

ВМЕСТЕ 

«ЛЮДИ ВАЖНЕЕ ВСЕГО»
«ГУБЕРНСКИЕ **20** АПТЕКИ»
лет

Лучшая практика АО «Губернские аптеки»:

Симуляционный центр-инновационная площадка
для обучения и наставничества вновь принятых
сотрудников аптечной сети



Кармаева Ольга Ильинична
Руководитель группы
адаптации и оценки персонала



РЕШАЕМАЯ ПРОБЛЕМА

В силу расширения бизнеса и экстенсивного роста количества аптек АО «Губернские аптеки» была сформирована потребность в сокращении времени на подготовку вновь принятых сотрудников аптечной сети с 45 до 15 дней



ОПИСАНИЕ ПРАКТИКИ

Симуляционный центр - тренировочная площадка, где тренеры-наставники, обладающие экспертизой и практическим опытом работы в аптеке, готовят вновь принятых сотрудников сотрудников аптечной сети.

Уникальность центра состоит в том, что практическое обучение проходит в симуляционном формате через имитацию и моделирование бизнес-процессов действующих аптек АО «Губернские аптеки».

Процесс обучения

01



Постановка
учебной цели

02



Прохождение
дистанционного
обучения

03



Прохождение
очного обучения

04



Оценка эффективности
процесса обучения

ПОСТАНОВКА УЧЕБНОЙ ЦЕЛИ

На данном этапе новый сотрудник встречается со своим руководителем для обсуждения:

1 Плана адаптации в Дневнике нового сотрудника

2 Целей, задач и процесса обучения в Симуляционном центре

3 Планируемых результатов после прохождения обучения в Симуляционном центре

Дневник нового сотрудника

ФИО _____

Аптека № _____

Филиал _____

Цели:

- ✓ знакомство с общей организацией работы в аптеке и кол
- ✓ знакомство с рабочим местом и программным обеспече
- ✓ знакомство со стандартами работы первостольника;
- ✓ знакомство с предприятием АО «Губернские аптеки» и к

План адаптации			
Этапы	Название	Период	Цель
1 этап	Первый день	1 день	Вы узнаете о структуре компании, получите необходимые инструкции по безопасности и уже встретитесь с тренером-наставником, который будет помогать вам на следующих этапах адаптации. Ваш первый день — это начало увлекательного путешествия в мир «Губернских аптек».
2 этап	Дистанционное обучение	3 дней	Дистанционное обучение — это первый шаг в карьере нового сотрудника в «Губернских аптеках». Успешное прохождение курса позволит вам быстрее адаптироваться к работе и стать важным членом коллектива.
3 этап	Практическое обучение	3 дней	Обучение в <u>симуляционном центре</u> — это переход от теории к практике. Вы получите ценный опыт, который поможет вам увереннее чувствовать себя на рабочем месте в реальной аптеке. <u>Симуляционный центр</u> — это безопасная среда для отработки навыков, где можно допустить ошибку и получить необходимую обратную связь от тренера-наставника (адрес: Маршала 41).
4 этап	Работа в филиале		Выход в аптеку — это ключевой момент в карьере нового сотрудника. Это возможность применить все полученные знания и навыки на практике и стать полноценным членом команды «Губернских аптек». Уверенность в своих силах и стремление к развитию — ключевые компоненты успешной работы в аптеке.

