Липецкая
область

ГОБПОУ «Липецкий торгово-технологический техникум»

Липецкая
область

ШАГ 1

СОСТАВЛЕНИЕ ПАСПОРТА ПРОЕКТА

«Оптимизация работы приемной комиссии с целью формирования клиентоориентированного подхода к абитуриентам»

2. ОБОСНОВАНИЕ ВЫБОРА

Ключевые риски: потеря абитуриентов

Высокая трудоемкость работы сотрудников приемной комиссии

Недостаточность альтернативных способов доведения информации до родителей и абитуриентов

Распределение работы среди сотрудников приемной комиссии

«Оптимизация работы приемной комиссии с целью формирования клиентоориентированного подхода к абитуриентам»

1. ВОВЛЕЧЁННЫЕ ЛИЦА И РАМКИ ПРОЕКТА

Заказчик проеа: абитуриенты, родители абитуриентов.

Владелец процесса: Маленко И.Г. – директор техникума.

Название процесса: сокращение времени приема документов от абитуриентов и снижение документооборота.

Границы процесса: от момента встречи абитуриентов и их родителей до формирования личных дел абитуриентов и протокола приемной комиссии о зачислении.

Руководитель проекта: Агаларян Л.В. – заведующий отделением.

Команда проекта: Володина А.О. – секретарь учебной части; Балта Е.Н. – делопроизводитель.

«Оптимизация работы приемной комиссии с целью формирования клиентоориентированного подхода к абитуриентам»

3. ЦЕЛИ И ПЛАНОВЫЙ ЭФФЕКТ

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Улучшение визуализации логистики абитуриентов 2. Снижение времени ожидания абитуриентов при приеме документов	- 20 мин. на человека	100% 10 мин. на человека

Эффект:

1. оптимизация времени сотрудников, участвующих в процессе;
2. повышение удовлетворённости граждан вследствие сокращения периода ожидания.

«Оптимизация работы приемной комиссии с целью формирования клиентоориентированного подхода к абитуриентам»

4. КЛЮЧЕВЫЕ СОБЫТИЯ ПРОЕКТА

№ п/п	Фазы и этапы проекта	Начало	Окончание
1.	Старт проекта. Разработка паспорта проекта	23.03.2020	25.03.2020
2.	Анализ текущей ситуации. Картирование процесса	25.03.2020	01.04.2020
3.	Разработка карты идеального и целевого состояния процесса	01.04.2020	07.04.2020
4.	Выявление коренных причин проблем, формирование предложений по совершенствованию (плана мероприятий)	20.06.2020	26.06.2020
5.	Защита выработанных предложений по совершенствованию (плана мероприятий)	07.04.2020	19.06.2020

«Оптимизация работы приемной комиссии с целью формирования клиентоориентированного подхода к абитуриентам»

4. КЛЮЧЕВЫЕ СОБЫТИЯ ПРОЕКТА

№ п/п	Фазы и этапы проекта	Начало	Окончание
6.	Реализация плана мероприятий	20.06.2020 (для очников) 20.06.2020 (для заочников)	15.08.2020 (для очников) 31.08.2020 (для очников)
7.	Контроль (производственный анализ) и стандартизация результатов	В ходе реализации проекта	В ходе реализации проекта
8.	Закрытие проекта		31.08.2020
9.	Мониторинг стабильности результатов		До 31.08.2020

Карточка проекта

СОГЛАСОВАНО

И.о. начальника управления образования и науки Липецкой области

_____ Л.А.Загеева

«____» _____ 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГОБПОУ «Липецкий торгово-технологический техникум»

_____ И.Г.Маленко

«9» 21 _____ 2020 г.

ПАСПОРТ ПРОЕКТА

«Оптимизация работы приемной комиссии с целью формирования клиентоориентированного подхода к абитуриентам»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

1. Заказчик проекта: абитуриенты, родители абитуриентов.
2. Владелец процесса: Маленко И.Г. – директор техникума.
3. Название процесса: сокращение времени приема документов от абитуриентов и снижение документооборота.
4. Границы процесса: от момента встречи абитуриентов и их родителей до формирования личных дел абитуриентов и протокола приемной комиссии о зачислении.
5. Руководитель проекта: Агаларян Л.В. – заведующий отделением.
6. Команда проекта: Володина А.О. – секретарь учебной части;
Балта Е.Н. – делопроизводитель.

