

**Правила
прохождения
Ежемесячной
аттестации**

**Training
Academy**



Необходимо регулярно тестировать Полевые силы для актуального среза потребностей в обучении



Цель: поддерживать высокий уровень знаний промоутеров, супервайзеров и обучающего персонала

1 Промоутеры

Аттестацию обязаны проходить ВСЕ промоутеры, работающие на проекте LG в момент тестирования хотя бы 1 день.
Ежемесячное тестирование является строго обязательным для качественной коммуникации с клиентом и эффективной продажи.

Нежелательно: пропуск тестирования.

2 Супервайзеры

Аттестацию обязаны проходить ВСЕ супервайзеры, работающие на проекте LG в момент тестирования хотя бы 1 день
Являются линейными руководителям полевого персонала. Обязаны знать продукт и навыки полевого обучения.
Осуществляют полевое сопровождение своих промоутеров. После тестирования имеют потребности обучения по своей территории

Нежелательно: пропуск тестирования.

3 Мерчендайзеры

Аттестацию обязаны проходить ВСЕ мерчендайзеры, работающие на проекте LG в момент тестирования хотя бы 1 день
Обязаны знать продукт, для грамотной работы с ЛПП ТТ, для правильного размещения POSM согласно гайдбука .

4 Региональные тренеры

Аттестацию обязаны проходить ВСЕ Региональные тренеры, работающие на проекте LG в момент тестирования хотя бы 1 день
Обязаны знать продукт, для грамотного обучения полевых сил.

Возможности постоянно оценивать потребности в обучении

Необходимо проходить тесты для своей пользовательской категории



Цель: поддерживать необходимый уровень навыков и знания процедур для своей позиции в Полевой структуре

1 Промоутеры

- Продуктовый тест вверенной категории (Н&А \ НЕ) – 50 вопросов
- Стандарты работы с конечным потребителем – 50 вопросов
- Актуальный Гайд Бук по вверенной категории (Н&А \ НЕ) - 12 вопросов .

Порог успешного прохождения – 90%.

2 Супервайзеры

- Продуктовый тест по всем категориям (Н&А НЕ) – 50 вопросов
- Стандарты работы с конечным потребителем/ Стандарты Полевого Обучения – 50 вопросов
- Актуальный Гайд Бук по всем категориям (Н&А \ НЕ) - 24 вопросов .

Порог успешного прохождения – 95%.

Порог успешного прохождения команды – 90%.

3 Мерчендайзеры

- Продуктовый тест вверенной категории (Н&А \ НЕ) – 50 вопросов
- Стандарты работы с конечным потребителем – 50 вопросов
- Актуальный Гайд Бук по вверенной категории (Н&А \ НЕ) - 12 вопросов .

Порог успешного прохождения – 90%.

4 Региональные тренеры

- Продуктовый тест по вверенной категории (Н&А НЕ) – 50 вопросов
- Стандарты работы регионального тренера/ Знание процедур адаптации
- Стандарты работы с конечным потребителем/Полевое обучение – 50 вопросов

Порог успешного прохождения – 95%.

Порог успешного прохождения команды – 90%.

- Данная схема действительна только вместе с **ежемесячным One Pack** по аттестации

 **Дополнительную сессию проходят только после согласования с Лидером Полевых Сил**

Основная сессия

Основная сессия ежемесячной аттестации для всех участников Полевых сил проходит в **предпоследнюю неделю каждого месяца с 5:00 до 11:00 (МСК)**

НЕ участники проходят тесты в соответствии с One Pack
H&A участники проходят тесты в соответствии с One Pack

1. TSM отвечает за доведение информации о правилах, датах и времени проведения Аттестации за ИЮНЬ до супервайзеров и промоутеров.
2. Уважаемые коллеги прошу обратить внимание, что список людей, которым вы хотите изменить дату прохождения Аттестации должен быть согласован с **Евгением Бортниковым**.
3. Список людей, которым согласован перенос необходимо прислать не позднее срока, указанного в One Pack текущего месяца. Списки присланные позднее к рассмотрению приниматься не будут.
4. Отправка согласованных списков сотрудников на передачу происходит строго на два адреса сотрудников ТА Елена Чайкина -

elena.chaikina@lge.com

▪ **Георгий Павитов** - george.pavitov@lge.com

Дополнительная сессия

Дополнительная сессия ежемесячной аттестации для всех участников Полевых сил проходит в **пятницу последней недели каждого месяца с 5:00 до 11:00 (МСК)**