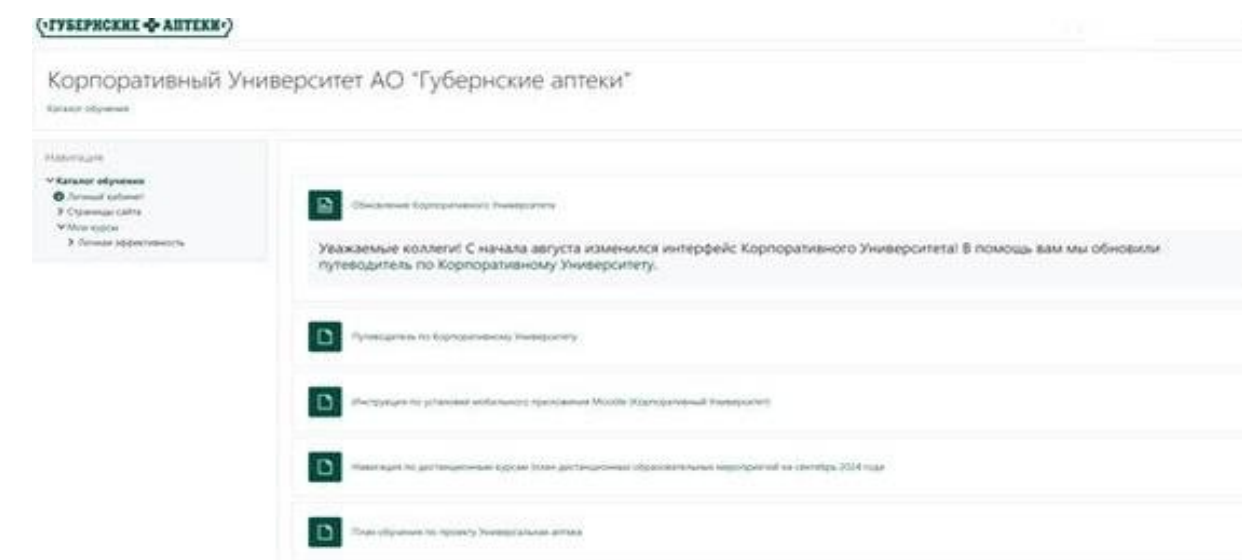
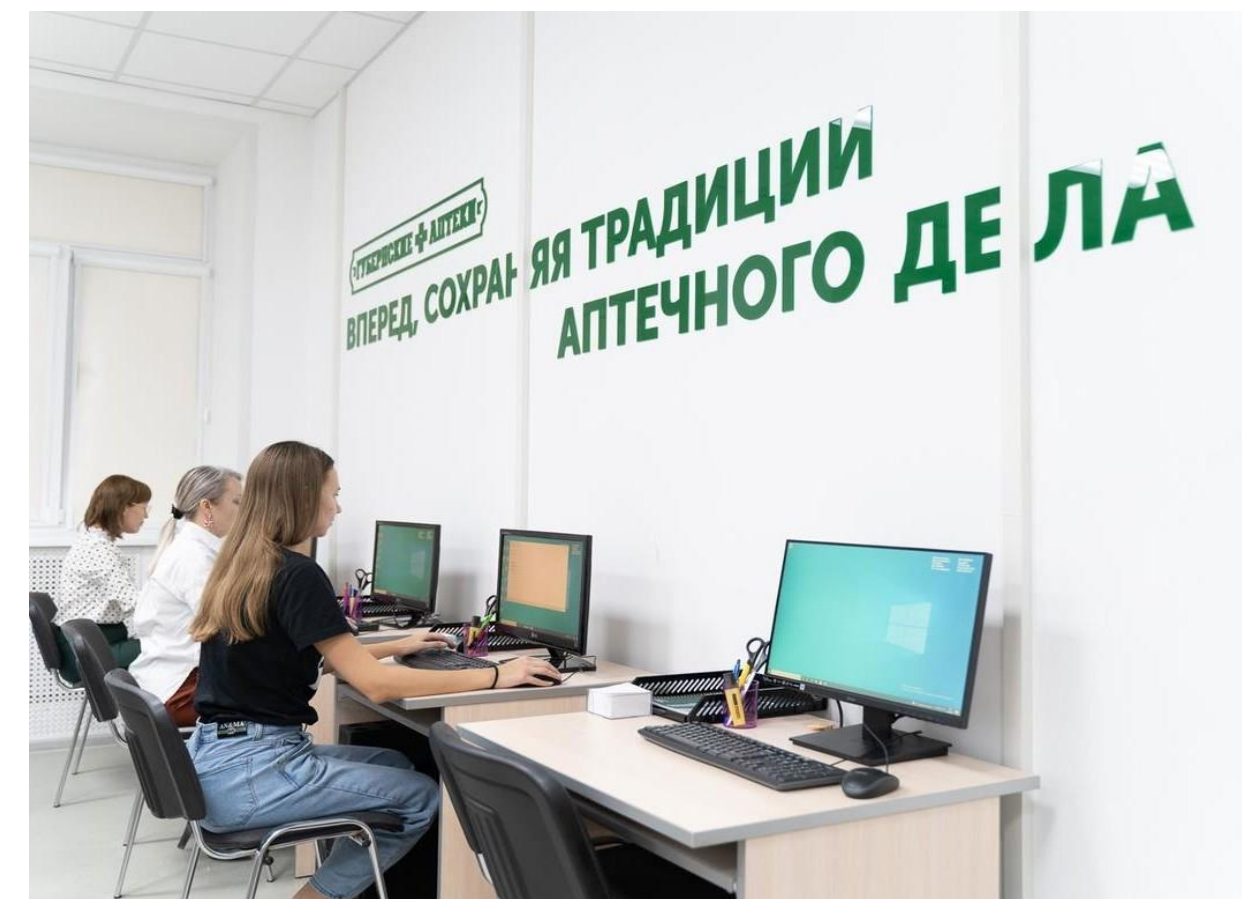
ДИСТАНЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ

Сотрудники осваивают теоретические знания на интерактивных курсах Корпоративного университета.

Тренер-наставник контролирует и оценивает усвоение материала, по необходимости предоставляет разъяснения «здесь и сейчас».

ДИСТАНЦИОННЫЕ ПРОГРАММЫ

Название	Продолжительность (часы)	Период (дни)
Правила отпуска ЛП для мед. применения	5	1
Хранение и перевозка ЛС	3	
Соблюдение требований работы с фальсифицированными недоброкачественными, контрактными товарами аптечного ассортимента	2	2
Мерчендайзинг	7	3
Санитарный режим. Инфраструктура	2	
Порядок применения аптечной сети от поставщиков	2	4
Универсальный стандарт «Забота о клиенте»	2	
Итого	23	4



ОЧНОЕ ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ

Через имитацию и моделирование бизнес-процессов сотрудники осваивают необходимые умения на очных программах обучения.

Для этого спроектированы следующие локации:



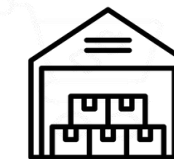
Торговый зал



Кабинет заведующего



Зона приемки товара



Помещения хранения (материальная)



Хозяйственная комната, гардероб и комната персонала

ОЧНЫЕ ПРОГРАММЫ

Название	Продолжительность (часы)	Период (дни)
Правила выписки и отпуска лекарственных препаратов	5	1
Санитарный режим	3	2
Хранение товаров аптечного ассортимента	4	2
Стандарт заботы о клиента	7	3
Мерчендайзинг	5	4
Приемка товара	5	5
Базовые навыки управления заведующего аптеки	12	6-7
Итого	41	7



ТОРГОВЫЙ ЗАЛ

В торговом зале сотрудники обучаются работе с кассой, автоматизированными системами, подходам к оформлению зала и консультированию клиентов в соответствии со стандартами компании





КАБИНЕТ ЗАВЕДУЮЩЕГО

На практических занятиях заведующие работают с формированием и анализом аптечного ассортимента, отрабатывают процесс заказа товара в автоматизированных системах, работают с журналами учета операций, связанных с обращением лекарственных средств и др.

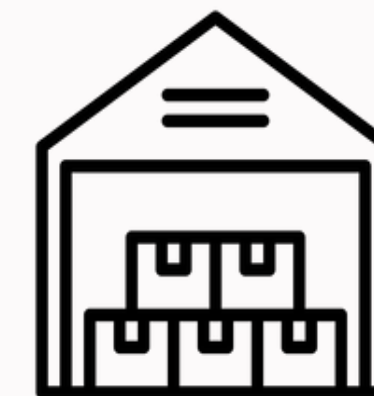


ЗОНА ПРИЕМКИ ТОВАРОВ

Зона приемки товаров оформлена по системе 5S для обеспечения качественной и быстрой приемки. Процесс визуализирован в рабочем стандарте с учетом требований к маркировке.