2. Обоснование выбора

Ключевой риск: потеря абитуриентов.
Проблемы:
- высокая трудоемкость работы сотрудников приемной комиссии;
- недостаточность альтернативных способов доведения информации до родителей и абитуриентов;
- распределение работы среди сотрудников приемной комиссии.

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Улучшение визуализации логистики абитуриентов	-	100%
Снижение времени ожидания абитуриентов при приеме документов	20 мин на человека	10 мин на человека

4. Ключевые события проекта

1. Старт проекта. Разработка паспорта проекта: 23.03.2020 – 25.03.2020.
2. Анализ текущей ситуации. Картирование процесса: 25.03.2020 – 01.04.2020.
3. Разработка карты идеального и целевого состояния процесса: 01.04.2020 – 07.04.2020.
4. Выявление коренных причин проблем, формирование предложений по их решению: 20.06.2020 – 26.06.2020.
5. Защита выработанных предложений по совершенствованию (плана мероприятий): 07.04.2020 – 19.06.2020.
6. Реализация плана мероприятий: 20.06.2020 – 15.08.2020. (для очников); 20.06.2020 – 31.08.2020 (для заочников).

Карточка проекта

	При наличии свободных мест – до 25.11.2020. 7. Контроль (производственный анализ) и стандартизация результатов: в ходе реализации проекта. 8. Закрытие проекта: 31.08.2020 (а при наличии свободных мест до 25.11.2020). 9. Мониторинг стабильности результатов: до 31.08.2020.

Липецкая
область

ШАГ 2

ПРОВЕДЕНИЕ ЗАМЕРОВ ВРЕМЕНИ ПО ПРОЦЕССУ

«Оптимизация работы приемной комиссии с целью формирования клиентоориентированного подхода к абитуриентам»

Замеры времени по процессу - это фиксация замеров продолжительности выполняемых действий сотрудников, участвующих в приемной кампании.

Кто картировал?

Сотрудники приемной комиссии ГОБПОУ «Липецкий торгово-технологический техникум

«Оптимизация работы приемной комиссии с целью формирования клиентоориентированного подхода к абитуриентам»

Замеры времени по процессу

Действие/шаг процесса	Время	Проблемы
Родители и абитуриенты заходят в техникум и идут в приемную комиссию	3 мин	Не сразу находят направление прохода в приемную комиссию
В кабинете, в котором работает приемная комиссия, родители и абитуриенты в порядке «живой очереди» сначала интересуются общей информацией о специальностях, а потом уже о конкретной их интересующей	5 мин	Работник приемной комиссии затрачивает много усилий на доведение общей информации, зачастую имеющей общий характер для пришедших
После выбора специальности начинается оформление необходимой документации, зачастую чуть ли не под диктовку	10 мин	Работник приемной комиссии затрачивает много усилий , участвуя в процессе чуть ли не диктовки
Работник приемной комиссии проверяет весь набор документов, необходимых для приема	2 мин	

Липецкая
область

ШАГ 3

ПОСТРОЕНИЕ ПИРАМИДЫ ПРОБЛЕМ

Пирамида проблем

Федерального уровня – 0

Регионального уровня – 0

Уровень техникума – 4

Липецкая область

ШАГ 4

ПОИСК РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ МЕХАНИЗМА «5 ПОЧЕМУ?» И ОПРЕДЕЛЕНИЕ ВКЛАДА В ЦЕЛЬ КАЖДОЙ РЕШЕННОЙ ПРОБЛЕМЫ

Выявленные проблемы

1 – Высокая трудоемкость работы сотрудников приемной комиссии.

2 – Недостаточность альтернативных способов доведения информации до родителей и абитуриентов.

3 – Распределение работы среди сотрудников приемной комиссии.

4 – Навигация в техникуме по приемной кампании.

