



Эстетика эффективности

Бережливая трансформация
зачисления обучающихся
в ГБУ ДО ЦДЮТТ «Старт+»
невского района Санкт-Петербурга

Зверева Любовь Анатольевна,
заместитель директора
образовательной организации
ГБУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Старт+»
Невского района Санкт-Петербурга

СТАРТ+

Актуальность и проблема

актуальность



Сезонный кадровый дефицит и риск выгорания:

Период комплектования групп традиционно сопровождается экстремальным всплеском нагрузки на административных и педагогических работников



Рост спроса на программы технической направленности:

увеличение потока заявлений на востребованные дополнительные общеразвивающие программы



Экономическая неэффективность использования квалифицированного труда:

Оптимизация процесса приема документов на обучение высвобождает педагогический ресурс для его прямого предназначения: разработки образовательных программ, подготовки материально-технической базы

проблема

В период приемной кампании из-за ручного ввода данных и отсутствия автоматизированного потока возникает критическая перегрузка административных и педагогических сотрудников

Это приводит к авральному режиму работы, который неизбежно вызывает профессиональное выгорание, рост ошибок в документах и риск потери ключевых сотрудников учреждения

Целевая аудитория и участники

- Директор ГБУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Старт+» Невского района Санкт-Петербурга и его заместители
- Методисты
- Педагоги дополнительного образования, педагоги-организаторы и сотрудники приёмной комиссии
- Родители и законные представители обучающихся

Цель и задачи проекта

СТАРТ+

цель

Обеспечение стабильности кадрового ресурса и сохранение работоспособности административно-педагогического персонала ГБУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Старт+» в период приемной кампании за счет оптимизации процессов приема обучающихся

Задача №1

Внедрить матрицу типовых ответов для членов приемной комиссии для сокращения время обработки обращений

Задача №2

Внедрить систему комплектации документов «одним пакетом» для автоматизации процесса зачисления

Задача №3

Снизить количество повторных обращений и возвратов за счет создания памятки для родителей с алгоритмом записи

Задача №4

Сделать сотрудников приёмной комиссии взаимозаменяемыми

Диагностика текущего процесса

СТАРТ+

До внедрения улучшений процесс включал в себя шесть взаимосвязанных этапов



№ 01 Анализ результатов
Предыдущего
Набора

№2 Формирование
учебно-
производственного плана

№ 03 информирование
и прием заявок

№ 04 первичная обработка
заявок

№ 05 формирование групп
и расписания

№ 06 проверка документов
и зачисление на обучение

Выявленные потери

ожидание;

избыточная обработка;

лишние перемещения;

переделки и исправление ошибок;

дублирование заявок;

неиспользованный потенциал педагогов и администраторов

Решение проекта

решение



Матрица типовых ответов:

Создан единый справочник для операторов
приемной комиссии



Памятка для родителей:

Понятный алгоритм действий



Комплект документов «одним пакетом»:

Родитель предоставляет все необходимые
документы одновременно

[https://vk.ru/start.plus.neva?z=vide
o-
210354039_456240252%2F274db
577628d4cfa7d](https://vk.ru/start.plus.neva?z=video-210354039_456240252%2F274db577628d4cfa7d)

выгода для коллектива

Сотрудник получает готовую опору
для работы, но сохраняет возможность
индивидуального общения с родителем

Часть повторяющихся разъяснений
переносится из телефонных и очных
консультаций в самостоятельное
информирование

- - Проверка выполняется один раз;
- - уменьшается количество возвратов;
- - не накапливаются незавершённые дела;
- - снижается количество повторных визитов;
- - нагрузка на комиссию становится более равномерной

Новизна и оригинальность решения

Новизна

Новизна проекта заключается не в отдельной памятке или скрипте, а в их объединении в единую систему управления входом в процесс

Проект одновременно стандартизирует:

- действия оператора;
- содержание информации для родителей;
- порядок подачи документов;
- каналы коммуникации

В результате меняется не только работа сотрудников, но и качество исходных данных, поступающих в учреждение

Оригинальность

Оригинальность решения состоит в создании единого методического кейса, на основе которого разработаны:

- матрица ответов оператора;
- текстовая памятка;
- графические карточки;
- видеопамятка;
- чек-лист комплекта документов;
- единая информационная кампания.