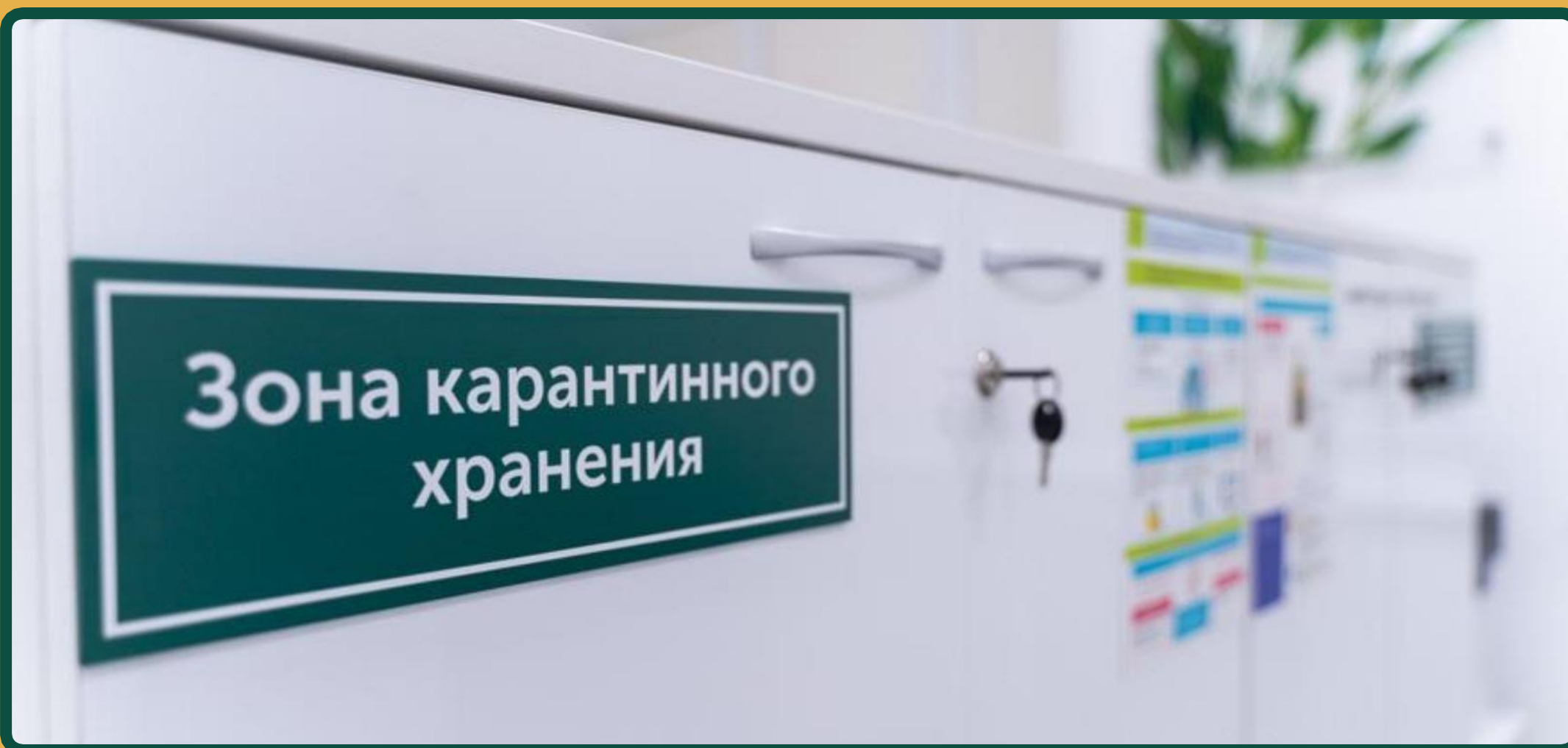
Здесь сотрудники отрабатывают навыки приемки аптечного ассортимента





ПОМЕЩЕНИЕ ХРАНЕНИЯ (МАТЕРИАЛЬНАЯ)

В помещении хранения отрабатываются навыки организации правильного хранения товаров аптечного ассортимента, включая работу на малых площадях. Выделены зоны для хранения лекарственных препаратов, медицинских изделий и продовольственных товаров





ХОЗЯЙСТВЕННАЯ КОМНАТА, ГАРДЕРОБ И КОМНАТА ПЕРСОНАЛА.

В аптеках обеспечивается разделение грязной и чистой зон. На занятиях изучаются требования санитарного режима, визуализация маркировки уборочного инвентаря, а также правила его размещения и использования



ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБУЧЕНИЯ

Оценка проводится на регулярной основе путем получения обратной связи от вновь принятого сотрудника и его непосредственного руководителя.