Поиск первичного возникновения проблемы

1 – Высокая трудоемкость работы сотрудников приемной комиссии
Почему?
Потому что работникам приемной комиссии приходится нередко диктовать содержание документов, которые заполняются абитуриентами
Почему?
Потому что работникам приемной комиссии в случае скопления народа приходится принимать более 1 человека
Почему?
Потому что родители и абитуриенты имеют дополнительные вопросы, на которые отвлекается работник приемной комиссии
Почему?
Потому что мы информируем гражданина только при личном общении или посредством телефона

Поиск первичного возникновения проблемы

2 – Недостаточность альтернативных способов доведения информации до родителей и абитуриентов
Почему?
Потому что родители и абитуриенты привыкли слышать информацию непосредственно при общении с работниками приемной комиссии, не желая её получить самим заранее
Почему?
Потому что не все семьи имеют 100-% доступ к интернет- ресурсам
Почему?
Потому что не все родители и абитуриенты внимательно читают информацию на сайте учебного заведения о дополнительном порядке предоставления документов по поступлению

Поиск первичного возникновения проблемы

3 – Распределение работы среди сотрудников приемной комиссии
Почему?
Потому что функции консультации и непосредственного фактического приема документов осуществляются одним работником приемной комиссии
Почему?
Потому что не были подготовлены образцы заполнения документов отдельно для родителей и отдельно для абитуриентов
Почему?
Потому что не обеспечена взаимозаменяемость сотрудников приемной комиссии в пиковый приход родителей и абитуриентов

Поиск первичного возникновения проблемы

4 – Навигация в техникуме по приемной кампании
Почему?
Потому что в техникуме , кроме указателей на стене, отсутствовали другие примеры навигации
Почему?
Потому что наличие одного кабинета для работы приемной комиссии не способствовало уменьшению и разграничению потока приходящих в техникум
Почему?
Потому что родители и абитуриенты при входе в большое здание не могут сразу сконцентрировать свое внимание на нужное направление

Липецкая
область

ШАГ 5

РАЗРАБОТКА ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ ПО РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ СРОКОВ ИХ РЕШЕНИЯ

План мероприятий

№ п/п	Мероприятия	Начало работ	Окончание работ
1	Расширить спектр носителей навигации в рамках приемной кампании: указатели на полу на протяжении всего пути следования к кабинетам	01.04.2020	10.06.2020
2	Оформить два кабинета для работы приемной комиссии. Выделить отдельное рабочее место консультанта	01.05.2020	10.06.2020
3	Создать на официальном сайте техникума дополнительную страницу с информацией алгоритма подачи документов в электронном виде	01.06.2020	10.06.2020
4	Разработать образцы документов для заполнения родителями и абитуриентами (по специальностям)	01.05.2020	10.06.2020
5	Внедрить систему предварительной записи на прием полного пакета документов с интервалом	01.06.2020	10.06.2020

Липецкая
область

ШАГ 6

СОЗДАНИЕ «УГОЛКА РЕШЁННЫХ ПРОБЛЕМ»

ПРОБЛЕМА

1 – Высокая трудоемкость работы сотрудников приемной комиссии

РЕШЕНИЕ

Было	Стало
Текущие показатели	
Один кабинет для работы приемной комиссии: прием проходил по всем действующим специальностям	Два кабинета для работы приемной комиссии: прием будет вестись по 3 специальностям в каждом

РЕШЕНИЕ

Помощь для заполнения первичных документов абитуриента

ПРОБЛЕМА

2 – Недостаточность альтернативных способов доведения информации до родителей

РЕШЕНИЕ

Было	Стало
Текущие показатели	
Абитуриенты имели право подать только заявление через сайт техникума или портал Госуслуг	Создан специальный электронный ящик, в который абитуриенты наряду с заявлением прикрепляют пакет документов (копий), который облегчит работу членов приемной комиссии в части сбора необходимых документов. Право подачи заявление через портал Госуслуг также остается.

