

Нейра:

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В ПИЦЦА-БИЗНЕСЕ

Том 3. Практикумы, цифровые паспорта
и внедрение



Владимир Давыдов, Евгений Давыдов, Артём Митрофанов



Владимир Давыдов

**Нейра: искусственный интеллект в
пицца-бизнесе том 3. Практикумы,
цифровые паспорта и внедрение**

«Автор»

2026

Давыдов В.

Нейра: искусственный интеллект в пицца-бизнесе том 3.
Практикумы, цифровые паспорта и внедрение / В. Давыдов —
«Автор», 2026

Как превратить разговор с нейросетью в конкретный результат для пиццерии?
Третий том серии «Нейра: искусственный интеллект в пицца-бизнесе»
— сборник для ежедневной работы владельца и руководителя. Внутри
— цифровые паспорта пиццерии, продукта, ингредиента, поставщика,
сотрудника и управленческих процессов, задания для GPT, которые
помогают последовательно собирать данные, проверять решения и готовить
документы. Нейра сопровождает Новичка, создающего первую пиццерию,
и Старичка, развивающего сеть. Практикумы охватывают производство,
качество пиццы, закупки, склад, маркетинг, продажи, доставку, персонал,
обучение, финансы и стратегию. Отдельные блоки посвящены открытию
новой точки, преобразованию действующей пиццерии, франчайзингу,
разработке продуктов, исследовательской работе и управлению большой
сетью. Книга помогает перейти от идей к действиям: сформулировать задачу,
заполнить рабочую форму, проверить результат и определить ответственного.
Окончательные решения остаются за человеком

Содержание

Предисловие к третьей книге	5
Конец ознакомительного фрагмента.	91

Артем Митрофанов, Евгений Давыдов, Владимир Давыдов Нейра: искусственный интеллект в пицца-бизнесе том 3. Практикумы, цифровые паспорта и внедрение

Предисловие к третьей книге

Перед вами практический том серии «Создай с ИИ — Преобразуй с ИИ». В первых двух книгах Новичок и Старичок вместе с Нейрой разбирали управленческие задачи. Здесь читатель переходит от обсуждения решений к заполнению документов, проверке данных и выполнению упражнений.

Цифровые паспорта фиксируют исходные сведения, ответственных, версии документов и критерии проверки. Практикумы помогают формулировать задания для Нейры и оценивать полученный результат. Незнакомые значения нельзя придумывать: их следует помечать как отсутствующие и уточнять.

Новичок может использовать формы для запуска первой пиццерии. Старичок — для стандартизации и преобразования действующих предприятий. Во всех случаях окончательное решение, соблюдение требований и контроль исполнения остаются за собственником и его командой.

Практическая часть. Рабочие цифровые паспорта Нейры

Комплект 1. Собственник и предприятие

Создай с ИИ — Преобразуй с ИИ

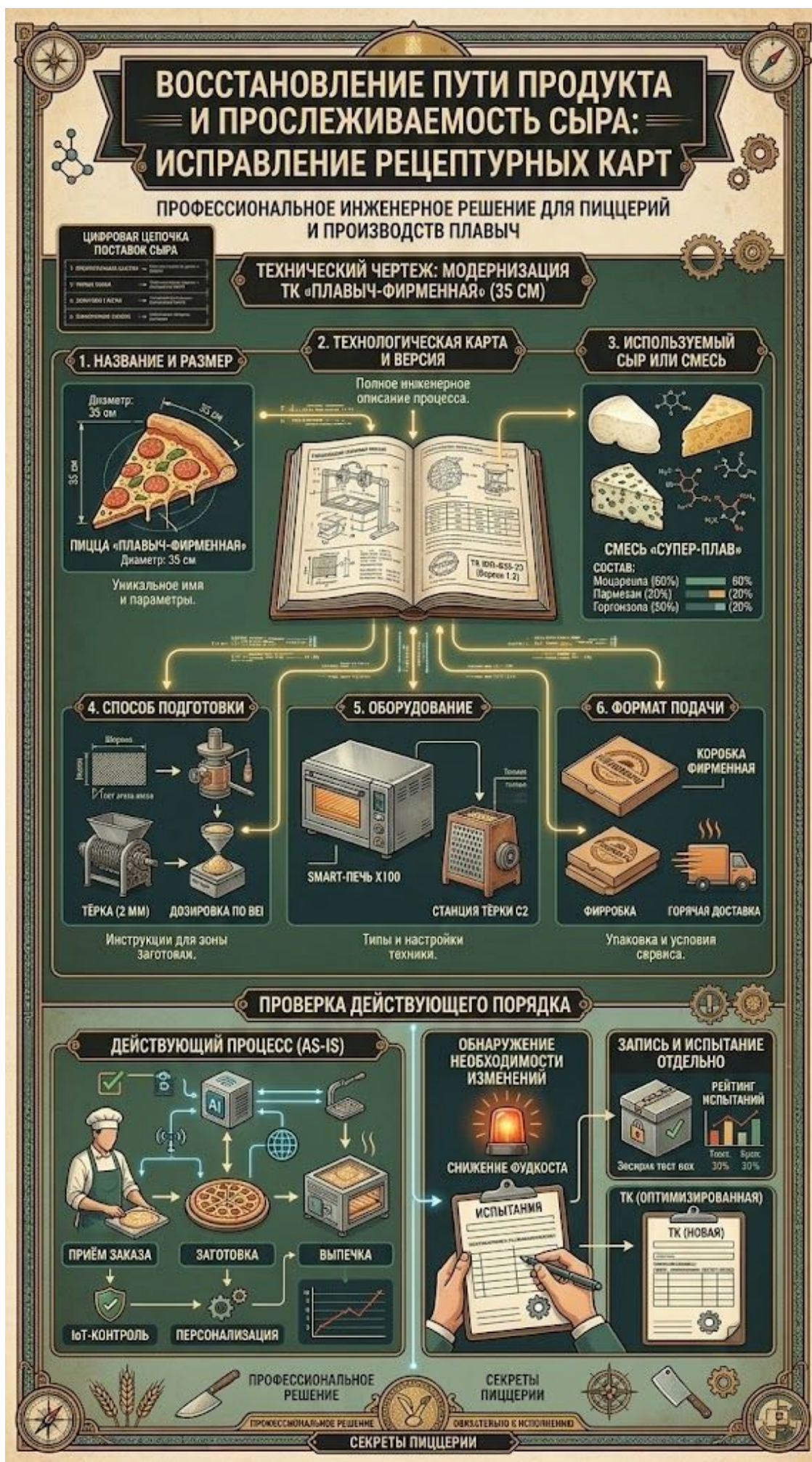


Иллюстрация 1. Восстановление пути продукта и прослеживаемость сыра.

Как работать с паспортами

Новичок открыл каталог.

— Нейра, здесь десять документов. Мне нужно заполнять их самостоятельно?

— Не обязательно. Мы будем работать вместе. Я задам необходимые вопросы, помогу структурировать ответы, проверю согласованность сведений и подготовлю проект паспорта.

— А если я чего-то не знаю?

— Отмечу поле как незаполненное и предложу способ получения информации.

Старичок спросил:

— А мои управляющие смогут использовать те же формы?

— Да. Но для сети мы будем указывать конкретное предприятие, ответственного и действующую версию документа.

Правило: Нейра помогает создавать и проверять паспорта, но не утверждает их вместо уполномоченного руководителя.

Единый служебный блок

Каждый паспорт начинается со следующих реквизитов:

Код паспорта: П-01, П-02 и далее.

Название: ...

Предприятие: ...

Ответственный: ...

Дата создания: ...

Версия: ...

Статус: проект / на проверке / утверждён / требует обновления / архив.

Источники сведений: ...

Уровень доступа: ...

Дата следующей проверки: ...

Утвердил: ...

При использовании паспорта Нейра должна различать подтверждённые сведения, расчётные оценки, предположения и незаполненные поля.

Паспорт П-01. Концепция пиццерии

Назначение

Зафиксировать, какой бизнес создаётся или развивается, для кого он работает и чем отличается от конкурентов.

Рабочая форма

1. Основная идея

Название предприятия:

Город и район:

Формат: зал / доставка / самовывоз / смешанный:

Стадия: идея / подготовка / действующее предприятие:

2. Покупатели

Основные целевые группы:

Потребности покупателей:

Предполагаемые причины выбора:

Источники подтверждения спроса:

3. Продукт

Основные категории меню:

Особенности пиццы:

Ценовое позиционирование:

Предполагаемые конкурентные преимущества:

4. Обслуживание

Каналы заказа:

Формат обслуживания:

Планируемые стандарты качества:

Особенности доставки:

5. Экономические ограничения

Предварительный бюджет:

Ограничения помещения:

Ограничения персонала:

Основные риски:

6. Итог

Краткая формулировка концепции:

Что необходимо проверить:

Ответственный:

Решение собственника:

Проверка паспорта

Нейра должна установить, не противоречат ли друг другу формат, целевая аудитория, ассортимент, ценовое позиционирование и ресурсы. Отдельно проверяется, какие утверждения о спросе подтверждены исследованиями, а какие остаются гипотезами.

Практикум П-01. Создай концепцию моей пиццерии

«Нейра, помоги заполнить цифровой паспорт П-01 "Концепция пиццерии".

Задавай вопросы последовательно.

Не придумывай ответы за меня.

После сбора сведений подготовь полный проект паспорта. Проверь согласованность формата, аудитории, меню, обслуживания и бюджета. Выдели неподтверждённые предположения. Предложи три варианта уточнения концепции, если обнаружены существенные противоречия. Заверши работу перечнем решений, которые должен принять собственник». **Результат:** утверждаемая концепция предприятия.

Паспорт П-02. Бизнес-модель

Назначение

Описать, каким образом предприятие создаёт ценность для покупателей, получает выручку и покрывает расходы.

Рабочая форма

1. Предложение покупателю

Основной продукт:

Дополнительные продукты:

Причины выбора предприятия:

2. Источники выручки

Продажи в зале:

Самовывоз:

Собственная доставка:

Внешние платформы:

Корпоративные заказы:

Другие направления:

3. Основные расходы

Продукты и упаковка:

Персонал:

Аренда:

Коммунальные расходы:

Доставка:

Маркетинг:

Обслуживание оборудования:

Информационные инструменты:

Прочие расходы:

4. Ресурсы

Помещение:

Оборудование:

Сотрудники:

Поставщики:

Технологические стандарты:

5. Ограничения

Производственная мощность:

Доступный капитал:

Сезонность:

Основные зависимости:

6. Экономические гипотезы

Ожидаемая структура продаж:

Предполагаемая маржинальность:

Условия достижения безубыточности:

Ключевые неопределённости:

7. Решение

Выбранная модель:

Необходимые проверки:

Ответственный:

Проверка паспорта

Нейра проверяет, учтены ли основные расходы, не смешаны ли выручка и прибыль, не посчитаны ли одни затраты дважды. Для действующего предприятия предположения необходимо сопоставлять с фактическими результатами.

Практикум П-02. Проверь бизнес-модель

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-02 "Бизнес-модель".

Определи источники выручки, структуру расходов, необходимые ресурсы и ограничения.

Сначала запроси исходные сведения.

Не придумывай продажи, цены и прибыль. Проверь внутреннюю согласованность модели. Укажи основные экономические риски. Предложи, какие показатели необходимо проверить перед инвестиционным решением. Подготовь заключение собственнику». **Результат:** структурированная бизнес-модель пиццерии.

Паспорт П-03. Локация

Назначение

Систематизировать сведения о помещении и обосновать решение об аренде или покупке.

Рабочая форма

1. Объект

Адрес:

Район:

Тип здания:

Общая площадь:

Полезная площадь:

Этаж:

2. Коммерческие условия

Арендная плата:

Дополнительные платежи:

Обеспечительный платёж:

Срок договора:

Условия изменения платы:

Предполагаемые расходы на подготовку:

3. Доступность

Пешеходный доступ:

Транспортная доступность:

Парковка:

Возможности самовывоза:

Условия работы курьеров:

4. Окружение

Потенциальная аудитория:

Ближайшие конкуренты:

Генераторы посещаемости:

Ограничения территории:

Источники исследования:

5. Техническая пригодность

Электроснабжение:

Водоснабжение:

Канализация:

Вентиляция:

Возможность размещения оборудования:

Пожарная безопасность:

Иные необходимые проверки:

6. Юридическая и эксплуатационная проверка

Разрешённое использование:

Условия договора:

Ограничения перепланировки:

Необходимые согласования:

Ответственные специалисты:

7. Итог

Основные преимущества:

Существенные недостатки:

Необходимые вложения:

Непроверенные вопросы:

Решение:

Проверка паспорта

Нейра не должна считать помещение пригодным только по фотографии, рекламному объявлению или словам арендодателя. Техническая, юридическая и санитарная пригодность проверяются соответствующими специалистами.

Практикум П-03. Оцени помещение

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-03 "Локация".

Систематизируй предоставленные сведения о помещении. Определи коммерческие преимущества и ограничения. Подготовь список необходимых технических и юридических проверок. Если сравнивается несколько помещений, используй одинаковые критерии. Не выдумывай пешеходный трафик и сведения о конкурентах. Подготовь заключение с указанием вопросов, которые необходимо решить до подписания договора».

Результат: паспорт оценки локации.

Паспорт П-04. Проект пиццерии

Назначение

Зафиксировать основные требования к организации пространства и движению продукта от приёмки до передачи покупателю.

Рабочая форма

1. Исходные сведения

Адрес:

Площадь:

Формат предприятия:

Планируемая производительность:

Проектировщик:

2. Основные зоны

Приёмка:

Хранение:

Подготовка ингредиентов:

Приготовление теста:

Формование:

Сборка пиццы:

Выпечка:

Нарезка и упаковка:

Выдача:

Мойка:

Бытовые и вспомогательные помещения:

3. Потоки

Движение сырья:

Движение готовой продукции:

Движение сотрудников:

Движение отходов:

Движение покупателей:

Движение курьеров:

4. Оборудование

Перечень:

Габариты:

Требования к подключению:

Условия обслуживания:

5. Рабочие требования

Удобство операций:

Производственная безопасность:

Гигиенические требования:

Возможности уборки:

Возможности расширения:

6. Проверка проекта

Выявленные пересечения потоков:

Ограничения:

Необходимые согласования:

Замечания специалистов:

Статус утверждения:

Проверка паспорта

Нейра помогает выявлять организационные противоречия, но не заменяет проектировщика и специалистов, отвечающих за соблюдение обязательных требований.

Практикум П-04. Подготовь требования к проекту

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-04 "Проект пиццерии".

Используй предоставленный план помещения и описание будущего производства. Подготовь перечень функциональных зон. Опиши движение сырья, сотрудников, готовых заказов и отходов. Выяви возможные организационные конфликты. Составь техническое задание проектировщику. Не утверждай соответствие обязательным требованиям без проверки специалистами. Подготовь список вопросов для согласования проекта». **Результат:** управленческое техническое задание на проектирование.

Паспорт П-05. Оборудование

Назначение

Сохранять проверенные сведения об оборудовании, его эксплуатации, обслуживании и экономике.

Рабочая форма

1. Идентификация

Наименование:

Производитель:

Модель:

Заводской номер:

Место установки:

Ответственный:

2. Назначение

Основная функция:

Используемый производственный процесс:

Номинальные характеристики:

Источник характеристик:

3. Приобретение

Поставщик:

Дата приобретения:

Стоимость:

Гарантия:

Сопутствующие расходы:

4. Эксплуатация

Дата ввода:

Утверждённые режимы:

Инструкция производителя:

Необходимые проверки:

Требования к персоналу:

5. Обслуживание

Периодичность:

Ответственный:

Последнее обслуживание:

Следующее обслуживание:

История неисправностей:

6. Экономика

Расходы на эксплуатацию:

Расходы на ремонт:

Потери времени из-за неисправностей:

Планируемая замена:

7. Статус

Исправно:

Ограничено в использовании:

Выведено из эксплуатации:

Необходимое решение:

Проверка паспорта

Характеристики сверяются с документацией производителя. Нейра не должна самостоятельно назначать небезопасные режимы работы оборудования.