Результаты оценки учитываются в редизайне программ, которая проводится не реже 1-2 раз в год.

Анкета обратной связи

- Насколько вы довольны общей продолжительностью процесса обучения и ввода в должность?
(1 - совсем не доволен, 5 - полностью доволен)
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- Оцените насколько полученный материал применим для вашей работы?
(1 - не понимаю, как применить, 5 - понимаю, как применить в работе)
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- Насколько вы довольны организацией и структурой процесса обучения и ввода в должность?
(1 - совсем не доволен, 5 - полностью доволен)
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- Оцените профессионализм тренера-наставника? (1 - тренер-наставник не компетентен, не разбирается в темах, 5 - компетентен, полностью владеет теоретическими и практическими знаниями)
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- Насколько эффективно, по вашему мнению, наставник помогал вам в процессе обучения и адаптации?
(1 - совсем не эффективно, 5 - очень эффективно)
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- Насколько вы оцениваете доступность изложения материала тренинга?
(1 - с трудом понял(-а) о чем идет речь, 5 - материал был предельно доступным и понятным)
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- Оцените наличие практики (1- больше теории, чем практики, 5 - практики было достаточно)
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- Оцените удобство использования онлайн-платформы «Корпоративный университет» при дистанционном обучении (1 - совершенно не удобно участвовать в обучении, 5 - очень удобно участвовать в обучении)
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- Насколько тренер-наставник создал(-а) комфортную и поддерживающую атмосферу?
(1 - было некомфортно, не безопасно, 5 - было очень комфортно, не было страха совершить ошибку или сделать не верно)
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Экономия фонда оплаты труда (ФОТ) работникам, занятым наставничеством за счет централизации обучения в Симуляционном центре составила 11 771 366 рублей.

Сокращение продолжительности подготовки вновь принятого сотрудника аптечной сети с 45 до 15 дней.

Снижение уровня текучести среди сотрудников аптечной сети:

Год	Уровень текучести, в %
2020	32
2021	31,56
2022	29,95
2023	29,79

КАЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Индекс CSI по процессу ввода в должность вновь принятых сотрудников (оценка по 5-ти бальной шкале):

Год	Непосредственный руководитель	Вновь принятый сотрудник
2020	4,0	4,2
2021	4,5	4,7
2022	4,7	4,8
2023	4,7	4,8

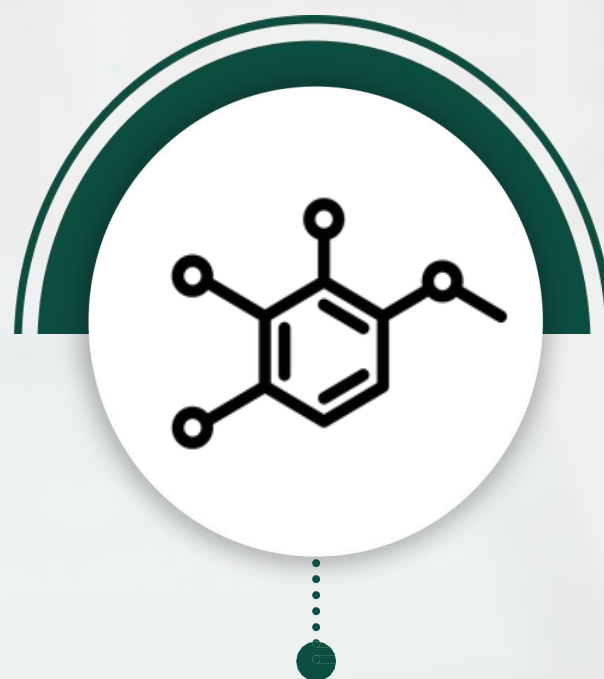
Индекс CSI по качеству обслуживания в аптечной сети (оценка по 5-ти балльной шкале):

Год	Индекс CSI
2020	4,2
2021	4,2
2022	4,3
2023	4,6

ПРЕИМУЩЕСТВА СИМУЛЯЦИОННОГО ЦЕНТРА

Бизнес-ориентированное
обучение

Формирование
эталонного поведения



Комплексный
подход



Сокращение сроков
профессиональной адаптации



Соблюдение стандартов
компании