Значение для коллектива

и родителей:

- сотрудники работают в едином информационном поле;
- новые сотрудники быстрее включаются в процесс;
- руководству проще контролировать соблюдение стандарта;
- сложный административный процесс переводится в понятный для родителя визуальный алгоритм

Инструменты бережливого производства

В проекте применены следующие инструменты:

Инструмент	Практическое применение	Устраняемые потери
Стандартизированная работа	Матрица типовых ответов оператора	Ожидание, разночтения, лишний поиск информации
Визуализация	Памятки, карточки, видеоматериалы, QR-коды	Ошибки, непонимание порядка действий
Пока-ёкэ, или защита от ошибок	Чёткий список обязательных документов	Возвраты и переделки
Создание непрерывного потока	Приём полного пакета за одно обращение	Повторная регистрация и переключения
Канбан-принцип	Полный пакет документов является сигналом к обработке	Зависшие и незавершённые дела
Единая база знаний	Согласованная информация для всех сотрудников	Зависимость от индивидуального опыта



Главный принцип проекта: сначала обеспечить качественный вход, а затем ускорять обработку.

Общий эффект: сотрудники тратят меньше времени на поиск, уточнение и исправление и больше — на завершение задач, работу с детьми и подготовку образовательного процесс

Измеримый результат

По итогам **ТЕСТОВОГО** этапа получены следующие результаты:

Показатель	Было	Стало	Изменение
Время протекания процесса	480 ч	300 ч	сокращение на 37,5%
Трудоёмкость	3 чел/ч	1,5 чел/ч	сокращение на 50%
Количество процедур	5	2	сокращение на 60%
Документы «одним пакетом»	50%	75%	рост на 25 п.п.
Каналы информационного освещения	6	8	увеличение на 2 канала

Дополнительные результаты

Набор
закрыт на 37,5% быстрее

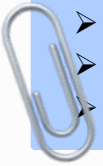
Видеопамятка
— +38% просмотров

текстовая памятка
937 просмотров
на 100 вакантных мест

Проект показал, что упрощение входа одновременно повышает скорость процесса и снижение нагрузки на педагогический и административно-управленческий состав коллектива

Эффективность и масштабируемость

Эффективность для родителей

- 
- сокращается количество визитов в учреждение;
 - становится понятен порядок действий;
 - уменьшается число ошибок в документах;
 - появляется единый источник актуальной информации;
 - снижается время ожидания ответа

Масштабируемость

Решение можно масштабировать:

- На весь процесс приёмной кампании
- На разные виды образовательных программ
- На бюджетное и внебюджетное обучение
- На другие подразделения учреждения
- На другие учреждения дополнительного образования

Проект не требует дорогостоящего оборудования или привлечения внешних разработчиков. Основные ресурсы — единая информация, стандарты, готовые шаблоны и организационная настройка процесса

Эффективность для сотрудников

- уменьшается объём однотипных консультаций;
- сокращается повторная проверка документов;
- снижается количество незавершённых дел;
- сотрудники становятся взаимозаменяемыми;
- часть рабочего времени высвобождается для других задач

Для учреждения

- 
- повышается пропускная способность;
 - укрепляется сохранность контингента;
 - снижается зависимость процесса от отдельных работников;
 - развивается культура постоянных улучшений.

Потенциал тиражирования и дальнейшего развития

Разработанные материалы представляют собой готовый методический продукт

- матрицу типовых ответов можно адаптировать под любое учреждение;
- памятка легко корректируется под локальные правила;
- чек-лист документов заменяет разрозненные консультации;
- информационные карточки и QR-коды подходят для сайта, социальных сетей и входной зоны;
- инструменты могут внедряться поэтапно без перестройки всей организации.

Алгоритм тиражирования

1. Описать текущий процесс приёма и выявить потери.
2. Собрать и утвердить единый массив информации.
3. Разработать матрицу ответов и чек-лист документов.
4. Создать памятку в текстовом, графическом и видеоформате.
5. Провести тестирование на ограниченном участке.
6. Измерить показатели и скорректировать решение.
7. Закрепить процесс локальными нормативными актами.
8. Распространить практику на другие программы и учреждения.

Потенциал проекта

Проект формирует культуру постоянных улучшений и может стать типовой моделью оптимизации административных процессов в системе дополнительного образования.

Бережливый подход в данном проекте — это не увеличение нагрузки на коллектив, а устранение повторяющихся действий, чтобы профессиональные ресурсы педагогов и администраторов использовались по назначению.

Итоговый тезис: стандартизация информации, понятная визуальная навигация и приём полного пакета документов позволяют снизить нагрузку на сотрудников и ускорить зачисление ОБУЧАЮЩИХСЯ