Практикум П-05. Создай паспорт оборудования

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-05 "Оборудование"».

Используй предоставленные документы производителя и сведения предприятия. Систематизируй технические характеристики, эксплуатационные ограничения, обслуживание и расходы.

Выдели недостающие сведения.

Подготовь график контрольных действий на основании утверждённой документации. Не придумывай режимы работы и технические характеристики. Отдельно сформулируй вопросы сервисному специалисту». **Результат:** рабочий паспорт единицы оборудования.

Паспорт П-06. Финансовая модель

Назначение

Объединить экономические предположения, расчёты, сценарии и фактические результаты.

Рабочая форма

1. Общие сведения

Предприятие:

Период модели:

Валюта:

Ответственный:

Дата обновления:

2. Инвестиции

Помещение:

Ремонт:

Оборудование:

Первоначальные запасы:

Подготовка персонала:

Прочие вложения:

Резерв:

3. Выручка

Количество заказов:

Средний чек:

Структура каналов продаж:

Период расчёта:

4. Переменные расходы

Ингредиенты:

Упаковка:

Комиссии:

Иные расходы, зависящие от объёма:

5. Постоянные и условно-постоянные расходы

Аренда:

Оплата труда:

Коммунальные расходы:

Административные расходы:

Прочие расходы:

6. Финансовые результаты

Выручка:

Валовая или маржинальная прибыль — с указанием принятого определения:

Операционные расходы:

Операционный результат:

Денежный поток:

Потребность в финансировании:

7. Сценарии

Неблагоприятный:

Базовый:

Благоприятный:

8. Контроль

Основные допущения:

Чувствительные параметры:

Источники данных:

Фактические отклонения:

Решения:

Проверка паспорта

Нейра должна различать прибыль и денежный поток, проверять единицы измерения и периоды, не допускать двойного учёта расходов. Все расчёты требуют проверки исходных данных.

Практикум П-06. Построй финансовую модель

«Нейра, помоги подготовить паспорт П-06 "Финансовая модель".

Сначала запроси исходные данные.

Построй понятную структуру инвестиций, выручки, расходов, прибыли и денежных потоков.

Подготовь три сценария.

Покажи формулы расчётов словами и математическими выражениями, не требуя программирования. Проверь внутреннюю согласованность. Не придумывай цены и объёмы про-

даж. Выдели основные финансовые риски и решения собственника». **Результат:** проект финансовой модели с проверяемыми допущениями.

Паспорт П-07. Инвестиционный проект

Назначение

Подготовить обоснование решения о вложении средств в открытие, оборудование, расширение или преобразование предприятия.

Рабочая форма

1. Проект

Название:

Инициатор:

Предприятие:

Цель:

2. Исходная проблема

Текущее состояние:

Подтверждающие сведения:

Последствия без изменений:

3. Предлагаемое решение

Описание:

Альтернативы:

Причины выбора:

4. Расходы

Первоначальные:

Дополнительные:

Текущие:

Резерв:

5. Ожидаемые результаты

Производственные:

Коммерческие:

Организационные:

Финансовые:

6. Экономическая проверка

Расчётный денежный поток:

Период оценки:

Окупаемость:

Чувствительность:

Основные допущения:

7. Риски

Финансовые:

Технологические:

Организационные:

Правовые:

8. Решение

Рекомендация:

Необходимые проверки:

Утверждённый бюджет:

Ответственный:

Контрольная дата:

Проверка паспорта

Нейра проверяет полноту расходов, альтернативы, допущения и риски. Положительная прогнозная окупаемость не считается гарантией результата.

Практикум П-07. Оцени инвестиционный проект

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-07 "Инвестиционный проект".

Опиши цель вложения средств.

Проверь исходную проблему и альтернативы. Систематизируй первоначальные и текущие расходы. Подготовь экономическую оценку на основании предоставленных данных. Покажи основные риски и чувствительность результата к изменению предположений. Не придумывая гарантированную окупаемость. Подготовь заключение для инвестиционного решения собственника». **Результат:** инвестиционное заключение.

Паспорт П-08. Предприятие сети

Назначение

Создать единое описание каждой пиццерии, позволяющее центральному офису анализировать её состояние и результаты.

Рабочая форма

1. Основные сведения

Код предприятия:

Название:

Адрес:

Формат:

Дата открытия:

Управляющий:

2. Производство

Основное оборудование:

Производственные ограничения:

Ассортимент:

Действующие стандарты:

3. Продажи

Каналы:

Основные показатели:

Структура заказов:

Особенности спроса:

4. Экономика

Выручка:

Себестоимость:

Операционные расходы:

Финансовый результат:

Источники:

5. Персонал

Штат:

Фактическая обеспеченность:

Обучение:

Основные кадровые вопросы:

6. Качество

Основные показатели:

Жалобы:

Повторяющиеся проблемы:

7. Развитие

Текущие проекты:

Основные ограничения:

Предложения управляющего:

8. Итог

Сильные стороны:

Подтверждённые проблемы:

Приоритетные решения:

Ответственные:

Проверка паспорта

Для сравнения предприятий используются согласованные определения показателей и одинаковые периоды.

Практикум П-08. Создай паспорт пиццерии сети

«Нейра, подготовь цифровой паспорт П-08 для одной из десяти пиццерий нашей сети.

Используй предоставленные сведения.

Проверь полноту информации.

Отдели результаты предприятия от общесетевых показателей. Определи сильные стороны, проблемы и необходимые решения. Не составляй рейтинг без сопоставимых критериев. Подготовь заключение управляющему и центральному офису». **Результат:** единый паспорт предприятия сети.

Паспорт П-09. Центральный офис

Назначение

Зафиксировать структуру, функции и ответственность центрального офиса сети.

Рабочая форма

1. Основные сведения

Название компании:

Количество предприятий:

Руководитель офиса:

Организационная структура:

2. Подразделения

Операционное управление:

Финансы:

Закупки:

Производство и качество:

Маркетинг:

Продажи:

Персонал:

Обучение:

Развитие:

Информационные системы:

Другие функции:

3. Ответственность

Какие решения принимает офис:

Какие решения принимают управляющие:

Какие решения требуют собственника:

4. Данные

Основные источники:

Владельцы данных:

Периодичность обновления:

Правила доступа:

5. Отчётность

Ежедневная:

Еженедельная:

Ежемесячная:

Проектная:

6. Взаимодействие

Порядок поручений:

Порядок согласований:

Порядок рассмотрения проблем:

Порядок изменения стандартов:

7. Развитие

Текущие проекты:

Основные проблемы:

Приоритеты:

Ответственные:

Проверка паспорта

Нейра выявляет дублирование функций, неясное распределение ответственности и несогласованные управленческие полномочия.

Практикум П-09. Организуй центральный офис

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-09 "Центральный офис".

Проанализируй предоставленную организационную структуру сети.

Опиши функции подразделений.

Выяви дублирование обязанностей и пробелы ответственности. Предложи порядок управленческой отчётности и согласования решений. Не создавай новые штатные должности без организационного и экономического обоснования. Подготовь проект улучшения работы центрального офиса». **Результат:** управленческий паспорт центрального офиса.

Паспорт П-10. Развитие предприятия

Назначение

Связать текущие результаты пиццерии с программой её совершенствования.

Рабочая форма

1. Предприятие

Название:

Период планирования:

Руководитель:

2. Текущее состояние

Основные показатели:

Сильные стороны:

Подтверждённые проблемы:

Ограничения:

3. Возможности развития

Продукт:

Качество:

Производство:

Продажи:

Маркетинг:

Доставка:

Персонал:

Обучение:

Технологии:

4. Приоритетные проекты

Проект 1:

Проект 2:

Проект 3:

Проект 4:

Проект 5:

5. Для каждого проекта

Цель:

Основание:

Ответственный:

Ресурсы:

Срок:

Показатели:

Риски:

Порядок проверки:

6. Итог

Утверждённые приоритеты:

Необходимые инвестиции:

Контрольные даты:

План пересмотра:

Проверка паспорта

Нейра проверяет, связаны ли предлагаемые проекты с реальными проблемами или подтверждёнными возможностями. Необоснованное количество инициатив не должно подменять достижение результатов.

Практикум П-10. Подготовь план развития пиццерии

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-10 "Развитие предприятия".

Используй предоставленные результаты работы. Выдели подтверждённые сильные стороны и проблемы. Предложи до пяти приоритетных проектов. Для каждого укажи цель, необходимые ресурсы, ответственного, срок, показатели и риски. Раздели план на ближайшие 30 дней, 90 дней и один год. Не придумывай экономический эффект. Подготовь документ для утверждения собственником». **Результат:** паспорт развития пиццерии.

Итоговый практикум комплекта 1

Нейра, подготовь управленческое досье моего предприятия

«Нейра, помоги последовательно подготовить первые десять цифровых паспортов моей пиццерии или сети.

Используй утверждённые формы:

П-01. Концепция.

П-02. Бизнес-модель.

П-03. Локация.

П-04. Проект пиццерии.

П-05. Оборудование.

П-06. Финансовая модель.

П-07. Инвестиционный проект.

П-08. Предприятие сети.

П-09. Центральный офис.

П-10. Развитие предприятия.

Сначала выясни, какие паспорта применимы к моему бизнесу. Не заставляй заполнять документы, не относящиеся к текущей ситуации. Задавай вопросы по одному разделу за раз.

Не придумывай сведения.

После подготовки каждого паспорта проверяй:

Полноту.

Согласованность.

Источники.

Актуальность.

Основные риски.

Необходимость профессиональной проверки.

Ответственного.

Статус утверждения.

Затем подготовь сводное управленческое досье предприятия.

Выдели:

подтверждённые сведения;

отсутствующие данные;

противоречия;

первоочередные решения;

документы, требующие утверждения;

план следующих действий.

Работай как интеллектуальный помощник собственника, а не как самостоятельное лицо, принимающее решения». **Результат:** комплект согласованных цифровых паспортов собственника и предприятия.

Завершение первого комплекта

Новичок посмотрел на подготовленные формы.

— Нейра, теперь я понимаю, что значит создать интеллектуальную пиццерию. Мы не просто разговариваем с тобой — мы постепенно формируем управленческую память предприятия.

Старичок добавил:

— А я получаю возможность сравнивать десять пиццерий по единым правилам, не теряя особенностей каждой.

— Именно, — ответила Нейра. — Но помните: ценность паспорта определяется не количеством заполненных полей, а качеством информации и тем, помогает ли он принимать решения.

Первый комплект завершён: десять рабочих цифровых паспортов, десять специализированных практикумов и один итоговый практикум. Следующий комплект — П-11–П-20: производство и качество. В нём особенно подробно разработаем паспорт каждой пиццы, ингредиента, поставщика, закупки, складского остатка, производственной смены, ошибки, контроля качества, технологического стандарта и нового продукта. Это будет центральный технологический комплект библиотеки Нейры: он свяжет рецептуры, себестоимость, производство и качество готовой пиццы.

Практическая часть. Рабочие цифровые паспорта Нейры

Комплект 2. Производство и качество

Создай с ИИ — Преобразуй с ИИ



Иллюстрация 2. Выбор рецептуры пиццы и контроль её выполнения.

Введение. От рецепта к управляемому производству

Новичок пришёл на кухню своей пиццерии с распечатанным рецептом.

— Нейра, у нас отличная пицца «Маргарита». Шеф-пиццайоло знает рецепт наизусть.

— А остальные сотрудники?

— Они тоже умеют её готовить.

— У всех получается одинаковый вес?

— Не всегда.

— Одинаковая степень выпечки?

— Почти.

— Одинаковая себестоимость?

Новичок задумался.

— Наверное, нет.

Нейра предложила:

— Тогда нам нужно превратить рецепт в управляемый технологический стандарт.

В разговор вступил Старичок.

— У меня проблема ещё сложнее. В десяти пиццериях одна и та же пицца иногда получается немного разной.

— Значит, нам понадобится единая система технологических паспортов, — ответила Нейра. — Она поможет контролировать рецептуры, ингредиенты, закупки, производство и качество.

— Ты сама будешь разрабатывать технологии? — спросил Новичок.

— Я помогу оформлять, анализировать и проверять документы. Но утверждать рецептуры, режимы обработки и требования безопасности должны компетентные специалисты.

Главная задача второго комплекта — связать каждый продукт с его ингредиентами, технологией, себестоимостью, производственной сменой и проверяемыми показателями качества.

Паспорт П-11. Пицца

Назначение

Создать единый цифровой документ для каждой пиццы, объединяющий утверждённую рецептуру, технологию, экономику и требования к готовому продукту. Паспорт применяется при разработке меню, обучении персонала, контроле себестоимости, производственном планировании и анализе качества.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код пиццы:

Название:

Категория меню:

Размер:

Номинальный выход:

Предприятие или сеть:

Ответственный технолог:

Версия рецептуры:

Дата утверждения:

2. Состав

Для каждого ингредиента:

Наименование:

Код ингредиента:

Масса или количество на одну пиццу:

Единица измерения:

Допустимые отклонения по утверждённому стандарту:

Примечания:

3. Тесто

Вид теста:

Масса заготовки:

Ссылка на утверждённую технологию:

Требования к состоянию заготовки:

4. Соус

Наименование:

Масса:

Ссылка на рецептуру:

5. Сыр

Наименование:

Масса:

Характеристики:

Способ подготовки:

6. Дополнительные ингредиенты

Перечень:

Количество:

Порядок подготовки:

7. Сборка

Последовательность операций:

Требования к распределению ингредиентов:

Контрольные признаки правильной сборки:

8. Выпечка

Тип оборудования:

Утверждённый режим:

Контрольные признаки готовности:

Источник технологических требований:

9. Готовый продукт

Внешний вид:

Масса:

Особенности корочки:

Состояние сыра:

Распределение ингредиентов:

Критерии приемлемости:

10. Пищевая безопасность

Значимые аллергены:

Условия обращения с ингредиентами:

Критические ограничения:

Требования к информации для покупателя:

11. Экономика

Стоимость тестовой заготовки:

Стоимость соуса:

Стоимость сыра:

Стоимость остальных ингредиентов:

Стоимость упаковки:

Итоговая расчётная себестоимость по принятой методике:

Цена продажи:

Маржинальный результат по принятому определению:

Дата актуализации цен:

12. Управление

Обученные должности:

Контрольные точки:

Основания для пересмотра:

Статус утверждения:

Проверка паспорта

Нейра проверяет:

Полноту перечня ингредиентов.

Согласованность единиц измерения.

Соответствие количества ингредиентов утверждённой рецептуре. Наличие версии технологического документа. Корректность арифметики себестоимости.

Наличие сведений об аллергиях.

Наличие критериев оценки готовой пиццы. Отсутствие неподтверждённых технологических режимов. Нейра не должна самостоятельно объявлять пиццу безопасной или технологию утверждённой.

Практикум П-11. Создай цифровой паспорт пиццы

«Нейра, помоги создать цифровой паспорт П-11 для следующей пиццы: [название].

Используй предоставленную рецептуру, технологические документы и цены ингредиентов.

Подготовь:

Идентификацию продукта.

Полный состав.

Массу каждого ингредиента.

Сведения о тесте.

Сведения о соусе.

Сведения о сыре.

Последовательность сборки.

Утверждённые параметры выпечки.

Критерии качества.

Сведения об аллергиях.

Расчёт себестоимости.

Экономические показатели.

Контрольные точки.

Вопросы для технолога.

Проект паспорта для утверждения.

Не придумывай массу ингредиентов и режимы выпечки. Не заменяй утверждённую рецептуру собственными предложениями без отдельного согласования. Представь результат как готовый технологический паспорт». **Результат:** цифровой паспорт конкретной пиццы.

