

Магазин

От открытия до передачи смены

Открыть смену → Принять поставку → Записать отклонения

Пример небольшого магазина товаров для дома

Инструкции, практические приёмы, рабочие формы и программа стажировки.

Все ситуации вымышлены. Материал показывает формат результата и не применяется как действующий регламент без адаптации и утверждения компаний.

Что внутри

01. С чего начать работу	3
02. Как проходит работа	4
03. Инструменты и доступы	5
04. Как устроена база знаний	6
05. Как передать смену	7
06. Как записывать изменения	8
07. Что проверить перед передачей	9
08. Как закрыть и сохранить задачу	10
09. Рабочие приёмы	11
10. Если что-то пошло не так	12
11. Рабочая форма с примером	13
12. План первой недели	14
13. Практические задания	15
14. Как проверить готовность	16
15. Памятка наставнику	17
16. Кто обновляет материалы	18

Руководство помогает найти порядок действий и подготовиться к практике. Не заменяет наставника, квалификацию и решение работодателя о самостоятельной работе.

С чего начать работу

Пример небольшого магазина товаров для дома. Руководство показывает, как устроить передачу опыта, а не заменяет правила конкретной компании.

Перед первой задачей

- Узнайте, кто ваш наставник и кто принимает результат
- Попросите доступ к действующим документам, а не к копиям из переписки
- Найдите место для записи вопросов и незавершённых задач

Ваш первый результат

Сменщик понимает, что осталось сделать и где лежат документы

Любое действие за пределами допуска, квалификации или утверждённой инструкции сначала обсуждается с ответственным.

Как проходит работа

Шесть этапов с понятной передачей результата между людьми.

1. Открыть смену

Отметьте результат этапа в рабочей записи. Если данных не хватает, укажите вопрос и ответственного за ответ.

2. Проверить задачи

Отметьте результат этапа в рабочей записи. Если данных не хватает, укажите вопрос и ответственного за ответ.

3. Принять поставку

Отметьте результат этапа в рабочей записи. Если данных не хватает, укажите вопрос и ответственного за ответ.

4. Помочь покупателю

Отметьте результат этапа в рабочей записи. Если данных не хватает, укажите вопрос и ответственного за ответ.

5. Записать отклонения

Отметьте результат этапа в рабочей записи. Если данных не хватает, укажите вопрос и ответственного за ответ.

6. Передать смену

Сменщик понимает, что осталось сделать и где лежат документы

Инструменты и доступы

Реестр показывает не пароли, а назначение инструмента и порядок получения доступа.

- Учётная система: личная учётная запись, доступ через администратора
- Сканер и касса: инструкция конкретной модели, обучение у старшего смены
- Журнал смены: незавершённые задачи, ответственные и отметки о приёме

Карточка инструмента

Поле	Что записать
Название	Система или оборудование, версия / модель
Владелец	Роль сотрудника, у которого запрашивается доступ
Источник	Ссылка на утверждённую инструкцию
Проверка	Дата, когда доступ и инструкция проверены

Пароли, ключи и общие учётные записи не публикуются в руководстве.

Как устроена база знаний

Материалы сгруппированы по задачам. В каждом разделе указан ответственный.

- 01_Смена: открытие, закрытие, журнал
- 02_Товар: карточки, размещение, поставки
- 03_Покупатели: согласованные ответы и маршруты обращения
- 04_Сбои: контакты поддержки и карточки ситуаций
- 05_Обучение: задания, наблюдения наставника

Правило для любого документа

Нужно видеть	Зачем
Версия и дата	Отличить рабочий документ от старого
Владелец	Знать, у кого уточнить вопрос
Статус	Не использовать черновик как инструкцию
Связанные формы	Сразу найти место для записи результата

Закрытые материалы остаются в согласованной среде компании. В общей базе можно оставить только название и порядок запроса.

Как передать смену

Передача завершена, когда получатель нашёл документы и понял следующий шаг.

