

БЛАНК “ОПИСАНИЕ ФУНКЦИИ”

Описание функции

1. Название функции: у каждой функции должно быть свое название

Например: заказ стоматологических материалов, обзвон повторной базы пациентов и так далее

2. ЦКП: ценный конечный продукт - что Вы ожидание от сотрудника, который выполняет эту функцию

Например: заказ стоматологических материалов - бесперебойная работа врача на приеме, обзвон повторной базы пациентов - записанный пациент

3. Схема командной линии: в этом пункте нужно описать с кем сотрудник, который выполняет эту функцию взаимодействует наравне, кому подчиняется и отчитывается

4. Основные обязанности: бывает, что у одной функции может быть несколько ЦКП

Например: обзвон пациентов повторной базы - записанный пациент, пациент, который оставил отзыв или пациент, который привел с собой хотя бы одного первичного пациента.

В основных обязанностях прописываем, что необходимо сотруднику делать и какой ЦКП у каждого продукта

Продукт 1:

Продукт 2:

Продукт 3:

Продукт 4:

5. Коммуникационные и командные линии: *заполняем таблицу с*

контактами действующих сотрудников,

Должность	Укажите отдел и отделение, где находится эта должность	Контакты	Описание вопросов, по которым взаимодействовать с сотрудником	Форма ¹ +/-

6. Контрагенты: *указываем данные с кем взаимодействуем, но они не являются сотрудниками компании*

Например: поставщики стоматологических материалов, типографии, клининговые компании и тд

Название организации	Должностное лицо	Контакты	Описание вопросов, по которым взаимодействовать с организацией	Форма +/-

7. Программы и файлы: *указываем все программы и документы, которые могут потребоваться сотруднику для выполнения данной функции*

Название программы или файла	Краткое описание: зачем использовать, какие вопросы решает	Логин и пароли (если есть)	Форма +/-

¹ **Форма +/- (последняя колонка)** означает, что по конкретному вопросу существует установленная форма взаимодействия (установленный бланк, таблица, форма стандартного письма и т.п.).

8. Другие инструменты для работы: указываем все то, что требуется для выполнения данной функции, но не подходит в подразделения выше

Название инструмента	Краткое описание: как использовали, зачем использовать, какие вопросы решает.

9. Типичные ошибки: описываем с какими типичными ошибками сталкивались ранее при выполнении функции. Этот раздел может пополняться в процессе работы, вносить ошибки нужно обязательно, это в дальнейшем исключить провалов при передаче функции.

Например: оформление заказа перед выходными днями, что удлиняет время доставки, а следовательно если материалы нужны на прием в выходные - у нас срывается прием

P.S. Ошибки прорабатываем с сотрудниками, не ругаем с первого раза 😊

10. Успешные действия: обратная сторона медали - обязательно прописываем успешные действия.

Например: контакт с поставщиками через почту, но лучше будет продублировать информацию менеджеру по телефону

11. Расписание: прописываем с какой периодичностью сотрудник выполняет эту функцию: раз в день, неделю или месяц (это зависит от функции)

Например: контроль выручки и заполнение чек листа - раз в неделю