Паспорт П-12. Ингредиент

Назначение

Систематизировать сведения об ингредиенте от требований к закупке до его использования в производстве.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код ингредиента:

Наименование:

Категория:

Назначение:

Ответственный:

2. Характеристики

Состав:

Требования к качеству:

Форма поставки:

Упаковка:

Единица учёта:

Нормативные и договорные требования:

3. Поставщики

Утверждённые поставщики:

Производитель:

Подтверждающие документы:

Условия поставки:

4. Хранение

Условия по документации:

Срок годности:

Условия после вскрытия:

Порядок идентификации партий:

5. Использование

Пиццы и другие продукты, в которых применяется ингредиент:

Нормы расхода:

Правила подготовки:

Особые ограничения:

6. Экономика

Закупочная цена:

Единица цены:

Дата цены:

Дополнительные закупочные расходы:

Расчётная стоимость используемого количества:

7. Качество

Критерии приёмки:

Проверяемые характеристики:

Основания для отклонения партии:

Порядок фиксации несоответствий:

8. Контроль

Дата проверки:

Ответственный:

Статус:

Проверка паспорта

Особое внимание уделяется единицам измерения, условиям хранения, актуальности документов и прослеживаемости партий.

Практикум П-12. Создай паспорт ингредиента

«Нейра, подготовь цифровой паспорт П-12 для ингредиента [название].

Используй документы производителя, сведения поставщика и утверждённые требования предприятия. Опиши характеристики, закупку, хранение, использование, контроль качества и экономику. Не придумывай сроки годности и условия хранения. Проверь согласованность единиц измерения. Укажи отсутствующие документы и вопросы ответственному специалисту».

Результат: цифровой паспорт ингредиента.

Паспорт П-13. Поставщик

Назначение

Создать единый документ для оценки поставщика, контроля сотрудничества и сравнения подтверждённых результатов поставок.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код поставщика:

Наименование организации:

Контактные сведения:

Ответственный менеджер:

Статус сотрудничества:

2. Ассортимент

Поставляемые продукты:

Основные позиции:

Доступные варианты упаковки:

3. Коммерческие условия

Договор:

Прайс-лист:

Минимальный заказ:

Сроки поставки:

Условия оплаты:

Порядок изменения цен:

Условия возврата и претензий:

4. Документы

Необходимые подтверждения:

Срок действия:

Статус проверки:

5. Качество поставок

Количество поставок за период:

Подтверждённые несоответствия:

Претензии:

Результаты их рассмотрения:

6. Надёжность

Своевременность поставок:

Полнота исполнения:

Повторяющиеся проблемы:

7. Экономика

Цена сопоставимых товаров:

Дополнительные расходы:

Условия скидок:

Полная стоимость закупки:

8. Итог

Сильные стороны:

Риски:

Необходимые действия:

Решение о сотрудничестве:

Проверка паспорта

Нейра сравнивает поставщиков только по сопоставимым товарам, объёмам, периодам и условиям. Низкая цена не должна автоматически означать лучший выбор.

Практикум П-13. Оцени поставщика

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-13 "Поставщик".

Используй предоставленные договоры, предложения, цены и результаты поставок. Проверь коммерческие условия, качество, надёжность и полную стоимость закупки. Если сравниваются поставщики, используй одинаковые критерии. Не придумывай рейтинги и характеристики. Подготовь заключение для руководителя закупок». **Результат:** паспорт и заключение по поставщику.

Паспорт П-14. Закупка

Назначение

Связать потребность производства с конкретным закупочным решением, поставкой и проверкой результата.

Рабочая форма

1. Идентификация

Номер закупки:

Дата:

Предприятие:

Инициатор:

Ответственный:

2. Основание

Производственный план:

Фактические остатки:

Ожидаемые поступления:

Расчётная потребность:

Резерв:

3. Состав закупки

Код ингредиента:

Наименование:

Количество:

Единица измерения:

Цена:

Поставщик:

Сумма:

4. Согласование

Проверка потребности:

Проверка бюджета:

Утверждающее лицо:

Статус:

5. Поставка

Плановая дата:

Фактическая дата:

Полученное количество:

Недоставка:

Замены:

6. Приёмка

Документы:

Проверка качества:

Несоответствия:

Принятые решения:

7. Экономика

Плановая стоимость:

Фактическая стоимость:

Отклонение:

Причина отклонения:

8. Закрытие

Ответственный:

Подтверждение:

Дата:

Проверка паспорта

Нейра проверяет связь закупки с потребностью и остатками, но не должна самостоятельно оформлять заказ поставщику без разрешения и подтверждённого выполнения соответствующего действия.

Практикум П-14. Подготовь закупку

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-14 "Закупка".

Используй предоставленные остатки, производственный план, действующие нормы и условия поставщиков. Рассчитай предварительную потребность. Проверь единицы измерения, упаковки и сроки. Выдели позиции, требующие уточнения. Подготовь проект закупки для утверждения. Не размещай заказ самостоятельно и не считай его отправленным без подтверждения». **Результат:** согласуемый проект закупки.

Паспорт П-15. Складской остаток

Назначение

Обеспечить понятный учёт количества, состояния и движения конкретного ингредиента.

Рабочая форма

1. Идентификация

Предприятие:

Склад:

Код ингредиента:

Наименование:

Единица измерения:

2. Остаток

Дата и время проверки:

Учётное количество:

Фактическое количество:

Отклонение:

3. Партии

Идентификатор партии:

Дата поступления:

Количество:

Срок годности:

Место хранения:

4. Движение

Поступление:

Выдача в производство:

Возврат:

Списание:

Корректировка:

5. Контроль

Условия хранения:

Результаты проверки:

Несоответствия:

Ответственный:

6. Планирование

Средний расход за выбранный период:

Ожидаемая потребность:

Планируемое поступление:

Вопросы к закупке:

7. Итог

Подтверждённый остаток:

Необходимые действия:

Статус:

Проверка паспорта

Нейра не должна смешивать учётный остаток с фактически подтверждённым. Для скоропортящихся продуктов необходимо учитывать конкретные партии и установленные требования хранения.

Практикум П-15. Проверь складской остаток

«Нейра, подготовь паспорт П-15 для ингредиента [название].

Используй предоставленные складские сведения. Сопоставь учётное и фактическое количество. Проверь движение и сведения о партиях.

Выдели отклонения.

Подготовь вопросы кладовщику.

Не считай отсутствующие данные нулевыми остатками. Представь результат как складское заключение». **Результат:** проверяемый паспорт складского остатка.

Паспорт П-16. Производственная смена

Назначение

Объединить план, ресурсы, фактические результаты и выявленные проблемы одной смены.

Рабочая форма

1. Общие сведения

Предприятие:

Дата:

Время смены:

Менеджер:

Ответственный за производство:

2. План

Прогноз заказов:

План производства:

Ожидаемые периоды нагрузки:

Потребность в персонале:

3. Готовность

Сотрудники:

Оборудование:

Тесто:

Ингредиенты:

Упаковка:

Рабочие зоны:

4. Фактические результаты

Заказы:

Приготовленные пиццы:

Выполнение плана:

Отклонения:

5. Качество

Выявленные ошибки:

Повторные приготовления:

Списания:

Жалобы:

6. Персонал

Отсутствия:

Перераспределение задач:

Вопросы обучения:

7. Завершение смены

Состояние рабочих зон:

Остатки:

Неисправности:

Незавершённые вопросы:

Передача следующей смене:

8. Управленческое заключение

Главные результаты:

Проблемы:

Необходимые действия:

Ответственные:

Проверка паспорта

Нейра должна различать план, факт и прогноз, а также отмечать неподтверждённые сведения.

Практикум П-16. Подготовь паспорт смены

«Нейра, помоги подготовить паспорт П-16 "Производственная смена".

Используй предоставленный план и фактические сведения. Проверь готовность персонала, оборудования, теста, ингредиентов и упаковки.

Сопоставь план с результатами.

Выдели производственные отклонения и вопросы качества. Подготовь краткое заключение менеджеру смены. Не считай проверки выполненными без подтверждения ответственных сотрудников». **Результат:** паспорт производственной смены.

Паспорт П-17. Производственная ошибка

Назначение

Превратить отдельную ошибку в источник проверяемого улучшения процесса.

Рабочая форма

1. Идентификация

Номер события:

Дата:

Предприятие:

Процесс:

Обнаружил:

2. Описание

Что произошло:

Как обнаружено:

Какие продукты затронуты:

Какие действия предприняты немедленно:

3. Последствия

Списание:

Повторное приготовление:

Задержка заказа:

Жалоба:

Дополнительные расходы:

Иные последствия:

4. Исследование

Подтверждённые факты:

Недостающие сведения:

Возможные причины:

Проверка причин:

5. Исправление

Необходимые действия:

Ответственный:

Срок:

Подтверждение выполнения:

6. Предотвращение повторения

Изменение процесса:

Необходимое обучение:

Проверка оборудования:

Изменение стандарта:

7. Закрытие

Результат:

Проверяющий:

Решение:

Дата:

Проверка паспорта

Нейра не должна автоматически возлагать ответственность на конкретного сотрудника.

Необходимо различать ошибку человека, недостаток процесса, неисправность оборудования и другие возможные причины.

Практикум П-17. Разбери производственную ошибку

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-17 "Производственная ошибка".

Проанализируй предоставленное описание события. Отдели подтверждённые факты от предположений. Предложи вопросы для установления причин.

Оцени подтверждённые последствия.

Подготовь варианты корректирующих действий. Не назначай виновного без обоснования. Не предлагай обходить технологические или санитарные требования. Представь результат как документ для разбора и предупреждения повторных ошибок». **Результат:** паспорт производственной ошибки и план исправления.

Паспорт П-18. Контроль качества

Назначение

Организовать проверку соблюдения утверждённых стандартов и документирование результатов.

Рабочая форма

1. Общие сведения

Предприятие:

Дата:

Проверяемый процесс:

Ответственный за проверку:

Стандарт:

Версия:

2. Объект контроля

Продукт:

Операция:

Оборудование:

Рабочая зона:

3. Контрольные показатели

Показатель:

Требование утверждённого стандарта:

Метод проверки:

Фактический результат:

Соответствие:

4. Несоответствия

Описание:

Существенность:

Затронутая продукция:

Немедленные действия:

5. Корректирующие действия

Мероприятие:

Ответственный:

Срок:

Результат:

6. Повторная проверка

Дата:

Проверяющий:

Результат:

7. Итог

Соответствует:

Требуется исправления:

Не допускается к использованию до решения ответственного специалиста:

Проверка паспорта

Нейра помогает структурировать результаты, но не заменяет фактические измерения, осмотр и обязательные процедуры контроля безопасности пищевой продукции.

Практикум П-18. Подготовь контроль качества

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-18 "Контроль качества".

Используй утверждённый стандарт и фактические результаты проверки. Сопоставь требования с полученными сведениями. Выдели подтверждённые несоответствия. Подготовь проект корректирующих действий. Укажи, какие вопросы требуют решения ответственного специалиста. Не объявляй продукцию безопасной только на основании текстового анализа. Представь результат как документ контроля качества». **Результат:** паспорт проверки качества.

Паспорт П-19. Технологический стандарт

Назначение

Сохранять действующие технологические требования и обеспечивать управляемое изменение документов.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код стандарта:

Название:

Область применения:

Ответственный технолог:

Версия:

Дата утверждения:

2. Назначение

Цель:

Применяемые продукты:

Применяемые процессы:

3. Требования

Исходные материалы:

Подготовка:

Последовательность операций:

Утверждённые параметры:

Критерии результата:

4. Контроль

Контрольные точки:

Методы проверки:

Допустимые отклонения:

Действия при несоответствии:

5. Безопасность

Обязательные ограничения:

Требования к оборудованию:

Требования к персоналу:

6. Обучение

Должности:

Учебные материалы:

Проверка навыков:

7. Управление версиями

Причина изменения:

Описание изменения:

Результаты проверки:

Утвердил:

Дата введения:

Предыдущая версия:

Проверка паспорта

Нейра не должна подменять утверждённые технологические требования общими советами. Любые существенные изменения должны проходить профессиональную проверку.

Практикум П-19. Оформим технологический стандарт

«Нейра, помоги создать паспорт П-19 "Технологический стандарт".

Используй предоставленные и утверждённые технологические материалы. Структурируй последовательность операций, контрольные точки, требования к качеству и безопасности. Проверь согласованность терминов и единиц измерения.

Отметь отсутствующие сведения.

Подготовь проект документа для проверки технологом. Не придумывай критические параметры процесса. Не объявляй документ утверждённым без соответствующего решения».

Результат: проект технологического стандарта.

Паспорт П-20. Новый продукт

Назначение

Организовать разработку, испытания, экономическую оценку и решение о включении нового продукта в меню.

Рабочая форма

1. Идея

Рабочее название:

Автор предложения:

Дата:

Предполагаемая аудитория:

Потребность покупателя:

2. Концепция

Описание продукта:

Предполагаемые преимущества:

Отличия от существующего меню:

3. Разработка

Ответственный технолог:

Проект рецептуры:

Ингредиенты:

Производственные ограничения:

Требования к безопасности:

4. Испытания

План дегустации:

Критерии оценки:

Участники:

Результаты:

Замечания:

5. Экономика

Расчётная себестоимость:

Предполагаемая цена:

Дополнительные расходы:

Маржинальный результат:

Основные допущения:

6. Пробные продажи

Период:

Объём:

Результаты:

Отзывы:

Производственные проблемы:

7. Решение

Включить в меню:

Доработать:

Повторить испытание:

Отказаться:

Основание:

Ответственный:

Проверка паспорта

Нейра должна различать идею, экспериментальный образец и продукт, утверждённый для продажи. Безопасность, маркировка, технология и экономика требуют соответствующей проверки.

Практикум П-20. Разработай новый продукт

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-20 "Новый продукт".

Используй мою идею и предоставленные сведения.

Подготовь проект концепции.

Определи вопросы для технологической разработки. Предложи план дегустации и пробных продаж. Подготовь структуру экономической оценки. Выдели требования к безопасности и информации для покупателей. Не придумывай подтверждённый спрос. Не объявляй продукт готовым к продаже без необходимых проверок. Представь результат как паспорт проекта нового продукта». **Результат:** цифровой паспорт разработки нового продукта.

Итоговый практикум комплекта 2

Нейра, создай технологическое досье моей пиццерии

«Нейра, помоги организовать производственные данные моей пиццерии в единую систему.

Используй десять цифровых паспортов:

П-11. Пицца.

П-12. Ингредиент.

П-13. Поставщик.

П-14. Закупка.

П-15. Складской остаток.

П-16. Производственная смена.

П-17. Производственная ошибка.

П-18. Контроль качества.

П-19. Технологический стандарт.

П-20. Новый продукт.

Сначала выясни, какие документы уже существуют. Не создавай дубликаты без необходимости.

Проверь согласованность:

Названий ингредиентов.

Единиц измерения.

Рецептур.

Норм расхода.

Закупочных данных.

Складских остатков.

Производственных планов.

Технологических требований.

Критериев качества.

Экономических расчётов.

Отдельно выяви противоречия и недостающие сведения. Предложи порядок проверки документов ответственными специалистами. Подготовь план внедрения паспортов в ежедневную работу. Не придумывай технологические параметры. Не изменяй утверждённые рецептуры без согласования. Не подменяй обязательный контроль безопасности пищевой продукции текстовым анализом. Представь результат как технологическое досье предприятия».

Результат: согласованный комплект производственных паспортов.

Как десять паспортов работают вместе

Новичок спрашивает:

— Нейра, а зачем связывать все эти документы? Разве нельзя вести их отдельно?

— Можно. Но основная управленческая польза возникает тогда, когда сведения согласованы.

Нейра приводит пример.

Паспорт пиццы определяет, какие ингредиенты необходимы.

Паспорт ингредиента описывает требования к ним.

Паспорт поставщика показывает условия закупки.

Паспорт закупки фиксирует заказ и поставку.

Паспорт складского остатка отражает наличие продуктов.

Паспорт смены связывает производственный план с фактической работой.

Паспорт ошибки помогает разбирать отклонения.

Паспорт контроля качества фиксирует результаты проверок.

Технологический стандарт определяет утверждённый порядок работы.

Паспорт нового продукта организует развитие меню.

Старичок замечает:

— Теперь становится понятно, почему одинаковые названия, коды и единицы измерения так важны для всей сети.

— Именно. Без согласованных данных даже очень способный интеллектуальный помощник может делать ошибочные выводы.

Второй комплект завершён: десять производственных паспортов, десять специализированных практикумов и один итоговый практикум. Мы разработали 20 из 50 цифровых паспортов. Следующий комплект — П-21–П-30: продажи, маркетинг, покупатели и доставка. В нём подготовим рабочие формы для каналов продаж, рекламных кампаний, клиентских групп, лояльности, жалоб, заказов, доставки, коммерческих предложений, акций и исследований спроса.