- 1. Откройте журнал и отметьте дату, смену и участников передачи
- 2. Перечислите незавершённые задачи: поставка, вопрос покупателя, проверка ценника
- 3. Для каждой задачи укажите товар или номер обращения и ссылку на запись
- 4. Запишите, что уже проверено и чего делать пока нельзя
- 5. Назначьте ответственного за следующий шаг и срок проверки
- 6. Пройдите список вместе со сменщиком и получите отметку о приёме

Пример заполненной передачи

Поле	Пример записи
Смена и дата	Смена Б, пример смены
Товар / обращение	Товар Д-024, поставка П-07
Что произошло	По документу 12 шт., при пересчёте 10 шт.
Что уже проверено	Пересчитано вместе со старшим, документ сохранён
Следующий шаг / ответственный / срок	Администратор сверит поставку до следующей приёмки
Кто принял	Смена В: приняла запись, проверка не закрыта

Проверка результата

Сменщик понимает, что осталось сделать и где лежат документы

Как записывать изменения

Новая договорённость не должна теряться в устном разговоре.

Запись	Содержание
Что изменилось	Конкретная задача и прежнее состояние
Причина	Подтверждённый факт или запрос ответственного
Кто согласовал	Роль и ссылка на решение
Что дальше	Действие, исполнитель и срок
Что сохранить	Предыдущая версия и приложения

Пример

«В записи Смена Б, пример смены появился открытый вопрос. Следующий этап не подтверждён. Ответственный уведомлён, исходные документы сохранены».

Не исправляйте старые записи так, чтобы исчезла история. Ошибку отмечают с объяснением и ссылкой на исправление.

Что проверить перед передачей

Короткий список для самопроверки и совместного разбора.

- В журнале указан нужный товар или номер обращения
- Фактическое количество сверено с документами поставки
- Расхождения записаны отдельно, а не скрыты корректировкой
- Открытые вопросы имеют ответственного
- Сменщик может найти исходную запись без звонка предыдущему сотруднику

Если пункт не выполнен

Отметьте «не проверено», укажите причину и передайте вопрос ответственному. Отсутствие записи не означает, что проверка пройдена.

Критерии качества и допуск к следующему этапу утверждает компания. Здесь показан формат проверки.

Как закрыть и сохранить задачу

Следующий сотрудник должен восстановить историю без поиска по личным чатам.

- Проверьте комплект по чек-листу
- Привяжите приложения к идентификатору задачи
- Отделите завершённое от того, что ещё требует решения
- Получите подтверждение приёма от ответственного
- Сохраните материалы в утверждённом разделе базы

Что не закрывает задачу

- Сообщение «отправил» без доступных приложений
- Фотография без связи с задачей
- Папка без понятной версии и владельца

Сроки хранения и право удаления задаёт компания. Из этого примера они не переносятся автоматически.

Рабочие приёмы

Примеры того, что полезно обсудить на интервью и проверить на практике.

- Записывать не «разобраться с коробкой», а код товара и место хранения
- Отделять подтверждённый факт от предположения: «на полке 4» и «возможно, ещё на складе»
- Закрывать задачу после проверки результата, а не после отправки сообщения

Как фиксировать приём

Вопрос	Что нужно получить
Когда помогает?	Конкретная ситуация
Как это делается?	Последовательность и наглядный пример
Когда не применять?	Ограничения и исключения
Как проверить?	Наблюдаемый результат

Это иллюстрации формата. В реальном комплекте здесь будут приёмы вашего специалиста после его проверки.

Если что-то пошло не так

Сначала понять границы проблемы и позвать нужного человека.

Цена на полке не совпала

Сверить товар и код, зафиксировать оба значения, пригласить ответственного

Не выбирать произвольную цену и не обещать решение вне своих полномочий

Касса не отвечает

Записать время и сообщение на экране, сообщить старшему смены, открыть инструкцию поддержки

Не проводить повторную оплату, пока не выяснен статус первой

Поставка не сходится

Отдельно записать позицию и расхождение, сохранить документы, передать ответственному

Не менять данные так, чтобы расхождение исчезло из истории

Рабочая форма с примером

Форма помогает не забыть контекст, приложения и следующий шаг.

