



Повышение эффективности работы Приемной 1{омиссии

Руководитель проекта
Челомбитко А.Н.



УТВЕРЖДЕНО:
Ректор КемГУ
А.Ю. Просеков

Паспорт проекта: «Повышение эффективности работы приемной комиссии»

Заказчик проекта: Просеков А.Ю., ректор КемГУ
Владелец процесса: М.Г. Леухова, проректор по МпиОК
Границы процесса: вход в КемГУ - сдача документов операторам КемГУ
Руководитель проекта: заместитель ответственного секретаря приемной комиссии А.Н. Челомбитко
Команда проекта:
 Челомбитко А.Н., доцент каф. менеджмента им.И.П.Поварича
 Шевнин В.А., ведущий программист отдела разработки по УЦ
 Даниев А., студент ИЭиУ
 Братенков А., студент ИЭиУ
 Кузнецова Т.А., старший преподаватель каф. менеджмента им.И.П.Поварича
 Якимова Н.С., к.ф.н., доцент
Клиенты: абитуриенты, их родители, сотрудники, приемной комиссии университета

Обоснование проекта:

1. Продолжительность периода подачи документов оператору приемной комиссии выше желаемой.
2. Ожидание в очереди составляет до 30 минут.
3. Количество абитуриентов, принятых одним оператором в течении дня, не оптимально.

Цели и эффекты

Цель: повышение удовлетворенности абитуриентов, их родителей, сотрудников приемной комиссии КемГУ за счет сокращения времени на подачу документов.

Эффекты:

| Показатель | Текущее состояние | Целевое состояние |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1. Общее время нахождения абитуриента в приемной комиссии | 1 час 05 минут | 35 минут |
| 2. Время ожидания в очереди | 30 мин 17 сек | 5 минут |
| 3. Время подачи документов у оператора | 22 мин 12 сек | 13 мин 03 сек |
| 4. Количество принятых абитуриентов одним оператором в течении дня | 18 чел. | 32 чел. |

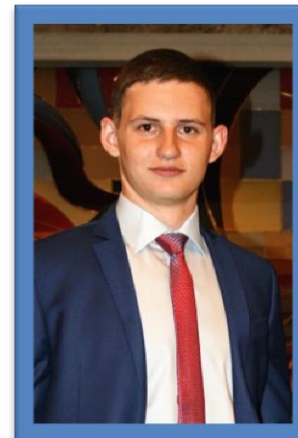
Сроки и ответственные лица

| Этап | Дата | Ответственный |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------|
| 1. Старт проекта | 27.06.2018 | Челомбитко А.Н. |
| 2. Разработка тактического плана реализации | 28.06.2018 | Даниев А. Челомбитков А.Н. Якимова Н.С. |
| 3. Сбор данных | 29.07.2018 | Даниев А. Челомбитков А.Н. Якимова Н.С. |
| 3. Разработка системы предварительного заполнения данных абитуриентами на сайте КемГУ | | Шевнин В.А. |
| 4. Практическая реализация проекта | 27.06.2018 | Даниев А. Челомбитков А.Н. Якимова Н.С. |
| 5. Окончание проекта, подведение итогов | 02.10.2018 | Челомбитко А.Н. |

ИСПОЛНИТЕЛИ ПРОЕКТА

ЧЕЛОМБИТКО Анна Николаевна

зам. директора по учебной работе
Института экономики и управления,
заместитель ответственного секретаря
приемной комиссии
руководитель проекта



БРАТЕНКОВ
Александр
Сергеевич
студент ИЭУ



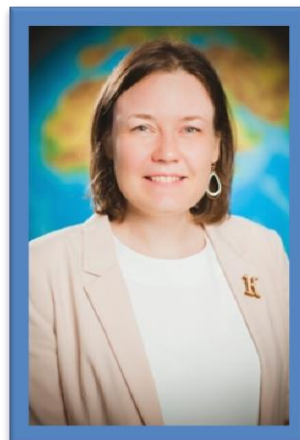
ДАНИЕВ
Александр
Геннадьевич
студент ИЭУ