Практическая часть. Рабочие цифровые паспорта Нейры
Комплект 3. Продажи, маркетинг, покупатели и доставка
Создай с ИИ — Преобразуй с ИИ

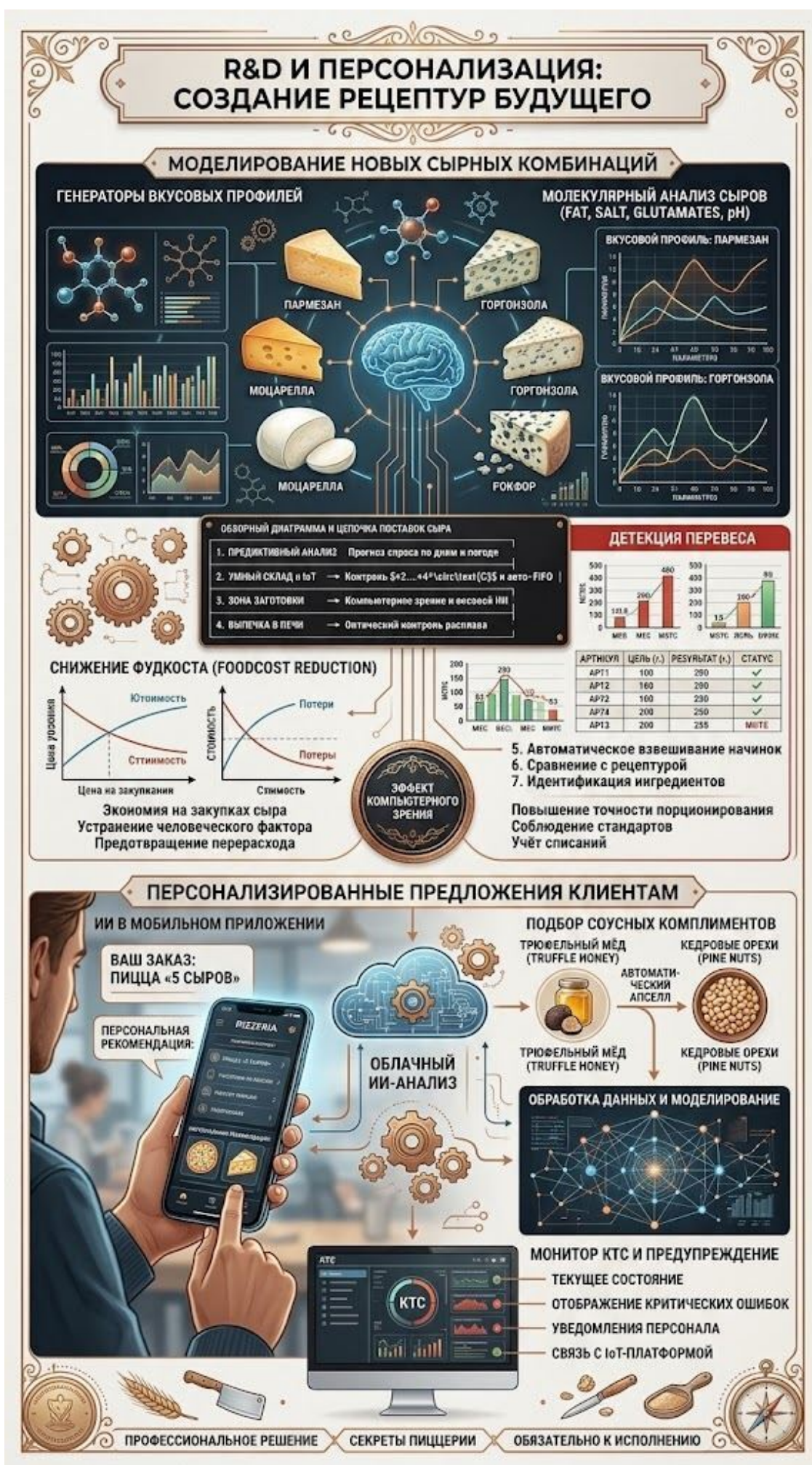


Иллюстрация 3. Исследования и персонализация: разработка новых сырных сочетаний.

Введение. От первого знакомства до следующего заказа

Новичок встретил Нейру у стойки выдачи заказов.

— У нас сегодня много покупателей. Реклама работает!

— Сколько новых покупателей пришло благодаря рекламе?

— Пока не знаю.

— Сколько стоило их привлечение?

— Тоже не знаю.

— А сколько покупателей вернулось повторно?

Новичок задумался.

— Получается, я вижу продажи, но не понимаю, как они возникают?

— Именно. Продажи — это результат нескольких взаимосвязанных процессов.

В разговор вступил Старичок.

— В моей сети проблема ещё интереснее. В одной пиццерии хорошо работает самовывоз, в другой — доставка, в третьей — продажи через агрегаторы. Но сравнить результаты сложно.

— Тогда нам нужны единые цифровые паспорта коммерческих процессов, — ответила Нейра.

— И ты сможешь управлять нашими продажами? — спросил Старичок.

— Я помогу анализировать результаты, готовить предложения и проверять решения. Но обещать рост продаж без проверки реальных данных не буду.

Главная задача третьего комплекта — научить пиццерию понимать, откуда приходят покупатели, как выполняются их заказы, почему они возвращаются и какие коммерческие действия действительно приносят результат.

Паспорт П-21. Канал продаж

Назначение

Оценивать эффективность каждого способа получения заказов и определять его вклад в экономику предприятия.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код канала:

Название:

Тип: зал / самовывоз / собственная доставка / агрегатор / сайт / приложение / телефон / корпоративные продажи / другой:

Предприятие:

Ответственный:

Дата начала работы:

2. Организация

Как покупатель оформляет заказ:

Кто принимает заказ:

Какие системы используются:

Как заказ передаётся в производство:

Как происходит оплата:

Как выполняется заказ:

3. Продажи

Период анализа:

Количество заказов:

Выручка:

Средний чек:

Отменённые заказы:

Возвраты:

4. Расходы

Комиссии:

Расходы на привлечение:

Расходы на доставку:

Дополнительные расходы на обслуживание канала:

Прочие расходы:

5. Экономика

Выручка за вычетом возвратов по принятой методике:

Переменные расходы:

Маржинальный результат:

Дополнительные постоянные расходы:

Итоговая оценка эффективности:

6. Качество

Ошибки оформления:

Жалобы:

Задержки:

Проблемы оплаты:

Проблемы передачи заказа:

7. Развитие

Основные ограничения:

Возможности улучшения:

Необходимые действия:

Решение:

Проверка паспорта

Нейра проверяет сопоставимость периодов, корректность учёта возвратов и комиссий.

Нельзя считать канал выгодным только потому, что он обеспечивает высокую выручку.

Практикум П-21. Оцени канал продаж

«Нейра, помоги заполнить цифровой паспорт П-21 "Канал продаж".

Используй предоставленные данные о заказах, выручке, расходах, комиссиях и качестве обслуживания. Определи экономический результат канала по согласованной методике. Проверь, не учтены ли расходы дважды.

Выдели основные проблемы.

Предложи варианты улучшения.

Не придумывай продажи и прибыль.

Подготовь заключение для коммерческого директора или собственника». **Результат:** паспорт канала продаж и заключение о его эффективности.

Паспорт П-22. Маркетинговая кампания

Назначение

Организовать подготовку, проведение и оценку маркетинговой кампании.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код кампании:

Название:

Предприятие:

Ответственный:

Период:

2. Цель

Привлечение новых покупателей:

Увеличение повторных покупок:

Продвижение нового продукта:

Рост продаж в определённый период:

Другая цель:

3. Аудитория

Целевая группа:

Потребность:

Предполагаемый мотив покупки:

Основание выбора аудитории:

4. Предложение

Рекламное сообщение:

Продукт:

Условия:

Ограничения:

5. Каналы

Канал размещения:

Период:

Бюджет:

Ответственный:

6. Расходы

Создание материалов:

Размещение:

Скидки и стимулирование:

Дополнительные расходы:

Общий бюджет:

7. Результаты

Охват, если измеряется:

Переходы, если измеряются:

Заказы, относимые к кампании по выбранной методике:

Выручка:

Дополнительная маржинальная прибыль:

Расходы:

Экономический результат:

8. Проверка

Способ атрибуции:

Ограничения измерения:

Возможные внешние факторы:

9. Итог

Достигнутые цели:

Основные выводы:

Решение о повторении:

Проверка паспорта

Нейра не должна считать все продажи во время рекламной кампании её результатом. Необходимо учитывать способ атрибуции, естественный спрос и возможное перераспределение уже существующих заказов.

Практикум П-22. Подготовь рекламную кампанию

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-22 "Маркетинговая кампания".

Сначала уточни цель, аудиторию, бюджет, продукт и период. Подготовь рекламную концепцию и рабочий план.

Определи показатели оценки.

Предложи способ проверки дополнительного результата. После получения фактических данных помоги оценить эффективность. Не обещай гарантированный рост продаж.

Не придумывай результаты кампании.

Подготовь документ для утверждения руководителем маркетинга». **Результат:** паспорт маркетинговой кампании.

Паспорт П-23. Покупатель или клиентская группа

Назначение

Помогать понимать потребности покупателей и организовывать допустимые формы взаимодействия с ними. В зависимости от задачи паспорт может описывать отдельного покупателя или обезличенную клиентскую группу. Для маркетингового анализа предпочтительно использовать агрегированные или обезличенные сведения, когда индивидуальная идентификация не требуется.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код записи:

Тип: индивидуальный клиент / клиентская группа:

Предприятие:

Ответственный:

Цель обработки сведений:

2. Основание использования данных

Источник:

Применимое основание обработки:

Разрешённые цели:

Ограничения:

Срок хранения:

3. Покупательские характеристики

Предпочитаемые категории продуктов, если сведения получены допустимым способом:

Каналы заказа:

Типичные периоды покупок:

Особенности обслуживания:

4. История взаимодействий

Количество заказов за выбранный период:

Подтверждённые обращения:

Жалобы:

Результаты их рассмотрения:

5. Коммуникации

Разрешённые каналы связи:

Статус необходимых согласий:

Ограничения контактов:

6. Анализ

Подтверждённые потребности:

Вопросы для исследования:

Возможные улучшения обслуживания:

7. Контроль

Актуальность:

Ответственный:

Проверка доступа:

Дата пересмотра:

Проверка паспорта

Нейра должна соблюдать принцип минимизации данных. Не следует включать сведения о здоровье, личной жизни или другие чувствительные данные только ради маркетинговой персонализации. Нельзя считать согласие на покупку согласием на любые рекламные сообщения.

Практикум П-23. Изучи покупателей

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-23 для клиентской группы или разрешённого клиентского профиля.

Сначала уточни цель анализа и допустимые источники данных. Предпочитай обезличенные сведения, если персональные данные не нужны. Определи покупательские особенности, потребности и проблемы обслуживания. Не делай необоснованных выводов о личных характеристиках людей. Не предлагай использовать данные без соответствующего основания. Подготовь рекомендации по улучшению обслуживания». **Результат:** клиентский паспорт или паспорт клиентской группы.

Паспорт П-24. Программа лояльности

Назначение

Оценивать, помогает ли программа лояльности удерживать покупателей и создавать экономическую пользу.

Рабочая форма

1. Идентификация

Название:

Предприятие или сеть:

Ответственный:

Дата запуска:

2. Цель

Повторные покупки:

Удержание:

Рост частоты заказов:

Другие цели:

3. Участники

Условия участия:

Способ регистрации:

Правила использования данных:

4. Механика

Баллы:

Скидки:

Бонусы:

Подарки:

Ограничения:

Срок действия:

5. Экономика

Расходы на обслуживание:

Стоимость предоставленных преимуществ:

Дополнительные операционные расходы:

Предполагаемый эффект:

6. Показатели

Количество участников:

Активные участники по установленному определению:

Повторные покупки:

Частота заказов:

Средний чек:

Дополнительная маржинальная прибыль:

7. Проверка

Сравнительная база:

Возможные искажения:

Ограничения выводов:

8. Решение

Продолжить:

Изменить:

Остановить:

Основание:

Проверка паспорта

Нейра должна различать активность участников и дополнительный результат программы.

Покупатели могли бы совершить часть заказов и без бонусов.

Практикум П-24. Проверь программу лояльности

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-24 "Программа лояльности".

Опиши правила программы, расходы и ожидаемые результаты. Предложи показатели повторных покупок и удержания. Подготовь методику оценки дополнительного эффекта. Не считай все заказы участников результатом программы. Проверь экономические риски скидок и бонусов. Подготовь заключение о целесообразности программы». **Результат:** паспорт программы лояльности.

Паспорт П-25. Жалоба покупателя

Назначение

Обеспечить своевременное и последовательное рассмотрение жалобы, исправление проблемы и предупреждение повторения.

Рабочая форма

1. Идентификация

Номер обращения:

Дата:

Канал поступления:

Предприятие:

Ответственный:

2. Содержание

Суть жалобы:

Номер заказа, если необходим:

Продукт или услуга:

Подтверждающие сведения:

3. Первичная оценка

Категория проблемы:

Возможные последствия:

Требуется ли срочная реакция:

Нужно ли изолировать продукцию или начать установленную процедуру безопасности:

4. Проверка

Сведения покупателя:

Сведения предприятия:

Результаты проверки:

Недостающая информация:

5. Решение

Предложенное действие:

Согласование:

Ответственный:

Срок:

6. Коммуникация

Дата ответа:

Содержание ответа:

Канал:

Результат:

7. Предупреждение повторения

Возможная причина:

Проверенная причина:

Корректирующее действие:

Проверка результата:

8. Закрытие

Статус:

Дата:

Проверил:

Проверка паспорта

Нейра не должна автоматически считать жалобу необоснованной или подтверждённой. Если обращение связано с возможной небезопасностью пищевой продукции, необходимо применять установленные процедуры реагирования.

Практикум П-25. Разбери жалобу

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-25 "Жалоба покупателя".

Используй предоставленное обращение и сведения о заказе. Подготовь нейтральное описание ситуации.

Определи вопросы для проверки.

Предложи корректный и уважительный ответ покупателю. Укажи возможные действия предприятия.

Не придумывай результаты проверки.

Не признавай неподтверждённые обстоятельства установленными фактами. Если есть признаки риска для безопасности пищевой продукции, выдели необходимость немедленного применения утверждённой процедуры. Подготовь проект решения для ответственного сотрудника». **Результат:** паспорт жалобы и проект ответа покупателю.

Паспорт П-26. Заказ

Назначение

Обеспечить прослеживаемость заказа от оформления до выполнения или документированного завершения.

Рабочая форма

1. Идентификация

Номер заказа:

Дата:

Время оформления:

Канал:

Предприятие:

2. Состав

Наименование продукта:

Количество:

Особые разрешённые пожелания:

Цена:

Скидка:

Итоговая стоимость:

3. Исполнение

Время принятия:

Время передачи в производство:

Время готовности:

Время передачи покупателю или доставке:

Время завершения:

4. Оплата

Способ:

Статус:

Возврат, если применимо:

5. Качество

Ошибки комплектации:

Повторное приготовление:

Жалобы:

6. Отклонения

Задержка:

Причина:

Корректирующее действие:

7. Завершение

Статус:

Подтверждение:

Ответственный:

Проверка паспорта

Нейра проверяет последовательность событий и согласованность статусов. Не следует считать заказ доставленным только потому, что он был передан курьеру.

Практикум П-26. Проверь выполнение заказа

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-26 "Заказ".

Используй предоставленные сведения о заказе и его исполнении. Проверь состав, время основных событий, оплату и статус.

Выдели несоответствия.

Определи, какие сведения требуют подтверждения. Не придумывай события и не меняй статус заказа без подтверждения. Подготовь краткое заключение менеджеру смены». **Результат:** проверенный паспорт заказа.

Паспорт П-27. Доставка

Назначение

Контролировать организацию доставки, качество исполнения и экономику доставки заказов.