НЕ/H&A участники проходят переаттестацию в соответствии с One Pack

1. Списки сотрудников на переаттестацию принимаются строго в формате приложенном к One Pack (Формат согласования передачи Аттестационного тестирования). При несоблюдении условий формата (обратите внимание на примечания к оглавлениям столбцов), списки приниматься не будут;
2. Сформированный список сотрудников на передачу по зоне ответственности отправляет TSM региона (в список включены все сотрудники: супервайзеры, промоутеры, которым согласована передача аттестационных тестов **Евгением Бортниковым**)



1. Включенный компьютер с установленной операционной системой MacOS или Windows.

Рекомендуемые технические параметры:

Для Windows:

Процессор: x86-совместимый процессор частотой 2.33 ГГц или выше, или процессор Intel® Atom™ частотой 1.6 ГГц или выше (рекомендовано для нетбуков);

Операционная система: Microsoft® Windows® XP (32 бита), Windows Server 2008 (32 бита), Windows Vista® (32 бита), Windows 7 (32 бита или 64 бита), Windows 8 (32 бита или 64 бита) или Windows Server 2012 (64 бита);

Браузер: Internet Explorer 8.0 или более поздняя версия, Mozilla Firefox 17 или более поздняя версия, Google Chrome;

Память: 512 Мб оперативной памяти (1 Гб оперативной памяти для нетбуков); 128 Мб памяти видеокарты;

Для MacOS:

Процессор: Intel Core™ Duo 1.83 ГГц или выше;

Операционная система: Mac OS X v10.6, v10.7, v10.8 или v10.9;

Браузер: Safari 5.0 или более поздняя версия, Mozilla Firefox 17, Google Chrome;

Память: 512 Мб оперативной памяти; 128 Мб памяти видео-карты;

2. Установленная на компьютере версия Flash Player выше 16.1.0:

- a. <http://www.adobe.com/software/flash/about/> - по данной ссылке можно проверить свою версию Flash Player;
- b. <http://helpx.adobe.com/ru/flash-player.html> - по данной ссылке можно ознакомиться с инструкции по установке Flash Player;
- c. <http://get.adobe.com/ru/flashplayer/> - по данной ссылке можно обнести Вашу версию Flash Player;
- d. Инструкцию по установке приложения GradeMaster можно скачать с файлообменника: Разное\Инструкции\Инструкции по работе с порталом LGMaster.ru - [Инструкция по работе с приложением для прохождения Аттестационных тестов GradeMaster.pptx](#);

3. Подключенный интернет прямого доступа скоростью от 1 Мбит/сек;

4. Подключенная web-камера в рабочем состоянии, готовая к использованию;

5. Браузер с поддержкой работы в полноэкранном режиме (перечень интернет - обозревателей для операционных систем см. в пункте 1);

6. **Запрещается пользоваться сенсорным экраном для прохождения Аттестационных тестов;**

Проверка корректности работы «Web версии» программы для

Аттестации и Аттестационного приложения GradeMaster

Действия	WEB версия	Grade Master 
1	Пройди в раздел Личный кабинет сотрудника LG / Личный календарь или в раздел Учебный план	На рабочем столе компьютера, найти иконку 
2	Аттестуемый должен пройти в раздел Личный кабинет сотрудника LG / Личный календарь или в раздел Учебный план	После открытия приложения, приложение начнет свое обновление если это не необходимо;
3	В Учебном плане или Личном календаре найти: «Проверка перед Аттестацией»	Авторизоваться в приложении под своим логином и паролем. Ввести в появившееся окно свой логин и пароль от портала LGMaster.ru
4	В конце проверочного теста, система покажет какую фотографию сделала Ваша Камера. Если система показывает Вам черный квадрат или отсутствие фотографии, то Ваша камера работает не корректно. Обратитесь в службу технической поддержки написав запрос о помощи в настройки Вашего компьютера. Написать можно с «Личного Кабинета сотрудника LG» Полезное/Написать в Тех. поддержку. Написать запрос о помощи в настройки Аттестационного приложения	в списке доступных тестов выбрать тест «Проверка перед Аттестацией»
5	После того как вы прошли проверочный и увидели, фото со своей Вы можете начать прохождения Аттестационного теста нажав на кнопку «Начать Тест»;	Пройти проверочные тесты следуют инструкциям системы
6	1. Предварительную проверку компьютера необходимо сделать не позднее чем за 2 дня до даты Аттестационного теста (лучше в период 2 – 4 дня до Аттестации). Если вы пройдете предварительную проверку в день теста служба технической поддержки не успеет помочь вам устранить проблему, и вы не пройдете Аттестационного тестирования. Данная причина не будет являться уважительной и не будет рассматриваться, как повод переназначения Аттестационного тестирования;	После того, как вы прошли проверочный тест и увидели, фото со своей. Внимательно ознакомьтесь с описанием работы, расположенным под видео с вашей камеры. Вы можете начать прохождения Аттестационного теста нажав на кнопку «Перейти к списку тестов»