Поле	Пример заполнения
Смена и дата	Смена Б, пример смены
Товар / обращение	Товар Д-024, поставка П-07
Что произошло	По документу 12 шт., при пересчёте 10 шт.
Что уже проверено	Пересчитано вместе со старшим, документ сохранён
Следующий шаг / ответственный / срок	Администратор сверит поставку до следующей приёмки
Кто принял	Смена В: приняла запись, проверка не закрыта

Перед отправкой

Проверьте идентификатор, доступ к приложениям и имя ответственного. Не включайте данные клиентов, если для этой задачи они не нужны.

План первой недели

Пример маршрута. Темп, задания и допуски определяет наставник.

Этап	Что делает новичок	Как проверить
Знакомство	Находит документы и ответственных	Показывает нужный раздел
Наблюдение	Смотрит одну задачу с наставником	Объясняет этапы своими словами
Практическая задача	Найти товар и его карточку по коду	Работает на вымышленных данных
Практика	Заполнить запись из примера о расхождении поставки	Разбирает результат с наставником
Передача	Передать смену по журналу без устных дополнений	Получатель понимает запись

Неделя не гарантирует готовность к самостоятельной работе. Для технических и производственных задач нужны предусмотренные компанией обучение и допуски.

Практические задания

Задания выполняются на данных примера или в специально согласованных условиях.

Задание 1

Найти товар и его карточку по коду

Что предъявить: запись результата, использованный источник и список оставшихся вопросов.

Задание 2

Заполнить запись из примера о расхождении поставки

Что предъявить: запись результата, использованный источник и список оставшихся вопросов.

Задание 3

Передать смену по журналу без устных дополнений

Что предъявить: запись результата, использованный источник и список оставшихся вопросов.

Наставник заранее выбирает безопасную задачу и присутствует там, где это необходимо.

Как проверить готовность

Оценивать нужно выполнение задачи, а не уверенность в устном ответе.

Критерий	Что наблюдает наставник
Находит источник	Открывает актуальный документ
Следует порядку	Не пропускает обязательную проверку
Различает факт и догадку	Не дописывает неизвестные данные
Знает границы	Останавливается и обращается за помощью
Передаёт результат	Другой человек может продолжить задачу

Итог разбора

Запишите: получилось / нужна практика / задача пока не разрешена. Укажите конкретное наблюдение и следующее практическое задание.

Памятка наставнику

Одна понятная задача за раз, затем обратная связь по результату.

- До практики покажите пример готовой записи и критерии проверки
- Попросите новичка найти инструкцию самостоятельно
- Наблюдайте и вмешивайтесь до небезопасного действия
- После задачи спросите, где инструкция была непонятна
- Исправьте материал и повторите трудный фрагмент

Что записать после занятия

Поле	Пример
Наблюдение	Не нашёл статус документа
Причина	Статус был только в имени файла
Изменение базы	Добавить видимую отметку версии
Повторная проверка	Найти нужную версию на другой задаче

Кто обновляет материалы

База остаётся полезной, пока у документов есть владельцы и проверка изменений.

Материал	Ответственный в реальном проекте
Порядок действий	Специалист, выполняющий процесс
Критерии и ограничения	Уполномоченный руководитель / профильный эксперт
Инструменты и доступы	Администратор системы или оборудования
Практические задания	Наставник
Версии и архив	Назначенный владелец базы

Паспорт этого примера

Все организации, записи и ситуации вымышлены. Интервью с реальным специалистом не проводилось. Рецептутры, параметры ремонта и локальные регламенты не воспроизводятся. Перед использованием содержание должно быть адаптировано и утверждено компанией.