Рабочая форма

1. Идентификация

Номер доставки:

Связанный заказ:

Предприятие:

Дата:

Тип доставки:

Ответственный:

2. План

Адрес доставки в разрешённой системе:

Обещанный интервал:

Способ доставки:

Назначенный исполнитель:

3. Исполнение

Время готовности заказа:

Время передачи курьеру:

Время прибытия по подтверждённым данным:

Время завершения:

4. Условия

Упаковка:

Требования к сохранению качества:

Особые ограничения:

5. Результат

Выполнено:

Опоздание:

Отмена:

Неуспешная попытка:

Жалоба:

6. Экономика

Стоимость доставки:

Оплата покупателя за доставку:

Дополнительные расходы:

Результат по принятой методике:

7. Проверка

Причины отклонений:

Корректирующие действия:

Ответственный:

Проверка паспорта

Нейра не должна придумывать время прибытия, координаты курьера или маршрут. Сведения о местоположении используются только в разрешённом объёме и при наличии соответствующих оснований.

Практикум П-27. Проверь доставку

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-27 "Доставка".

Используй подтверждённые события исполнения заказа. Сопоставь плановое и фактическое время. Выдели задержки и возможные причины. Проверь доступные сведения об упаковке и качестве.

Подготовь анализ расходов.

Не придумывай маршруты, местоположение и время событий. Представь заключение руководителю доставки». **Результат:** паспорт доставки и анализ отклонений.

Паспорт П-28. Коммерческое предложение

Назначение

Подготовить обоснованное предложение для корпоративного покупателя, партнёра или организатора мероприятия.

Рабочая форма

1. Идентификация

Номер предложения:

Дата:

Получатель:

Предприятие:

Ответственный:

Срок действия:

2. Потребность

Тип клиента:

Описание запроса:

Количество участников или заказов:

Требуемый ассортимент:

Условия выполнения:

3. Предложение

Продукты:

Количество:

Цена:

Скидка:

Доставка:

Дополнительные услуги:

4. Исполнение

Дата:

Время:

Производственные возможности:

Логистические ограничения:

Необходимые согласования:

5. Экономика

Выручка:

Себестоимость:

Дополнительные расходы:

Маржинальный результат:

Условия оплаты:

6. Риски

Производственные:

Логистические:

Финансовые:

Договорные:

7. Решение

Согласовано:

Отправлено:

Получен ответ:

Статус:

Проверка паспорта

Нейра проверяет производственную выполнимость предложения и полноту расходов. Отправка предложения клиенту требует фактического выполнения соответствующего действия уполномоченным лицом или разрешённым инструментом.

Практикум П-28. Подготовь коммерческое предложение

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-28 "Коммерческое предложение".

Уточни запрос клиента.

Подготовь состав предложения.

Проверь производственные и логистические ограничения. Рассчитай стоимость по предоставленным ценам и расходам. Подготовь понятный текст предложения. Не обещай условия, которые предприятие не подтвердило. Представь проект для согласования». **Результат:** паспорт и текст коммерческого предложения.

Паспорт П-29. Акция

Назначение

Контролировать условия краткосрочного стимулирования продаж и оценивать его экономические последствия.

Рабочая форма

1. Идентификация

Название акции:

Предприятие:

Ответственный:

Период:

2. Цель

Новые покупатели:

Повторные покупки:

Продвижение продукта:

Продажи в определённые часы:

Иная цель:

3. Условия

Товары:

Размер скидки или бонуса:

Ограничения:

Условия участия:

Совместимость с другими предложениями:

4. Экономика

Цена до акции:

Цена по акции:

Себестоимость:

Дополнительные расходы:

Маржинальный результат на единицу:

5. План

Предполагаемое количество заказов:

Бюджет:

Основные риски:

6. Результаты

Фактические заказы:

Выручка:

Предоставленные скидки:

Дополнительная маржинальная прибыль по принятой методике:

Расходы:

7. Проверка

Способ оценки дополнительного спроса:

Возможное замещение обычных продаж:

Ограничения выводов:

8. Итог

Продолжить:

Изменить:

Завершить:

Основание:

Проверка паспорта

Нейра должна учитывать, что скидка может увеличить число заказов и одновременно уменьшить прибыль.

Практикум П-29. Проверь акцию

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-29 "Акция".

Опиши цель и условия.

Используй действующие цены и себестоимость.

Проверь экономику одной продажи.

Подготовь предварительную оценку разных сценариев. После акции помоги оценить фактические результаты. Не считай весь объём акционных продаж дополнительным спросом. Подготовь заключение собственнику». **Результат:** паспорт акции и оценка её эффективности.

Паспорт П-30. Исследование покупательского спроса

Назначение

Организовать проверку предположений о потребностях, предпочтениях и поведении покупателей.

Рабочая форма

1. Идентификация

Название исследования:

Предприятие:

Ответственный:

Период:

2. Исследовательский вопрос

Что необходимо выяснить:

Почему это важно:

Какое решение зависит от результата:

3. Гипотеза

Предположение:

Основание:

Альтернативные объяснения:

4. Метод

Анализ продаж:

Опрос:

Интервью:

Дегустация:

Пробные продажи:

Другой метод:

5. Данные

Источник:

Объём:

Период:

Ограничения:

Порядок обработки:

6. Результаты

Подтверждённые наблюдения:

Неопределённые выводы:

Обнаруженные различия:

7. Проверка

Репрезентативность:

Возможные искажения:

Дополнительные исследования:

8. Решение

Подтверждена ли гипотеза:

Практические последствия:

Следующий шаг:

Проверка паспорта

Нейра не должна переносить результаты небольшой или нерепрезентативной группы на всех покупателей без достаточных оснований.

Практикум П-30. Исследуй спрос

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-30 "Исследование покупательского спроса".

Сначала уточни управленческое решение, для которого нужны результаты. Сформулируй исследовательский вопрос и гипотезы. Предложи подходящие методы сбора данных.

Определи ограничения исследования.

После получения результатов помоги их проанализировать.

Не придумывай ответы покупателей.

Не выдавай предположения за доказанные предпочтения. Подготовь заключение для коммерческого руководителя». **Результат:** паспорт исследования спроса.

Итоговый практикум комплекта 3

Нейра, создай коммерческое досье моей пиццерии

«Нейра, помоги организовать продажи, маркетинг, взаимодействие с покупателями и доставку в единую систему управленческих документов.

Используй паспорта:

П-21. Канал продаж.

П-22. Маркетинговая кампания.

П-23. Покупатель или клиентская группа.

П-24. Программа лояльности.

П-25. Жалоба покупателя.

П-26. Заказ.

П-27. Доставка.

П-28. Коммерческое предложение.

П-29. Акция.

П-30. Исследование покупательского спроса. Сначала выясни, какие данные и документы уже существуют. Не создавай дублирующие формы без необходимости.

Проверь согласованность:

Каналов продаж.

Заказов.

Выручки.

Скидок.

Комиссий.

Расходов на привлечение.

Доставки.

Жалоб.

Повторных покупок.

Экономических результатов.

Отдели подтверждённые сведения от оценок. Проверь соблюдение правил использования персональных данных. Выдели пять главных коммерческих проблем. Предложи план улучшений на 30 и 90 дней. Подготовь управленческое заключение собственнику». **Результат:** согласованное коммерческое досье предприятия.

Как десять коммерческих паспортов работают вместе

Новичок спрашивает:

— Нейра, теперь у нас есть паспорта продаж, рекламы, покупателей, заказов и доставки.

Как всё это объединяется?

Нейра отвечает:

— Представь путь одного заказа.

Сначала покупатель узнаёт о пиццерии через определённый канал. Маркетинговая кампания или акция может повлиять на его решение.

Покупатель оформляет заказ.

Пиццерия производит продукт.

Заказ передаётся покупателю или доставляется. При необходимости рассматривается жалоба. В дальнейшем покупатель может участвовать в программе лояльности. А результаты нескольких заказов помогают исследовать спрос.

Старичок добавляет:

— Значит, мы можем изучать весь путь покупателя, а не отдельные показатели рекламы и продаж?

— Да, если необходимые данные доступны, законно используются и правильно сопоставляются.

Третий комплект завершён: десять коммерческих паспортов, десять специализированных практикумов и один итоговый практикум. Теперь у нас 30 из 50 цифровых паспортов. Следующий комплект — П-31–П-40: персонал и корпоративная академия Нейры.

Мы подготовим полноценные рабочие формы для должностей, штатного расписания, вакансий, кандидатов, сотрудников, адаптации, обучения, компетенций, рабочих графиков и кадровых решений — от приёма и повышения до переобучения, увольнения и повторного приёма.

Практическая часть. Рабочие цифровые паспорта Нейры

Комплект 4. Персонал и корпоративная академия

Создай с ИИ — Преобразуй с ИИ

Введение. Главный ресурс пиццерии — люди

Новичок пришёл на встречу с Нейрой с неожиданным вопросом.

— Нейра, мы разработали паспорта оборудования, ингредиентов, пицц, заказов и покупателей. А почему с персоналом всё сложнее?

— Потому что сотрудник — не оборудование и не производственный ресурс, который можно описать только характеристиками и показателями.

— Но нам нужны кадровые документы.

— Конечно. Они должны помогать организовывать работу, обучение и развитие людей, соблюдая их права и сохраняя ответственность руководителей.

Старичок присоединился к разговору.

— У меня десять пиццерий и центральный офис. В каждой пиццерии есть управляющий, менеджеры смен, пиццайоло, кассиры, сотрудники кухни, курьеры. В офисе — финансисты, маркетологи, закупщики, специалисты по персоналу и обучению.

— Значит, — ответила Нейра, — вам нужна единая кадровая система, которая учитывает разные должности, подразделения и этапы работы сотрудника.

— А ты сможешь выбирать, кого принимать и кого увольнять? — спросил Старичок.

— Я могу помогать структурировать требования, готовить вопросы, анализировать относящиеся к работе сведения и оформлять документы. Но окончательные кадровые решения должны принимать уполномоченные люди с соблюдением применимого законодательства.

Главная задача четвёртого комплекта — создать прозрачную, последовательную и практически применимую систему управления персоналом пиццерии и центрального офиса.

Паспорт П-31. Должность

Назначение

Определить место должности в организационной структуре, её задачи, полномочия, требования и критерии профессиональной работы.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код должности:

Название:

Подразделение:

Предприятие или центральный офис:

Непосредственный руководитель:

Количество штатных единиц:

Версия:

2. Назначение должности

Основная цель:

Результат работы:

Взаимодействие с другими должностями:

3. Обязанности

Ежедневные:

Еженедельные:

Периодические:

Дополнительные:

4. Полномочия

Какие решения сотрудник принимает самостоятельно:

Какие согласовывает:

Какие действия запрещены без разрешения:

5. Требования

Обязательная квалификация:

Профессиональные знания:

Практические навыки:

Необходимое обучение:

Обязательные допуски, если применимо:

6. Условия работы

Рабочее место:

Режим работы:

Оборудование:

Условия безопасности:

7. Оценка профессиональной работы

Показатели:

Критерии качества:

Порядок проверки:

8. Развитие

Необходимые компетенции:

Возможности повышения квалификации:

Возможные направления карьерного роста:

9. Утверждение

Подготовил:

Проверил:

Утвердил:

Дата:

Проверка паспорта

Нейра выявляет дублирование обязанностей, отсутствие ответственного за процесс, противоречия между полномочиями и задачами. Требования к должности должны быть связаны с реальными профессиональными обязанностями.

Практикум П-31. Создай паспорт должности

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-31 "Должность".

Должность: [название].

Предприятие или подразделение: [указать]. Подготовь назначение должности, обязанности, полномочия, профессиональные требования, критерии качества и программу развития. Учитывай взаимодействие с другими сотрудниками. Не придумывай обязательные квалификационные требования. Выдели вопросы, требующие проверки специалистом по персоналу. Подготовь проект должностной инструкции на основании утверждённого паспорта».

Результат: цифровой паспорт должности и проект должностной инструкции.

Паспорт П-32. Штатное расписание

Назначение

Организовать кадровую структуру пиццерии или центрального офиса с учётом производственных задач, бюджета и применимых трудовых требований.

Рабочая форма

1. Общие сведения

Предприятие:

Период:

Ответственный:

Дата утверждения:

2. Подразделения

Производство:

Обслуживание:

Доставка:

Управление:

Административные функции:

3. Должности

Код:

Название:

Подразделение:

Количество штатных единиц:

Занято:

Вакантно:

Утверждённые условия оплаты:

4. Потребность

Планируемая загрузка:

Режим работы:

Необходимые компетенции:

Ограничения:

5. Экономика

Фонд оплаты труда:

Связанные обязательные расходы:

Бюджет:

Отклонения:

6. Изменения

Новые должности:

Сокращаемые или изменяемые функции:

Причина:

Необходимые согласования:

7. Решение

Проект:

Утверждён:

Дата действия:

Проверка паспорта

Нейра проверяет согласованность штатных единиц, вакансий, фонда оплаты труда и производственной потребности. Она не должна предлагать нарушение правил оплаты труда, рабочего времени или иных обязательных требований.

Практикум П-32. Подготовь штатное расписание

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-32 "Штатное расписание".

Используй предоставленные сведения о режиме работы, загрузке, должностях и бюджете. Подготовь проект штатной структуры для пиццерии или центрального офиса.

Проверь полноту функций.

Выдели возможное дублирование.

Оцени кадровую потребность по предоставленным нормативам и допущениям. Не придумывай обязательные нормы численности. Подготовь проект для кадровой и финансовой проверки». **Результат:** проект штатного расписания.

Паспорт П-33. Вакансия

Назначение

Зафиксировать потребность в сотруднике, условия вакансии и порядок поиска.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код вакансии:

Должность:

Предприятие:

Руководитель:

Ответственный за подбор:

Дата открытия:

2. Основание

Новая должность:

Замещение:

Расширение:

Другая причина:

Утверждённая штатная единица:

3. Требования

Обязательные профессиональные требования:

Желательные навыки:

Необходимые документы и допуски:

4. Условия

Место работы:

График:

Оплата:

Обучение:

Условия труда:

5. Поиск

Разрешённые каналы:

Бюджет:

Срок:

6. Отбор

Этапы:

Ответственные:

Единые критерии:

Профессиональное задание, если необходимо:

7. Результат

Количество откликов:

Кандидаты, прошедшие этапы:

Принятое решение:

Дата закрытия:

Проверка паспорта

Нейра должна выявлять необоснованные требования, не относящиеся к работе. Объявление не должно содержать дискриминационных ограничений.

Практикум П-33. Подготовь вакансию

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-33 "Вакансия".

Уточни должность, обязанности, условия, требования и бюджет.

Подготовь понятное объявление.

Предложи последовательность профессионального отбора. Определи единые критерии оценки кандидатов. Не добавляй дискриминационные требования. Подготовь план поиска и проект объявления для утверждения». **Результат:** паспорт вакансии и текст объявления.

Паспорт П-34. Кандидат

Назначение

Обеспечить последовательный, документированный и справедливый профессиональный отбор.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код кандидата:

Вакансия:

Дата обращения:

Ответственный за подбор:

2. Допустимые сведения

Профессиональный опыт:

Образование и подготовка, если имеют отношение к должности:

Необходимые квалификации:

Доступность для установленного графика:

3. Этапы

Первичное рассмотрение:

Интервью:

Профессиональное задание:

Практическая проверка:

Рекомендации, если законно и уместно:

4. Оценка

Критерий:

Подтверждающее основание:

Результат:

Необходимое уточнение:

5. Решение

Продолжить рассмотрение:

Пригласить на следующий этап:

Предложить работу:

Отказать по обоснованным профессиональным причинам:

Решение ответственного лица:

6. Данные

Основание обработки:

Доступ:

Срок хранения:

Порядок удаления:

Проверка паспорта

Нейра не должна делать выводы о пригодности кандидата по фотографии, имени, возрасту, полу, происхождению, состоянию здоровья или иным защищённым характеристикам. Нельзя использовать ИИ как единственный источник решения о найме.

Практикум П-34. Подготовь профессиональное интервью

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-34 "Кандидат".