КУЗНЕЦОВА
Татьяна
Александровна
старший
преподаватель



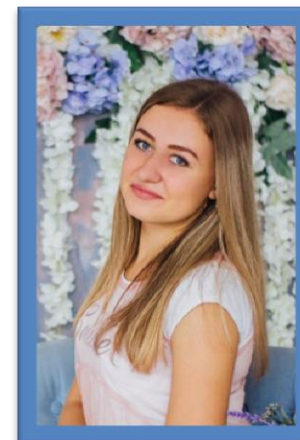
МИШИНА
Светлана
Анатольевна
ведущий инженер
приемной
комиссии ИПО



ЯКИМОВА
Наталья
Сергеевна
к.фил.н., доцент



ШЕВНИН
Василий
Алексеевич
программист

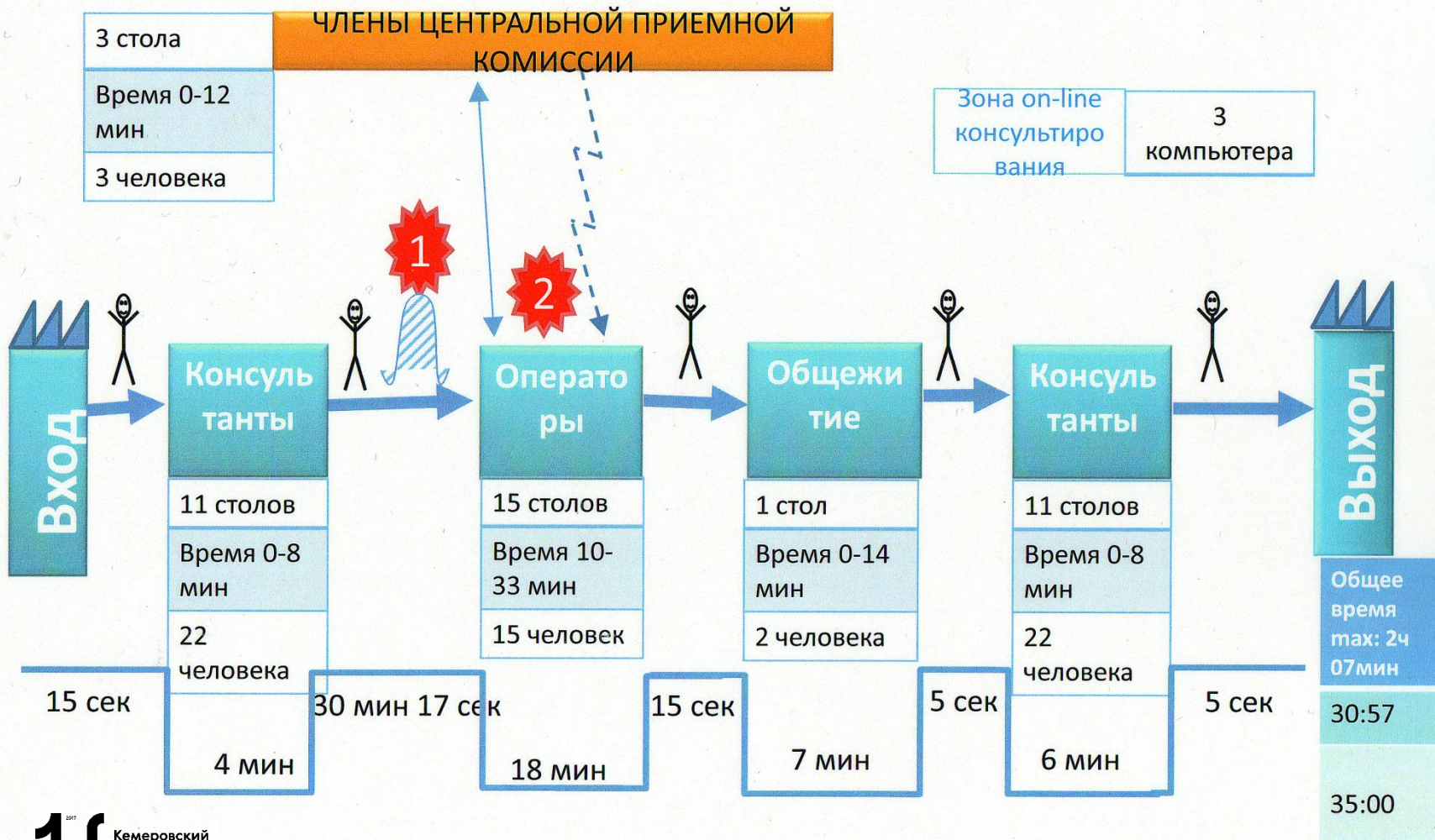


БОНДАРЕНКО
Полина
Максимовна
студент ИЭУ



ЧУКРЕЕВА
Мария
Александровна
студент ИЭУ

Карта текущего состояния работы приемной комиссии (прием документов) на 28 июня 2018 года