2. Проверка перед Аттестацией за 2 дня считается пройденной, если системные данные о компьютере на котором была пройдена проверка перед Аттестацией, и системные данные о компьютере на котором была пройдена Аттестация совпали. Если данные не совпадают, то считается, что сотрудник не прошел Проверку перед Аттестацией.

3. Если вы проходили проверку перед Аттестацией в приложении GradeMaster то и Аттестационный тест вы должны проходить в приложении GradeMaster;

4. Если вы проходили проверку перед Аттестацией в «web версии» программы для Аттестации то и Аттестационный тест вы должны проходить в «web версию» программы;

Порядок проведения Аттестационного тестирования

1. Для Аттестации устанавливается единое время прохождения тестирования по всей России без учета часовых поясов. Время доступа к тестированию 50 минут;
2. Аттестационный тест одновременно проходят все участники, которым был назначен аттестационный тест;
3. Аттестационный тест можно проходить из любого места города, в котором работает участник аттестации. Из одной географической точки тестирование может проходить не более двух человек. При прохождении тестирования более двух человек из одной географической точки, всем нарушившим данное правило будут обнулены результаты тестирования;
4. Уважительной причиной не прохождения аттестационных мероприятий является:
 - ✓ Больничный лист на дату проведения аттестационных мероприятий;
 - ✓ Очередной отпуск на дату проведения аттестационных мероприятий;

Действия	WEB версия	Grade Master
1	За 5 минут до начала Аттестационного теста аттестуемый должен авторизоваться на портале LGMaster.ru;	За 5 минут до начала Аттестационного теста аттестуемый должен авторизоваться на в приложении GradeMaster используя свой логин и пароль
2	Аттестуемый должен пройти в раздел Личный кабинет сотрудника LG/Личный календарь или в раздел Учебный план;	После Авторизации Аттестуемый, находит необходимый ему для прохождения тест;
3	В момент начала аттестационного теста аттестуемый в личном календаре или учебном плане находит соответствующий аттестационный тест и жмет на ссылку дня начала тестирования	Аттестуемый внимательно читает правила прохождения аттестации. Перед началом прохождения аттестационного теста (началом ответа на вопросы участник должен ознакомиться с правилами прохождения аттестационного теста (Время на ознакомление включено в общее время доступа к тесту). Участник аттестации подтверждает, что ознакомлен с правилами аттестации и обязуется их выполнять поставив галочку в соответствующем поле, и несет полную ответственность за их невыполнение
4	Аттестуемый внимательно читает правила прохождения аттестации. Перед началом прохождения аттестационного теста (началом ответа на вопросы участник должен ознакомиться с правилами прохождения аттестационного теста (Время на ознакомление включено в общее время доступа к тесту). Участник аттестации подтверждает, что ознакомлен с правилами аттестации и обязуется их выполнять поставив галочку в соответствующем поле, и несет полную ответственность за их невыполнение	Перед Началом каждого Аттестационного теста, аттестуемые автоматически будут направлены для прохождения теста «Проверка перед Аттестацией
5	Перед началом аттестационного теста участник аттестации подтверждает свою личность, сделав свою фотографию с помощью веб-камеры. На фотографии должно быть четко видно лицо аттестуемого. Отсутствие фотографии приведет к обнулению результатов тестирования;	Перед началом аттестационного теста участник аттестации подтверждает свою личность, сделав свою фотографию с помощью веб-камеры. На фотографии должно быть четко видно лицо аттестуемого. Отсутствие фотографии приведет к обнулению результатов тестирования;
6	Начинает проходить аттестационное тестирование. Во время прохождения аттестационного тестирования ни в коем случае НЕ ЗАКРЫВАТЬ И НЕ СВОРАЧИВАТЬ БРАУЗЕР.	Начинает проходить аттестационное тестирование. Во время прохождения аттестационного тестирования ни в коем случае НЕ ЗАКРЫВАТЬ И НЕ СВОРАЧИВАТЬ ОКНО ВО ВРЕМЯ ТЕСТИРОВАНИЯ
7	Окончанием прохождения теста можно считать сообщение : «Ваши данные успешно отправлены на сервер. Спасибо»	Окончанием прохождения теста можно считать сообщение : «Ваши данные успешно отправлены на сервер. Спасибо». После получения данного сообщения