Используй только сведения, относящиеся к профессиональным требованиям вакансии. Подготовь структурированные вопросы интервью. Предложи одинаковые критерии оценки для кандидатов на одну должность. Разработай профессиональное практическое задание, если оно необходимо. Не оценивай личные и защищённые характеристики. Не принимай решение о найме самостоятельно. Подготовь документ для рассмотрения уполномоченным руководителем».

Результат: паспорт профессионального отбора кандидата.

Паспорт П-35. Сотрудник

Назначение

Создать управляемый кадровый профиль сотрудника, объединяющий необходимые сведения о должности, подготовке, допусках и развитии.

Рабочая форма

1. Идентификация

Внутренний код сотрудника:

Предприятие:

Подразделение:

Должность:

Непосредственный руководитель:

Дата начала работы:

2. Кадровый статус

Действующий сотрудник:

Перевод:

Отпуск или отсутствие по установленной категории:

Прекращение трудовых отношений:

Повторный приём:

3. Должностная подготовка

Обязательное обучение:

Дата прохождения:

Практическая проверка:

Необходимые допуски:

4. Профессиональные компетенции

Подтверждённые навыки:

Требуемые развития навыки:

Дополнительные квалификации:

5. Развитие

Индивидуальный план:

Обучение:

Наставник:

Результаты проверки:

6. Профессиональное признание

Подтверждённые достижения:

Поощрения:

Основания:

Дата:

7. Кадровые действия

Документ:

Дата:

Уполномоченное лицо:

Статус:

8. Конфиденциальность

Владелец записи:

Уровень доступа:

Срок хранения:

Основание обработки:

Проверка паспорта

Нейра должна разграничивать обычные профессиональные сведения и кадровые документы с ограниченным доступом. Не следует включать избыточные личные данные в общедоступный управленческий профиль.

Практикум П-35. Создай цифровой паспорт сотрудника

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-35 "Сотрудник".

Используй только разрешённые кадровые и профессиональные сведения. Структурируй информацию о должности, обучении, подтверждённых навыках и развитии.

Отметь недостающие сведения.

Предложи индивидуальный план профессионального развития. Не делай необоснованных выводов о личности сотрудника. Не раскрывай конфиденциальную информацию. Подготовь проект паспорта для кадровой проверки». **Результат:** цифровой профессионально-кадровый паспорт сотрудника.

Паспорт П-36. Адаптация сотрудника

Назначение

Организовать ввод нового или повторно принятого сотрудника в должность.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код программы:

Сотрудник:

Должность:

Предприятие:

Дата начала:

Наставник:

2. Цели

Какие задачи сотрудник должен освоить:

Какие стандарты необходимо знать:

Какие практические навыки подтвердить:

3. Первый день

Знакомство с предприятием:

Инструктажи:

Рабочее место:

Основные обязанности:

4. Первая неделя

Учебные задания:

Практика:

Обратная связь:

5. Первый месяц

Самостоятельные задачи в пределах допуска:

Проверка знаний:

Проверка навыков:

6. Особые условия

Недостающие навыки:

Дополнительное обучение:

Ограничения самостоятельной работы:

7. Итог

Подтверждённые результаты:

Необходимая доработка:

Решение ответственного руководителя:

Проверка паспорта

Нейра не должна считать сотрудника допущенным к операциям только потому, что он прочитал учебный материал. Требуемые инструктажи и практические проверки проводятся установленным порядком.

Практикум П-36. Подготовь адаптацию

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-36 "Адаптация сотрудника".

Должность: [название].

Подготовь программу первого дня, первой недели и первого месяца. Определи необходимые знания и практические навыки. Назначение наставника оставь на утверждение руководителя. Подготовь проверочные вопросы и практические задания. Не подменяй обязательные инструктажи текстовым обучением. Представь план адаптации и критерии её завершения».

Результат: индивидуальная программа адаптации.

Паспорт П-37. Обучение

Назначение

Обеспечить планирование, проведение, проверку и обновление профессионального обучения.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код курса:

Название:

Должности:

Ответственный за программу:

Версия:

2. Цель

Какие знания формируются:

Какие навыки осваиваются:

Какой рабочий результат ожидается:

3. Содержание

Темы:

Учебные материалы:

Практические упражнения:

4. Организация

Форма обучения:

Преподаватель или наставник:

Продолжительность:

Необходимые ресурсы:

5. Проверка

Теоретические вопросы:

Практическое задание:

Критерии успешности:

Кто подтверждает результат:

6. Результаты

Сотрудник:

Дата:

Пройденные разделы:

Результат проверки:

Необходимое повторное обучение:

7. Актуализация

Дата пересмотра:

Причина обновления:

Новая версия:

Проверка паспорта

Нейра различает факт прохождения курса и подтверждённое владение профессиональным навыком.

Практикум П-37. Создай учебный курс

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-37 "Обучение".

Тема: [указать].

Должность: [указать].

Подготовь программу, учебные материалы, практические задания и вопросы проверки. Определи критерии успешного освоения. Используй действующие корпоративные стандарты. Не придумывай обязательные требования. Не считай сотрудника обученным без подтверждённых результатов. Подготовь курс для корпоративной академии». **Результат:** цифровой паспорт учебного курса.

Паспорт П-38. Компетенции

Назначение

Сопоставлять профессиональные требования должности с подтверждёнными навыками сотрудника и планировать развитие.

Рабочая форма

1. Идентификация

Сотрудник:

Должность:

Предприятие:

Дата оценки:

Проверяющий:

2. Требуемые компетенции

Наименование:

Описание:

Требуемый уровень:

Источник требования:

3. Подтверждённые результаты

Форма проверки:

Дата:

Фактический результат:

Подтверждающий специалист:

4. Недостающие навыки

Компетенция:

Выявленный пробел:

Необходимое обучение:

5. Развитие

Учебное действие:

Наставник:

Срок:

Повторная проверка:

6. Итог

Подтверждённые компетенции:

Компетенции в развитии:

Ограничения допуска:

Решение руководителя:

Проверка паспорта

Нейра не должна выводить профессиональную компетентность только из стажа или самооценки сотрудника. Критерии должны быть понятными и связанными с должностью.

Практикум П-38. Проверь компетенции

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-38 "Компетенции".

Используй требования должности и подтверждённые результаты обучения или практических проверок. Сопоставь требуемые и фактические навыки.

Выдели пробелы.

Подготовь индивидуальный план развития. Не придумывай результаты аттестации. Не принимай кадровые решения самостоятельно. Представь заключение руководителю». **Результат:** паспорт компетенций и план развития.

Паспорт П-39. Рабочее расписание

Назначение

Организовать рабочие смены с учётом потребности предприятия, доступности сотрудников и применимых требований.

Рабочая форма

1. Общие сведения

Предприятие:

Период:

Ответственный:

Дата утверждения:

2. Производственная потребность

Режим работы:

Прогноз нагрузки:

Необходимые функции:

Минимально необходимая обеспеченность:

3. Сотрудники

Внутренний код:

Должность:

Подтверждённая доступность:

Квалификация и необходимые допуски:

4. План смен

Дата:

Время начала:

Время окончания:

Назначенная функция:

Перерывы по применимым правилам:

5. Ограничения

Нормы рабочего времени:

Отдых:

Утверждённые отсутствия:

Ограничения по квалификации:

Другие обязательные требования:

6. Изменения

Причина:

Предложенная замена:

Согласование:

Уведомление:

7. Контроль

Плановые часы:

Фактические часы:

Отклонения:

Ответственный:

Проверка паспорта

Нейра не должна считать прогноз спроса достаточным основанием для нарушения трудовых требований. Фактический учёт рабочего времени ведётся установленным порядком.

Практикум П-39. Подготовка график персонала

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-39 "Рабочее расписание".

Используй предоставленные данные о сотрудниках, доступности, квалификации, прогнозе нагрузки и действующих ограничениях.

Подготовь проект графика.

Проверь укомплектованность смен.

Выяви конфликты и возможные перегрузки. Не придумывай доступность сотрудников. Не предлагай нарушение обязательных требований рабочего времени и отдыха. Представь график для утверждения управляющим». **Результат:** проект рабочего расписания.

Паспорт П-40. Кадровое решение

Назначение

Обеспечить документирование существенных кадровых решений на основании проверенных обстоятельств и с соблюдением установленных процедур.

Паспорт охватывает:

Приём.

Перевод.

Изменение должности.

Повышение.

Поощрение.

Направление на обучение.

Переобучение.

Изменение условий работы.

Прекращение трудовых отношений.

Повторный приём.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код решения:

Предприятие:

Тип кадрового действия:

Дата:

Инициатор:

Уполномоченное лицо:

2. Основание

Описание обстоятельств:

Подтверждённые сведения:

Документы:

Применимые внутренние правила:

Необходимая юридическая проверка:

3. Варианты

Предлагаемое действие:

Альтернативы:

Возможные последствия:

4. Согласование

Кадровая функция:

Руководитель:

Другие необходимые согласования:

5. Решение

Содержание:

Дата вступления:

Ответственный за оформление:

Необходимые уведомления:

6. Исполнение

Подготовленные документы:

Подтверждение необходимых действий:

Статус:

7. Контроль

Завершение процедуры:

Архивирование:

Ограничение доступа:

Проверка паспорта

Нейра не должна самостоятельно принимать решения о найме, увольнении, дисциплинарных мерах или иных действиях, существенно влияющих на трудовые права. Особенно важно проверять законность оснований, процедуру, сроки, документы и полномочия принимающего решение лица.

Практикум П-40. Подготовь кадровое решение

«Нейра, помоги подготовить паспорт П-40 "Кадровое решение".

Тип действия: [указать].

Используй только предоставленные и допустимые сведения. Определи необходимые документы, согласования и вопросы проверки. Предложи последовательность действий.

Отдели факты от предположений.

Не делай выводов на основании защищённых личных характеристик. Не принимай решение вместо руководителя. Если требуется юридическая оценка, явно укажи это. Подготовь проект документа для кадровой и правовой проверки». **Результат:** паспорт кадрового решения.

Дополнительный практикум. Повторный приём сотрудника

Старичок обращается к Нейре:

— У нас бывают случаи, когда хороший сотрудник увольняется, а через год хочет вернуться.

— Тогда важно не считать его автоматически ни подходящим, ни неподходящим.

Нейра предлагает оценивать текущую вакансию, действующие требования, профессиональный опыт и необходимые процедуры повторного приёма.

Задание для GPT

«Нейра, помоги подготовить программу повторного приёма бывшего сотрудника.

Проверь:

Наличие утверждённой вакансии.

Актуальные требования должности.

Подтверждённый прежний профессиональный опыт. Необходимость обновления квалификации. Изменения корпоративных стандартов.

Необходимые кадровые документы.

Программу повторной адаптации.

Обязательное обучение.

Проверку практических навыков.

Решение уполномоченного руководителя. Не делай выводов на основании слухов и неподтверждённых оценок. Не считай прежний допуск автоматически действующим. Подготовь проект плана повторного приёма». **Результат:** программа повторного приёма и адаптации.

Дополнительный практикум. Нейра организует поощрение сотрудников

Новичок спрашивает:

— А можем ли мы использовать цифровые паспорта, чтобы лучше замечать достижения сотрудников?

— Да, если критерии понятны и справедливы.

Задание для GPT

«Нейра, помоги подготовить программу профессионального признания и поощрения сотрудников пиццерии.

Определи:

Цели программы.

Профессиональные достижения, которые можно подтверждать.

Понятные критерии.

Источники сведений.

Порядок проверки.

Формы нематериального признания.

Возможные материальные поощрения в рамках утверждённого бюджета.

Порядок рассмотрения предложений.

Ответственных.

Правила предотвращения необоснованного неравенства.

Порядок обратной связи.

Оценку результатов программы.

Не придумывай достижения сотрудников. Не создавай скрытые рейтинги личности. Не принимай решение о вознаграждении самостоятельно. Подготовь проект положения о поощрении персонала». **Результат:** программа признания и поощрения сотрудников.

Итоговый практикум комплекта 4

Нейра, создай кадровое досье пиццерии и корпоративную академию

«Нейра, помоги организовать кадровое управление моей пиццерии или сети.

Используй паспорта:

П-31. Должность.

П-32. Штатное расписание.

П-33. Вакансия.

П-34. Кандидат.

П-35. Сотрудник.

П-36. Адаптация.

П-37. Обучение.

П-38. Компетенции.

П-39. Рабочее расписание.

П-40. Кадровое решение.

Сначала выясни:

Сколько предприятий входит в бизнес.

Какие подразделения существуют.

Какие должности утверждены.

Какие кадровые документы уже используются.

Как организовано обучение.

Какие сведения можно законно обрабатывать. Затем подготовь план создания единой кадровой системы.

Проверь согласованность:

Штатного расписания.

Должностных обязанностей.

Требований к вакансиям.

Критериев профессионального отбора.

Программ адаптации.

Учебных курсов.

Компетенций.

Рабочих графиков.

Кадровых решений.

Программ развития.

Отдельно подготовь:

план обучения управляющих;

программу подготовки новых сотрудников;

порядок переобучения;

программу кадрового резерва;

правила поощрения;

порядок повторного приёма;

систему обновления учебных материалов. Не придумывай персональные сведения. Не используй защищённые характеристики людей для оценки их профессиональной пригодности.

Не принимай существенные кадровые решения самостоятельно. Подготовь кадровое досье и программу корпоративной академии». **Результат:** согласованный комплект кадровых паспортов и программа обучения персонала.

Как десять кадровых паспортов работают вместе

Новичок спрашивает:

— Нейра, как эти документы образуют единую систему?

— Рассмотрим путь сотрудника.

Сначала предприятие определяет должность и утверждает штатную потребность.

Затем открывается вакансия.

Кандидаты проходят профессиональный отбор. После решения уполномоченного руководителя оформляется приём.

Сотрудник проходит адаптацию.

Затем — необходимое обучение и проверку навыков. Его профессиональные компетенции развиваются. Рабочие смены планируются с учётом квалификации и установленных требований. По мере работы могут приниматься решения о дополнительном обучении, переводе, повышении и поощрении. При прекращении трудовых отношений соблюдаются необходимые процедуры. А если сотрудник позднее возвращается, повторный приём организуется с учётом актуальных требований.

Старичок замечает:

— Теперь я вижу, как можно объединить кадровую работу десяти пиццерий и центрального офиса, не превращая каждого управляющего в кадрового специалиста.

Нейра отвечает:

— Именно. Управляющий отвечает за работу команды в пределах своих полномочий, кадровая функция обеспечивает необходимые процедуры, а я помогаю готовить и проверять информацию.

Четвёртый комплект завершён: десять кадровых паспортов, десять специализированных практикумов, два дополнительных практикума и один итоговый практикум. Теперь готовы 40 из 50 цифровых паспортов Нейры. Следующий, заключительный комплект — П-41–П-50: интеллектуальное управление и развитие. Он объединит все предыдущие документы: паспорт инструмента Нейры, источника данных, задания GPT, управленческого доклада, поручения, ошибки ИИ, пилотного проекта, внедрения, лучшей практики и стратегического развития.

После него у нас будет полная библиотека из 50 цифровых паспортов, охватывающая практически все основные направления управления пиццерией и сетью.

Практическая часть. Рабочие цифровые паспорта Нейры

Комплект 5. Интеллектуальное управление и развитие

Создай с ИИ — Преобразуй с ИИ

Введение. Кто управляет интеллектуальной пиццерией? Новичок разложил на столе четыре комплекта цифровых паспортов.

— Нейра, у нас уже сорок документов. Теперь я могу описать почти всё: от рецептуры пиццы до обучения сотрудника.

— А кто отвечает за правильность информации в этих документах? — спросила Нейра.

— Наверное, управляющий.

— За всю информацию?

Новичок задумался.

Старичок вмешался:

— В моей сети за рецептуры отвечает технолог, за финансовые сведения — финансовая служба, за сотрудников — кадровая функция, за продажи — коммерческая служба.

— Именно, — ответила Нейра. — Интеллектуальная система должна учитывать распределение ответственности.

— А кто отвечает за тебя? — спросил Старичок.

— Руководитель, назначенный компанией. Он организует применение интеллектуальных инструментов, контроль качества результатов, управление доступом и проверку эффективности.