ПРОБЛЕМА

3 – Распределение работы среди сотрудников приемной комиссии

РЕШЕНИЕ

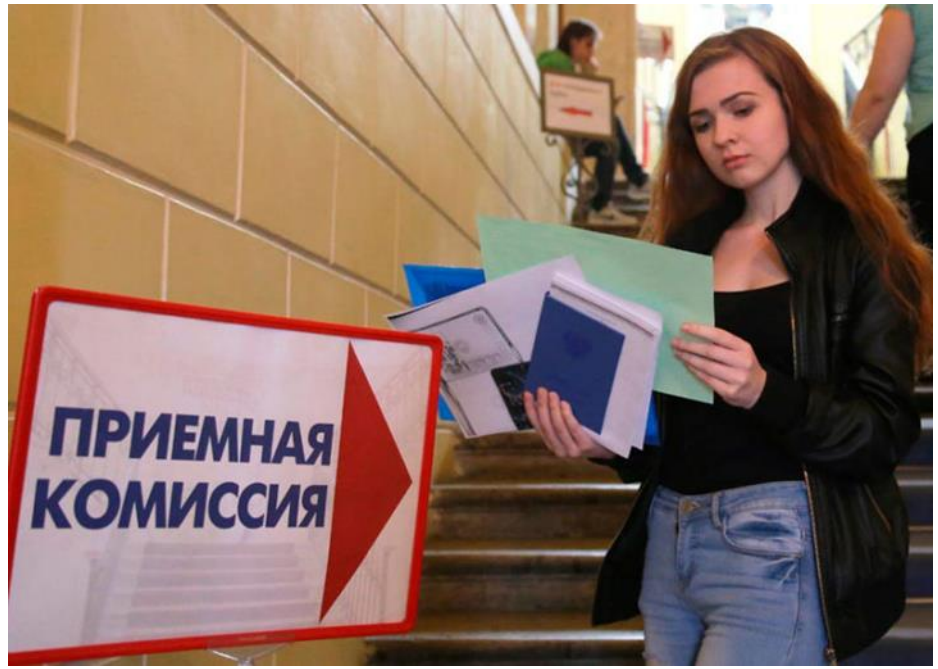
Было	Стало
Текущие показатели	
Консультация и прием документов велись в одном кабинете, что увеличивало напряженность работы членов приемной комиссии	Для разграничения работы и экономии времени работников приемной комиссии выделено отдельное рабочее место консультанта. В кабинетах осуществляется только прием полного пакета документов.

ПРОБЛЕМА

4 – Навигация в техникуме по приемной кампании

РЕШЕНИЕ

Было	Стало
Текущие показатели	
В качестве навигации были указатели на стене: «Приемная комиссия»	Расширен спектр носителей навигации: указатели на полу на протяжении всего пути следования к кабинетам приема документов; наличие стойки с указанием специальностей и номера кабинета.



РЕШЕНИЕ

Указатели- стикеры

Инфо- таблички

Липецкая
область

ШАГ 7

ПОДГОТОВКА ЧЕК-ЛИСТА

Чек-лист по проекту «Оптимизация работы приемной комиссии с целью формирования клиентоориентированнооого подхода к абитуриентам»

Было	Стало
Текущие показатели	
Один кабинет для работы приемной комиссии: прием проходил по всем действующим специальностям	Два кабинета для работы приемной комиссии: прием будет вестись по 3 специальностям в каждом
Консультация и прием документов велись в одном кабинете, что увеличивало напряженность работы членов приемной комиссии	Для разграничения работы и экономии времени работников приемной комиссии выделено отдельное рабочее место консультанта. В кабинетах будет осуществляться только прием полного пакета документов.
Абитуриенты имели право подать только заявление через сайт техникума или портал Госуслуг	Создан специальный электронный ящик, в который абитуриенты наряду с заявлением прикрепляют пакет документов (копий), который облегчит работу членов приемной комиссии в части сбора необходимых документов. Право подачи заявление через портал Госуслуг также остается.
В качестве навигации были указатели на стене: «Приемная комиссия»	Расширен спектр носителей навигации: указатели на полу на протяжении всего пути следования к кабинетам приема документов; наличие стойки с указанием специальностей и номера кабинета.
-	Внедрена система предварительной записи на прием полного пакета документов с интервалом 20 минут.
Целевые показатели	
	Сократить время ожидания абитуриентов при приеме документов с 20 минут до 10 минут.

Липецкая
область

ГОБПОУ «Липецкий торгово-технологический техникум»