность» по процессу обслуживания клиентов (поздно) – 15%
 - Вызов необходимых спецмашин – 15%

Персональные оценки супервайзеров: сдали экзамен успешно

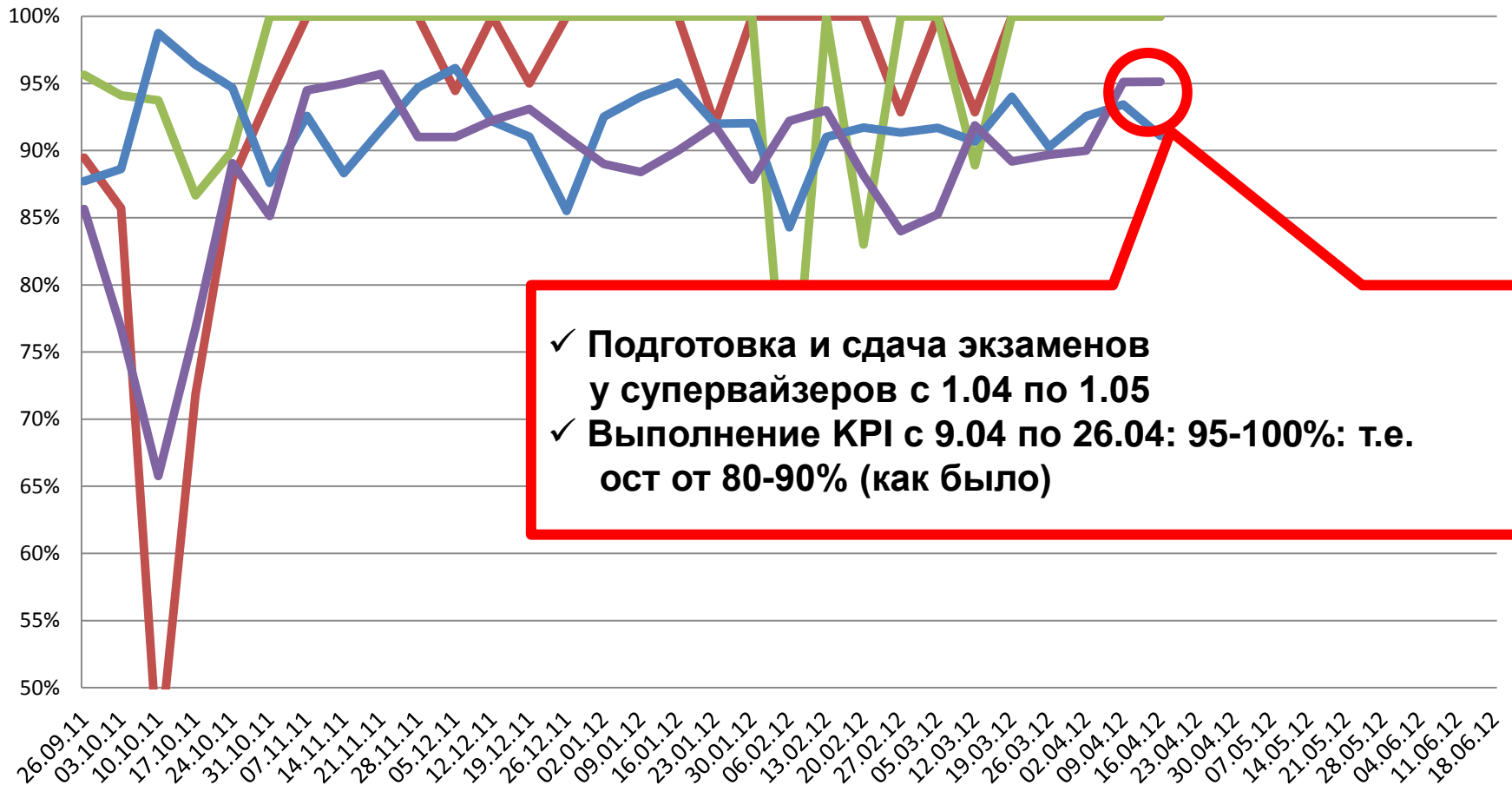
ФИО	Оценка
Данковский Б.	 1
Себорян З.	 1
Чаплин А.	 1
Удальниченко П.	 1
Кравченко А.	 2
Фурсин Д.	 2
Гонзаев А.	 2
Лепс Д.	 2
Лавр М.	 2

Персональные оценки супервайзеров: сдали экзамен не успешно

ФИО	Оценка
Каракун А.	 1 2
Середа Е.	 2 2
Петро К.	 2 2
Захаренко М.	 2 2
Косяков А.	 2 2
Копитин С.	 1 2 2
Хамса Т.	 1 2 2
Чалдыкин В.	 2 2 2

Влияние выполнения СР на КРІ – положительное по всем четырем предприятиям Холдинга

% рейсов обслуженных в соответствии с плановым разворотным временем



Рекомендации по организационным улучшениям

- Провести «введение в должность» для нового старшего супервайзера:
 - Как работать с KPI, как и где отражать
 - Что такое «проблема», как планировать, контролировать и отражать решение
 - Как правильно проводить/контролировать сменный инструктаж
 - Как вести рейтинг супервайзеров по своевременности ТГО
 - Как управлять эффективностью подчиненных
 - Как правильно обучать СР, как изменять/улучшать Стандарт
 - Как проводить экзамен и анализировать результат
- Провести разбор наиболее типичных ошибок по итогам экзамена
- Во время ежесменного разбора обсуждать:
 - Результаты по ТГО
 - Наши проблемы были, что решаем, какие есть препятствия, как преодолеть
 - Персональный рейтинг супервайзеров (похвала лучших)
- Провести разбор ошибок, подготовить план обучения не сдавших экзамен
- Организовать ведение ежесменного рейтинга супервайзеров по количеству транспорта, выпущенного вовремя
- В июле провести летний экзамен супервайзеров, сравнить результат с весной.
- В октябре провести осенний экзамен, не сдавших 3-ий раз – уволить .