— Значит, ты не становишься самостоятельным генеральным директором?

— Нет. Я помогаю руководителям, но не получаю неограниченных полномочий.

Главная задача пятого комплекта — сделать использование искусственного интеллекта управляемым, проверяемым, безопасным и экономически обоснованным.

Паспорт П-41. Инструмент Нейры

Назначение

Зафиксировать, какую управленческую задачу решает конкретный интеллектуальный инструмент, какие сведения использует, что может делать и где заканчиваются его полномочия.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код инструмента:

Название:

Подразделение:

Предприятие или сеть:

Ответственный:

Дата введения:

Версия:

2. Назначение

Управленческая проблема:

Цель:

Ожидаемый результат:

Основные пользователи:

3. Возможности

Разрешённые задачи:

Подготавливаемые документы:

Виды анализа:

Доступные функции:

4. Исходные сведения

Необходимые данные:

Источники:

Владелец данных:

Периодичность обновления:

5. Технические условия

Используемый сервис:

Доступные подключения:

Подтверждённые функции:

Ограничения:

6. Полномочия

Что инструмент может готовить самостоятельно:

Какие действия требуют проверки:

Какие действия требуют утверждения:

Какие действия запрещены:

7. Качество

Критерии правильности:

Способ проверки:

Типичные ошибки:

Порядок исправления:

8. Экономика

Стоимость использования:

Расходы на подготовку:

Расходы на контроль:

Подтверждённая польза:

9. Управление

Ответственный за использование:

Ответственный за проверку:

Дата следующего аудита:

Статус:

Проверка паспорта

Нейра проверяет, соответствует ли заявленная функция действительным возможностям используемого сервиса. Нельзя указывать, что инструмент самостоятельно получает заказы, управляет печью или отправляет документы, если соответствующие возможности фактически отсутствуют.

Практикум П-41. Создай паспорт интеллектуального инструмента

«Нейра, помоги заполнить цифровой паспорт П-41 "Инструмент Нейры".

Инструмент предназначен для следующей задачи: [описание].

Уточни:

Цель.

Пользователей.

Необходимые данные.

Доступные функции.

Ограничения.

Ожидаемые документы.

Полномочия.

Ответственных.

Правила проверки.

Расходы.

Показатели полезности.

Порядок обновления.

Не приписывай инструменту отсутствующие возможности. Не предлагай самостоятельное выполнение критических действий без разрешений и проверок. Подготовь паспорт для утверждения руководителем». **Результат:** паспорт интеллектуального инструмента.

Паспорт П-42. Источник данных

Назначение

Определить происхождение, качество, актуальность и допустимые способы использования управленческой информации.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код источника:

Название:

Владелец:

Подразделение:

Ответственный:

2. Содержание

Какие сведения содержит:

Период:

Единицы измерения:

Основные поля:

3. Происхождение

Первичная система:

Способ формирования:

Кто вносит данные:

Какие преобразования выполняются:

4. Актуальность

Дата последнего обновления:

Периодичность:

Допустимая задержка:

5. Качество

Полнота:

Выявленные ошибки:

Дублирование:

Противоречия:

Результаты сверки:

6. Доступ

Категория сведений:

Разрешённые пользователи:

Основание использования:

Ограничения передачи:

Срок хранения:

7. Применение

Какие паспорта используют источник:

Какие отчёты формируются:

Какие решения зависят от данных:

8. Контроль

Дата проверки:

Проверяющий:

Результат:

Необходимые исправления:

Проверка паспорта

Нейра должна различать первичные данные, расчётные показатели и аналитические выводы. Отсутствующее значение не следует автоматически заменять нулём.

Практикум П-42. Проверь источник данных

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-42 "Источник данных".

Используй предоставленное описание системы, файла или отчёта. Определи происхождение данных, период, единицы измерения и владельца. Проверь полноту, актуальность и воз-

можные противоречия. Отдельно укажи ограничения использования. Не утверждай, что данные достоверны, без достаточной проверки. Подготовь заключение о пригодности источника для конкретной управленческой задачи». **Результат:** паспорт источника данных.

Паспорт П-43. Рабочее задание GPT

Назначение

Создать библиотеку проверенных заданий, которые сотрудники смогут применять для типовых управленческих задач.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код задания:

Название:

Подразделение:

Автор:

Ответственный за проверку:

Версия:

2. Назначение

Задача:

Пользователь:

Ожидаемый результат:

3. Входные сведения

Какие документы нужны:

Какие показатели:

За какой период:

Какие сведения запрещено передавать:

4. Текст задания

Полная утверждённая формулировка:

5. Требования к результату

Структура ответа:

Обязательные проверки:

Форма документа:

6. Ограничения

Что Нейра не должна делать:

Какие выводы требуют подтверждения:

Какие действия запрещены:

7. Проверка

Тестовые примеры:

Выявленные ошибки:

Исправления:

Результат повторной проверки:

8. Управление версиями

Дата изменения:

Причина:

Утвердил:

Статус:

Проверка паспорта

Нейра проверяет, достаточно ли конкретно сформулирована задача и не требует ли задание недоступных данных или полномочий.

Практикум П-43. Создай корпоративное задание GPT

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-43 "Рабочее задание GPT".

Задача: [описание].

Подготовь готовое задание для сотрудника пиццерии.

Включи:

Роль интеллектуального помощника.

Цель.

Необходимые исходные сведения.

Порядок работы.

Требования к проверке.

Ограничения.

Форму результата.

Вопросы ответственному человеку.

Тестовый пример.

Критерии качества.

Не требуй программирования.

Не обещай недоступных функций.

Представь результат как корпоративную инструкцию». **Результат:** паспорт утверждаемого задания GPT.

Паспорт П-44. Управленческий доклад

Назначение

Стандартизировать подготовку управленческих отчётов для менеджера смены, управляющего, руководителя подразделения и собственника.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код доклада:

Название:

Предприятие:

Период:

Получатель:

Подготовил:

2. Источники

Перечень:

Дата обновления:

Ответственные:

3. Основные показатели

Показатель:

План:

Факт:

Отклонение:

Источник:

4. События

Существенные изменения:

Подтверждённые проблемы:

Необычные результаты:

5. Анализ

Возможные причины:

Проверенные причины:

Экономические последствия:

Ограничения выводов:

6. Рекомендации

Предлагаемое действие:

Ожидаемый результат:

Риск:

Ответственный:

7. Решения руководителя

Вопрос:

Варианты:

Принятое решение:

8. Контроль

Проверил:

Дата:

Статус:

Проверка паспорта

Нейра должна отличать плановые показатели от фактических, а подтверждённые причины — от гипотез. Нельзя объявлять управленческий доклад достоверным только потому, что он красиво оформлен.

Практикум П-44. Подготовь доклад руководителю

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-44 "Управленческий доклад".

Период: [указать].

Получатель: [указать].

Используй предоставленные отчёты и показатели.

Сопоставь план и факт.

Выдели существенные отклонения.

Проверь расчёты.

Раздели факты, гипотезы и рекомендации. Подготовь вопросы, требующие решения руководителя. Не придумывай показатели и события. Представь краткий, понятный и проверяемый доклад». **Результат:** управленческий доклад установленного формата.

Паспорт П-45. Управленческое поручение

Назначение

Обеспечить постановку задачи, контроль исполнения и подтверждение результата.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код поручения:

Дата:

Инициатор:

Исполнитель:

Подразделение:

2. Содержание

Проблема:

Задача:

Ожидаемый результат:

3. Исполнение

Необходимые действия:

Ресурсы:

Срок:

Зависимости:

4. Критерии завершения

Что должно быть сделано:

Как подтвердить:

Кто проверяет:

5. Контроль

Статус:

Промежуточный результат:

Проблемы:

Изменение срока:

Основание:

6. Заккрытие

Подтверждающий документ:

Проверил:

Решение:

Дата:

Проверка паспорта

Нейра не должна считать поручение исполненным только потому, что исполнитель сообщил о намерении его выполнить. Если внешняя система не подключена, Нейра не может самостоятельно проверить реальный статус поручения.

Практикум П-45. Организуй контроль поручения

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-45 "Управленческое поручение".

Задача: [описание].

Определи ожидаемый результат, необходимые действия, ресурсы, срок и критерии завершения.

Подготовь контрольные вопросы.

Используй предоставленные подтверждения выполнения.

Не придумывай фактический статус.

Не отправляй поручения сотрудникам без моего разрешения. Подготовь карточку для руководителя». **Результат:** цифровая карточка управленческого поручения.

Паспорт П-46. Ошибка интеллектуальной системы

Назначение

Организовать выявление, расследование, исправление и предупреждение повторных ошибок при использовании ИИ.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код события:

Дата:

Инструмент:

Версия:

Пользователь:

Ответственный за разбор:

2. Описание

Исходная задача:

Использованные данные:

Полученный результат:

Обнаруженная ошибка:

3. Последствия

Какие документы затронуты:

Какие решения могли зависеть от результата:

Фактический ущерб, если подтверждён:

Потенциальный риск:

4. Первичные действия

Остановлено ли использование результата:

Кого необходимо уведомить:

Какие документы требуют проверки:

5. Исследование причин

Недостаток исходных данных:

Неправильная постановка задачи:

Ошибка расчёта:

Устаревший источник:

Неверная интерпретация:

Отсутствие проверки:

Другая причина:

6. Исправление

Корректирующее действие:

Ответственный:

Срок:

Результат:

7. Предупреждение

Изменение задания:

Изменение источника:

Дополнительная проверка:

Обучение пользователей:

8. Закрытие

Повторная проверка:

Решение:

Дата:

Проверка паспорта

Нейра не должна скрывать обнаруженные ошибки или объявлять собственный ответ правильным без проверки.

Практикум П-46. Разбери ошибку Нейры

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-46 "Ошибка интеллектуальной системы".

Исходная задача: [описание].

Полученный ответ: [вставить].

Выявленная проблема: [описать].

Проверь возможные причины.

Отдели подтверждённые обстоятельства от предположений. Определи, какие документы и решения могли быть затронуты.

Предложи исправление.

Подготовь способ повторной проверки.

Не оправдывай ошибочный результат.

Не утверждай, что исправление выполнено, без подтверждения. Представь заключение ответственному руководителю». **Результат:** паспорт ошибки ИИ и план предупреждения повторения.

Паспорт П-47. Пилотный проект

Назначение

Организовать ограниченную проверку нового управленческого или технологического решения до широкого внедрения.

Рабочая форма

1. Идентификация

Название проекта:

Предприятие:

Руководитель:

Дата начала:

Плановая дата завершения:

2. Основание

Проблема:

Подтверждённые сведения:

Предлагаемое решение:

3. Гипотеза

Какой результат ожидается:

Почему:

Какие условия должны выполняться:

4. Масштаб

Участники:

Подразделения:

Процессы:

Ограничения:

5. Ресурсы

Бюджет:

Время сотрудников:

Дополнительные расходы:

6. Показатели

Исходный уровень:

Целевой ориентир:

Способ измерения:

Период:

7. Риски

Производственные:

Финансовые:

Кадровые:

Информационные:

8. Контроль

Промежуточные проверки:

Основания для остановки:

Ответственный:

9. Результаты

Фактические показатели:

Расходы:

Выявленные проблемы:

Ограничения исследования:

10. Решение

Масштабировать:

Доработать:

Повторить:

Прекратить:

Основание:

Проверка паспорта

Нейра должна различать улучшение, совпавшее по времени с пилотом, и результат, который можно обоснованно связать с проверяемым изменением.

Практикум П-47. Подготовь пилот

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-47 "Пилотный проект".

Опиши исходную проблему и гипотезу.

Определи масштаб испытания.

Подготовь показатели и критерии успешности. Предложи способ сравнения результатов.

Выдели расходы и риски.

Определи основания для остановки.

Не объявляй гипотезу доказанной заранее. Подготовь проект решения о запуске пилота».

Результат: паспорт пилотного проекта.

Паспорт П-48. Внедрение Нейры

Назначение

Организовать поэтапное внедрение интеллектуальных инструментов в работу предприятия или сети.

Рабочая форма

1. Идентификация

Название программы:

Предприятие или сеть:

Руководитель:

Период:

2. Цели

Какие проблемы решаются:

Какие процессы затрагиваются:

Какие результаты ожидаются:

3. Готовность

Данные:

Документы:

Персонал:

Управленческие правила:

Технические возможности:

4. Инструменты

Название:

Задача:

Пользователи:

Ответственный:

5. Этапы

Подготовка:

Обучение:

Пилот:

Проверка:

Расширение:

6. Безопасность

Разрешённые данные:

Ограничения:

Проверка результатов:

Порядок реагирования на ошибки:

7. Экономика

Расходы:

Ожидаемая польза:

Методика оценки:

Фактический результат:

8. Управление

Ответственные:

Контрольные даты:

Решения:

Статус:

Проверка паспорта

Нейра должна проверять, не планируется ли внедрение без готовых данных, ответственных и правил контроля.

Практикум П-48. Подготовь внедрение Нейры

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-48 "Внедрение Нейры".

Сначала оцени готовность моего предприятия. Определи три-пять первоочередных задач. Подготовь программу на 30, 60 и 90 дней. Для каждого этапа укажи ответственных, необходимые сведения, обучение, расходы, риски и критерии результата. Не предлагай массовое внедрение без проверки пилота. Не придумывай экономический эффект. Представь дорожную карту для утверждения собственником». **Результат:** паспорт программы внедрения Нейры.

Паспорт П-49. Лучшая практика

Назначение

Сохранять проверенные улучшения и организовывать их распространение между предприятиями сети.

Рабочая форма

1. Идентификация

Код практики:

Название:

Предприятие-источник:

Автор предложения:

Ответственный за проверку:

2. Исходная ситуация

Проблема:

Подтверждённые сведения:

3. Решение

Описание:

Необходимые ресурсы:

Условия применения:

4. Проверка

Где проверялось:

Период:

Метод:

Исходные показатели:

Фактические результаты:

5. Ограничения

Какие условия могут повлиять на результат:

Где практика неприменима:

Какие риски:

6. Распространение

Предприятия:

Необходимое обучение:

Изменение стандартов:

Контроль внедрения:

7. Итог

Утверждена:

Требует дополнительной проверки:

Архивирована:

Дата пересмотра:

Проверка паспорта

Нейра не должна объявлять практику лучшей только на основании положительного отзыва одного управляющего.

Практикум П-49. Распространи полезную практику

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-49 "Лучшая практика".

Используй предоставленное описание улучшения и результаты проверки.

Определи подтверждённую пользу.

Выдели ограничения.

Подготовь требования к применению в других пиццериях.

Предложи программу обучения.

Разработай план ограниченного распространения и последующего контроля. Не объявляй практику универсальной. Представь документ для центрального офиса». **Результат:** паспорт лучшей практики сети.

Паспорт П-50. Стратегическое развитие

Назначение

Объединить результаты предприятия, перспективы рынка, инвестиционные проекты и программу долгосрочного развития.

Рабочая форма

1. Идентификация

Компания:

Предприятия:

Период стратегии:

Собственник:

Ответственный руководитель:

2. Текущее состояние

Основные результаты:

Конкурентные преимущества:

Подтверждённые проблемы:

Ограничения:

3. Внешние условия

Покупательский спрос:

Конкуренция:

Ресурсы:

Технологии:

Кадровые условия:

Регуляторные изменения:

Источники и даты проверки:

4. Стратегические цели

Цель:

Обоснование:

Показатель:

Период:

Ответственный:

5. Приоритетные направления

Продукт:

Производство:

Качество:

Продажи:

Маркетинг:

Доставка:

Персонал:

Обучение:

Финансы:

Интеллектуальные инструменты:

6. Проекты

Название:

Цель:

Бюджет:

Ресурсы:

Риски:

Показатели:

Срок:

7. Сценарии

Неблагоприятный:

Базовый:

Благоприятный:

8. Контроль

Квартальный пересмотр:

Годовой пересмотр:

Основания для изменения стратегии:

9. Утверждение

Подготовил:

Проверил:

Утвердил:

Дата:

Проверка паспорта

Нейра должна различать подтверждённые рыночные тенденции, прогнозы и стратегические гипотезы. Долгосрочный план не должен рассматриваться как гарантированный сценарий будущего.