Ограничения при прохождении Аттестации

1. Тестирование проходит в полноэкранном режиме компьютера. Выход из полноэкранного режима прервет прохождение теста и закроет текущую попытку, зафиксировав результат, как окончательный;
2. Наличие веб-камеры обязательное требование для прохождения аттестационного тестирования. Перед началом тестирования необходимо сделать фотографию на которой четко видно фото аттестуемого. Если при проверки аттестационных тестов, у аттестуемого не будет такой фотографии. Результаты прохождения будут обнулены. Не переходите к тестированию до тех пока веб-камера не сделала фотографию. Обратите Внимание, что для корректной работы камеры в браузере необходимо разблокировать всплывающие окна;
3. Веб-камера должна быть включена и корректно работать на протяжении всего тестирования. Веб-камеру нельзя закрывать ни какими посторонними предметами. Веб-камера в течении всего тестирования должна снимать участника аттестации;
4. С одного IP адреса принимается не более 2 результатов аттестационного теста в день. Если с одного IP придет более двух результатов, будут обнулены все результаты пришедшие с данного IP;4
5. Сотрудникам направления Н&А, НЕ запрещается проходить Аттестационное тестирование с одного компьютера более одного человека. С одного IP адреса разрешается проходить тест нескольким сотрудникам только в том случаи, если время начала прохождения Аттестационных тестов сотрудников отличается не более чем на 5 минут. Проходить Аттестационное тестирование по очереди запрещено.
6. Перед началом тестирования **НАСТОЯТЕЛЬНО** рекомендуем выключить сторонние программы (такие как ICQ, Skype и другие мессенджеры), так как их работа может привести к автоматическому выходу из полноэкранного режима и прерыванию прохождения теста;
7. Время ответа на каждый вопрос теста строго ограничено и может составлять любой отрезок в зависимости от сложности вопроса;
8. После загрузки нового вопроса таймер загружается заново;
9. Если текст вопроса или ответа мелкий и нечитаемый, наведите на него курсор, появится подсказка, дублирующая информацию в приемлемом виде;
10. Перед началом прохождения необходимо убедиться в наличии качественного соединения с интернетом. В случае обрыва соединения с интернетом ни в коем случае **НЕ ЗАКРЫВАЙТЕ БРАУЗЕР** (интернет-обозреватель), дождитесь устранения неполадок, после чего завершите прохождение теста;

В расчет рейтинга идут сотрудники на момент аттестации успешно прошедшие испытательный срок

Тестируемый	Продукт	Стандарты Работы	Среднее Рейтинг
Промоутеры	A	B	$R_p = (A+B)/2$
Супервайзеры	A1	B1	$R_{c_продукт} = 0,8 * C_{рзнач}(A) + 0,2 * A1$ $R_{c_навыки} = 0,8 * C_{рзнач}(B) + 0,2 * B1$ $R_c = (R_{c_продукт} + R_{c_навыки}) / 2$
Региональные тренеры	A2	B2	$R_{рт_продукт} = 0,7 * C_{рзнач}(R_c_продукт) + 0,3 * A2$ $R_{рт_навыки} = 0,7 * C_{рзнач}(R_c_навыки) + 0,3 * B2$

A – результат промоутера при прохождении теста по продукту

B - результат промоутера при прохождении теста по стандартам и навыкам

A1 - результат супервайзера при прохождении теста по продукту

B1 - результат супервайзера при прохождении теста по стандартам и навыкам

A2 - результат регионального тренера при прохождении теста по продукту

B2 - результат регионального тренера при прохождении теста по стандартам и навыкам

R_{c_навыки} - итоговый рейтинг супервайзера по навыкам

R_{c_продукт} – итоговый рейтинг супервайзера по продукту

R_p - итоговый рейтинг промоутера

R_c – итоговый рейтинг супервайзера

R_{рт_продукт} - итоговый рейтинг регионального тренера по продукту

R_{рт_навыки} – итоговый рейтинг региональных тренеров по навыкам

C_{рзнач(A)} – среднее значение результатов промоутеров теста по продукту

C_{рзнач(B)} - среднее значение результатов промоутеров теста по стандартам и навыкам.

