Программа обучения и результаты теста

Порог 24 из 30 · 4 не дотянули · 3 правки в инструкции после занятия

Как построено обучение

Шесть модулей по 15–30 минут, в каждом — действие руками, а не слайды. Порог теста — 24 из 30: ниже — повторный модуль, а не «ну ладно». Обучение заканчивается не сертификатом, а исправленной инструкцией: три места переписаны после того, как люди споткнулись.

что	сколько
модулей	6
вопросов в тесте	30
порог	24
обучено	18
ниже порога	4
правок в инструкции	3

Что показал журнал

Четыре человека не дотянули до порога, и трое из них споткнулись на одном и том же: два числа остатка. Это не проблема людей, это проблема интерфейса и инструкции — поэтому в М4 появились две колонки рядом, а не в разных отчётах.

Поддержка после внедрения

- Разбор обращений по темам: если тема повторяется три раза — правится инструкция.
- Журнал обучения хранится вместе с инструкцией: видно, кто какой версии учился.
- Ответ на типовой вопрос — не «смотрите инструкцию», а ссылка на конкретный шаг.

Агент собирает программу, ведёт журнал, считает тест и предлагает правки в инструкцию. Проводит занятие человек: живой вопрос часто важнее слайда.

Данные кейса сконструированы. Нормы, формулы и структура документа — настоящие.