Практикум П-50. Подготовь стратегию развития

«Нейра, помоги заполнить паспорт П-50 "Стратегическое развитие".

Используй предоставленные сведения о компании.

Оцени текущее состояние.

Выдели сильные стороны и подтверждённые проблемы.

Подготовь стратегические цели.

Рассмотри производственные, коммерческие, финансовые, кадровые и технологические направления.

Предложи приоритетные проекты.

Подготовь три сценария.

Определи показатели и порядок пересмотра.

Не придумывай рыночные факты.

Не обещай гарантированный результат. Представь стратегический документ собственнику». **Результат:** цифровой паспорт стратегического развития.

Итоговый практикум комплекта 5

Нейра, создай систему интеллектуального управления моей компанией

«Нейра, помоги объединить интеллектуальные инструменты, управленческие данные, отчётность, поручения, пилотные проекты и стратегическое развитие.

Используй паспорта:

П-41. Инструмент Нейры.

П-42. Источник данных.

П-43. Рабочее задание GPT.

П-44. Управленческий доклад.

П-45. Управленческое поручение.

П-46. Ошибка интеллектуальной системы.

П-47. Пилотный проект.

П-48. Внедрение Нейры.

П-49. Лучшая практика.

П-50. Стратегическое развитие.

Сначала выясни:

Какие интеллектуальные инструменты используются.

Какие данные доступны.

Кто отвечает за их качество.

Какие задания GPT уже утверждены.

Как готовятся управленческие доклады.

Как контролируются поручения.

Как фиксируются ошибки.

Какие пилотные проекты проводятся.

Как оценивается экономическая польза.

Как обновляется стратегия.

Затем подготовь:

перечень инструментов;

карту источников данных;

библиотеку рабочих заданий;
систему управленческой отчётности;
порядок контроля поручений;
процедуру разбора ошибок;
программу пилотных проектов;
план внедрения;
библиотеку лучших практик;
стратегический план развития.

Не придумывай отсутствующие данные. Не приписывай интеллектуальным инструментам несуществующие функции. Не принимай критические решения самостоятельно. Подготовь проект корпоративной системы интеллектуального управления». **Результат:** управленческая архитектура применения Нейры в компании.

Заключительный практикум всей библиотеки

Нейра, создай цифровое управленческое досье моего пицца-бизнеса

«Нейра, мы подготовили библиотеку из 50 цифровых паспортов.

Теперь помоги организовать их практическое использование в моей пиццерии или сети. Паспорта разделены на пять комплектов. **Комплект 1. Собственник и предприятие — П-01–П-10. Комплект 2. Производство и качество — П-11–П-20. Комплект 3. Продажи, маркетинг, покупатели и доставка — П-21–П-30. Комплект 4. Персонал и корпоративная академия — П-31–П-40. Комплект 5. Интеллектуальное управление и развитие — П-41–П-50.**

Работай последовательно.

Сначала выясни, создаю ли я первую пиццерию или преобразую действующий бизнес.

Определи применимые паспорта.

Проверь существующие документы.

Не создавай дубликаты без необходимости.

Для каждого выбранного паспорта:

Уточни назначение.

Определи ответственного.

Собери необходимые сведения.

Проверь источники.

Заполни рабочую форму.

Отметь отсутствующие данные.

Выяви противоречия.

Подготовь вопросы специалистам.

Определи необходимые согласования.

Подготовь проект для утверждения.

Зафиксируй версию.

Укажи дату следующей проверки.

Затем подготовь:

реестр цифровых паспортов;

карту связей между документами;

перечень ответственных;

порядок обновления;

программу обучения сотрудников;

систему проверки качества;

план внедрения на 90 дней;

годовую программу развития.

Не придумывай данные.

Не объявляй проекты утверждёнными документами.

Не требуй программирования.

Не подменяй профессиональную проверку автоматическими выводами. Представь результат как практическую систему управления моим пицца-бизнесом». **Результат:** единое цифровое управленческое досье пиццерии или сети.

Финальная встреча. Пятьдесят паспортов — одна система

Новичок посмотрел на пять подготовленных комплектов.

— Нейра, теперь у нас пятьдесят паспортов. Но не получится ли так, что мы будем заниматься только документами?

— Получится, если заполнять их ради заполнения.

— А как правильно?

— Использовать только те сведения и документы, которые помогают организовывать работу, контролировать качество и принимать решения.

Старичок добавил:

— Для сети главное — единые правила. Но у каждого предприятия должны оставаться свои особенности.

— Именно, — ответила Нейра. — Единая система не означает одинаковые решения для всех ситуаций.

Новичок спросил:

— Значит, теперь мы закончили?

— Мы завершили разработку библиотеки. Но настоящая работа начинается, когда документы используются, проверяются и обновляются.

Старичок улыбнулся.

— А что дальше?

— Дальше вы можете перейти от отдельных паспортов к единому управленческому досье компании.

Пятьдесят цифровых паспортов — не пятьдесят отдельных бюрократических документов, а пятьдесят способов сделать важные процессы предприятия понятными, проверяемыми и управляемыми.

Создай с ИИ — Преобразуй с ИИ.

Библиотека завершена

ГОТОВНОСТЬ КАТАЛОГА

01–10 Пиццерия

11–20 Производство

21–30 Продажи

31–40 Персонал

41–50 Управление

Теперь у нас подготовлены все 50 рабочих форм, 50 специализированных заданий GPT и итоговые практикумы для пяти направлений.

Практикум. Нейра как интеллектуальный координатор пицца-бизнеса

От пятидесяти документов к единой системе управления

Новичок положил перед Нейрой пять папок.

— Мы закончили пятьдесят цифровых паспортов. Но меня беспокоит один вопрос.

— Какой?

— Если в одном документе что-то изменится, мне придётся самостоятельно проверять остальные сорок девять?

Старичок усмехнулся:

— У тебя одна пиццерия. А у меня десять. Представь, сколько документов приходится пересматривать, когда поставщик повышает цену на моцареллу.

— Именно поэтому, — ответила Нейра, — следующим шагом станет создание единого реестра паспортов и карты их взаимосвязей.

— Значит, ты будешь сама менять все документы?

— Нет. Я помогу определить, какие документы затронуты изменением, подготовлю необходимые расчёты и проекты исправлений. После проверки и утверждения ответственные сотрудники смогут обновить действующие версии.

— А если мы подключим тебя к рабочим системам? — спросил Старичок.

— Тогда некоторые операции можно будет автоматизировать в пределах разрешённых функций и полномочий. Но подключение должно быть реальным, а результаты — проверяемыми.

Принцип интеллектуального управления: одно подтверждённое изменение должно запускать проверку всех связанных документов, но не их бесконтрольное изменение.

1. Единый цифровой реестр пятидесяти паспортов

1.1. Зачем нужен реестр

Представим, что у пиццерии есть:

паспорт пиццы «Маргарита»;

паспорт моцареллы;

паспорт поставщика;

паспорт закупки;

паспорт складского остатка;

паспорт финансовой модели.

Каждый документ полезен самостоятельно.

Но без общего реестра трудно установить, какие версии действуют, кто отвечает за обновление и какие документы зависят друг от друга.

Реестр решает эту задачу.

1.2. Рабочая форма реестра

Для каждого паспорта создаётся отдельная запись.

Карточка реестра

Уникальный идентификатор документа.

Код типа паспорта — П-01–П-50.

Название конкретного документа.

Предприятие или подразделение.

Объект учёта.

Ответственный владелец.

Текущая версия.

Статус.

Дата последнего утверждения.

Дата следующей проверки.

Источник исходных сведений.

Место хранения.

Уровень доступа.

Связанные паспорта.

Последнее существенное изменение.

Необходимые действия.

Например, код типа П-11 означает «Пицца». Но в реестре могут находиться десятки отдельных паспортов этого типа. Для каждой пиццы требуется собственный идентификатор: например, PIZ-001, PIZ-002 и далее. **Важно:** пятьдесят — это количество типов паспортов, а не ограничение на количество документов предприятия. В одной сети может существовать пятьдесят типов и тысячи конкретных записей.

1.3. Четыре статуса проверки изменений

Для работы Нейры вводим четыре состояния:

Изменение обнаружено. Получены новые сведения, которые могут повлиять на документ. **Проверка требуется.** Необходимо установить влияние изменения. **Проект обновления подготовлен.** Нейра или ответственный сотрудник подготовили новую редакцию. **Обновление утверждено.** Уполномоченное лицо подтвердило изменение, после чего новая версия вводится в действие. Отдельно сохраняются статусы самого документа: проект, на проверке, утверждён, требует обновления, архив.

Так мы не смешиваем жизненный цикл документа с состоянием отдельного изменения.

2. Карта взаимосвязей паспортов

Новичок спросил:

— Нейра, как ты узнаешь, какие документы связаны?

— Сначала мы должны описать эти связи.

2.1. Основные виды связей

Связь «использует».

Паспорт пиццы использует сведения из паспорта ингредиента.

Связь «рассчитывается на основании». Себестоимость пиццы рассчитывается на основании рецептуры, цен и принятой методики учёта.

Связь «регулируется».

Производственная смена работает по утверждённым технологическим стандартам.

Связь «контролируется через».

Качество пиццы проверяется с помощью паспорта контроля качества.

Связь «влияет на решение».

Финансовая модель используется при рассмотрении инвестиционного проекта.

Связь «требует согласования».

Изменение технологического стандарта требует проверки и утверждения ответственным специалистом.

2.2. Карточка связи

Для каждой существенной зависимости фиксируем:

Исходный паспорт.

Связанный паспорт.

Тип зависимости.

Какие сведения передаются.

При каких изменениях требуется проверка.

Кто отвечает за проверку.

Что можно пересчитать.

Что нельзя менять без утверждения.

Как подтверждается завершение проверки. Нейра должна учитывать, что не каждое изменение требует обновления всех связанных документов.

Например, смена контактного телефона поставщика обычно не влияет на себестоимость пиццы. А изменение закупочной цены — может влиять.

3. Главный пример: поставщик повысил цену моцареллы

Старичок сообщил:

— Вчера поставщик прислал новый прайс-лист. Моцарелла подорожала на десять процентов.

— Тогда начнём с проверки документа, — предложила Нейра.

— Зачем? Цена же написана.

— Нужно установить, к какой позиции относится изменение, когда оно вступает в силу, в каких единицах указана цена и распространяется ли она на все предприятия сети.

3.1. Шаг первый. Подтверждение изменения

Нейра запрашивает:

прежний прайс-лист;

новый прайс-лист;

дату вступления цены в силу;

наименование и код товара;

единицу закупки;

условия поставки;

предприятия, которых касается изменение. Только после сопоставления документов изменение можно считать подтверждённым.

3.2. Шаг второй. Поиск затронутых паспортов

Пример карты влияния

Таблица 1. Паспорт; Что необходимо проверить.

Паспорт

Что необходимо проверить

П-12. Ингредиент

Новая закупочная цена

П-13. Поставщик

Изменение коммерческих условий

П-14. Закупка

Стоимость будущих закупок

П-15. Складской остаток

Партии, количество и метод учёта стоимости

П-11. Пицца

Себестоимость пицц с моцареллой

П-02. Бизнес-модель

Изменение маржинальности

П-06. Финансовая модель

Влияние на прогноз расходов

П-21. Канал продаж
Экономика продаж по каналам

П-29. Акция
Прибыльность акционных предложений

П-44. Управленческий доклад
Существенное изменение затрат

Нейра также проверяет, требуется ли пересмотреть другие связанные документы.

Но сама рецептура пиццы из-за изменения цены не меняется. Это отдельное технологическое и коммерческое решение.

3.3. Шаг третий. Расчёт экономического влияния

Рассмотрим условный учебный пример.

До повышения цены:

моцарелла — 600 рублей за килограмм;
расход на одну пиццу — 150 граммов;
стоимость сыра в одной пицце — 90 рублей.

После повышения:

цена — 660 рублей за килограмм;
расход — прежние 150 граммов;
стоимость сыра — 99 рублей.

Дополнительная стоимость моцареллы на одну пиццу: 9 рублей.

При условных продажах 100 таких пицц в день дополнительная стоимость использованной моцареллы составит 900 рублей в день. За 30 дней при том же объёме продаж — 27 000 рублей. Это не прогноз фактических потерь сети. Это пример расчёта при неизменных объёмах, рецептуре и остальных условиях. Если моцарелла используется в двадцати разновидностях пиццы, Нейра должна рассчитать влияние отдельно для каждой рецептуры.

3.4. Шаг четвёртый. Подготовка вариантов решения

Новичок предложил:

— Давайте просто повысим цену пиццы на девять рублей.

Нейра ответила:

— Это один из вариантов, но его необходимо оценить.

Вариант А. Сохранить цену продажи.

Проверить уменьшение маржинального результата.

Вариант Б. Изменить цену продажи.

Оценить новую маржинальность, спрос и возможную реакцию покупателей. **Вариант В. Пересмотреть закупочные условия.** Проверить возможность переговоров с поставщиком или сравнения допустимых альтернатив. **Вариант Г. Изменить ассортимент или продвижение.** Оценить коммерческие последствия без несанкционированного изменения рецептур.

Вариант Д. Сочетать несколько мер.

Подготовить сценарии для утверждения собственником. Нейра не выбирает решение автоматически.

3.5. Шаг пятый. Контроль обновления

После утверждения решения необходимо проверить:

Какие паспорта действительно изменились.

Какие расчёты пересмотрены.

Какие версии документов действуют.

Какие подразделения уведомлены.

Какие цены введены в используемые системы. Не возникли ли расхождения между предприятиями. Без доступа к системам Нейра может подготовить перечень действий и проверить предоставленные подтверждения, но не должна сообщать, что цены уже обновлены.

4. Практикум GPT № 1. Анализ влияния одного изменения

Готовое задание Нейре

«Нейра, выступай интеллектуальным координатором цифровых паспортов моего пицца-бизнеса.

Я сообщу тебе об изменении.

Твоя задача:

Уточнить содержание изменения.

Запросить подтверждающие документы. Определить дату вступления изменения в силу.

Найти связанные паспорта в предоставленном реестре. Разделить прямое и косвенное влияние.

Определить необходимые расчёты.

Выполнить расчёты только на основании подтверждённых данных.

Указать недостающие сведения.

Подготовить варианты управленческих решений.

Выделить риски.

Составить перечень паспортов, требующих проверки. Назначение ответственных предложить для утверждения руководителем.

Подготовить проекты обновлений.

Отдельно указать, какие изменения требуют согласования. Сформировать контрольный лист завершения. Не изменяй утверждённые документы самостоятельно. Не считай предполагаемые действия выполненными.

Не придумывай исходные показатели.

Представь результат как карту влияния изменения и план действий». **Результат:** карта влияния изменения на предприятие.

5. Второй пример: сотрудник не вышел на смену

Новичок сообщил:

— Сегодня утром пиццайоло не вышел на работу. Что делать?

Нейра ответила:

— Сначала нужно установить подтверждённые обстоятельства и обеспечить работу смены в пределах действующих правил.

5.1. Какие паспорта затронуты

П-39. Рабочее расписание.

Необходимо проверить состав смены и доступность замены.

П-35. Сотрудник.

При наличии соответствующих полномочий кадровая функция фиксирует необходимые сведения.

П-38. Компетенции.

Проверяется, какие сотрудники обладают подтверждённой квалификацией для выполнения нужных операций.

П-16. Производственная смена.

Уточняется готовность производства и возможное изменение нагрузки.

П-45. Управленческое поручение.

При необходимости оформляются конкретные задачи ответственным руководителям.

П-44. Управленческий доклад.

Существенные последствия могут включаться в отчёт.

5.2. Что предлагает Нейра

Сначала выяснить, кто фактически присутствует и обладает необходимыми допусками. Затем проверить возможные законные варианты замены. После этого оценить, достаточно ли персонала для выполнения ожидаемых заказов. При необходимости предложить управляющему допустимые изменения организации смены. Отдельно проверить необходимость корректировки сроков выполнения заказов и информирования покупателей. Нейра не должна самостоятельно назначать дисциплинарные меры или делать выводы о причинах отсутствия сотрудника.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.