C_{рзнач(R_{c_продукт})} – среднее значение итоговых рейтингов по продукту, супервайзеров которых обучает тренер.

C_{рзнач(R_{c_навыки})} – среднее значение итоговых рейтингов по стандартам и навыкам, супервайзеров которых обучает тренер.

Основные положения

С 10.09.2018 в работу супервайзеров, TSM внедряется регламент по корректному ведению аккаунтов на lgmater.ru. В данном регламенте описана процедура создания и корректировки аккаунтов сотрудников полевой структуры (промоутеров, супервайзеров, TSM) на сайте lgmater.ru, которую необходимо соблюдать на протяжении всей работе на проекте.

Перед прохождением ежемесячной аттестации необходимо:

1. Супервайзерам проверить на полное соответствие регламенту по корректному ведению аккаунтов на сайте LGMater.ru и при необходимости скорректировать аккаунты промоутеров в зоне ответственности для полного соответствия с правилами ведения аккаунтов;
2. TSM проверить на полное соответствие регламенту по корректному ведению аккаунтов на сайте LGMater.ru и при необходимости скорректировать аккаунты супервайзеров в зоне ответственности для полного соответствия с правилами ведения аккаунтов;

При выявлении некорректных аккаунтов при подсчете результатов ежемесячной аттестации:

При выявлении некорректных аккаунтов после указанного срока - ответственный сотрудник за ведение аккаунта будет получать в расчет "0" за каждый некорректный аккаунт подчиненного, на протяжении всех периодов проведения ежемесячной аттестации, при этом на собственника аккаунта данная мера не распространяется.

Аккаунт промоутера - ответственный супервайзер

Аккаунт супервайзера - ответственный ст. супервайзер (TSM)

Регламент по корректному ведению аккаунтов

Создание аккаунта «TSM» (ответственный RT)

Фамилия: Прописывается фамилия ст. супервайзера по паспорту (не должно быть пробелов и знаков препинания)

Имя: Прописывается имя ст. супервайзера по паспорту (не должно быть пробелов и знаков препинания)

Отчество: Прописывается отчество ст. супервайзера по паспорту, если отчества нет, прописывается «НЕТ» (не должно быть пробелов и знаков препинания)

Руководители / тренеры: Должны быть указаны обязательно:
 1. Лидер Полевых Сил- Бортников Евгений
 3. Региональный тренер – к которому прикреплен супервайзер/TSM

Территория: Center Moscow HA
 Moscow HE North-West
 Siberia South
 Ural Volga 1
 Volga 2 Far East

Город базирования: # Выберите город # Выбирается город проживания ст. супервайзера

Отметить территорию, на которой работает ст. супервайзер

Категория: HE HA MDA SDA MWO TV VC AV MC BI AC

Категория выбирается по ответственности ст. супервайзера:
 HA - холодильники, стиральные машины, пылесосы, микроволновые печи, встраиваемая техника;
 HE – телевизоры, аудиотехника
 HA + HE - холодильники, стиральные машины, пылесосы, микроволновые печи, встраиваемая техника, телевизоры, аудиотехника

E-mail: Указывается действующий адрес электронной почты промодулера (если система не принимает указанный адрес электронной почты, необходимо обратиться в службу поддержки, для восстановления ранее созданного аккаунта, задваивать аккаунт строго запрещено)

Пароль: Подтвердите пароль: Указывается любой пароль, который потом сообщается ст. супервайзеру

Телефон: Указывается действующий номер мобильного телефона промодулера (если система не принимает указанный номер телефона, необходимо обратиться в службу поддержки, для восстановления ранее созданного аккаунта, задваивать аккаунт строго запрещено)

Дата создания аккаунта: 05-09-2018 Заполняется автоматически

Дата начала работы на проектах LG: 05-09-2018 Заполняется в ручную (первый день работы на проекте. При повышении ст. супервайзера не корректируется)

Дата назначения на должность на проектах LG: 05-09-2018 Заполняется в ручную – день подписания трудового договора. Обязательно изменяется при восстановлении аккаунта или повышении ст. супервайзера

Сохранение внесенных данных. Нажимается строго после заполнения всех полей аккаунта