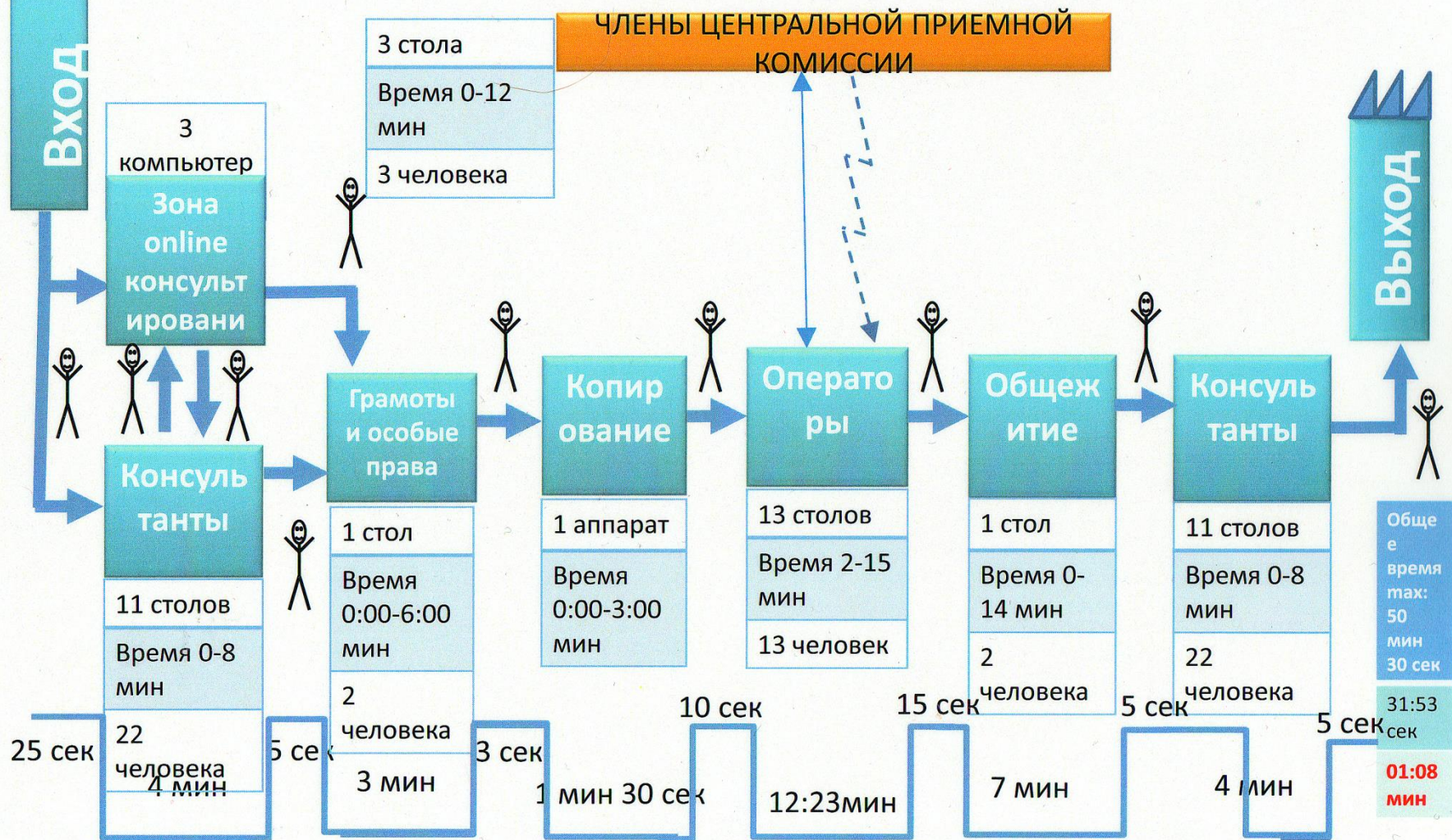


Карта текущего состояния процесса подачи документов на 27 июня 2018 года

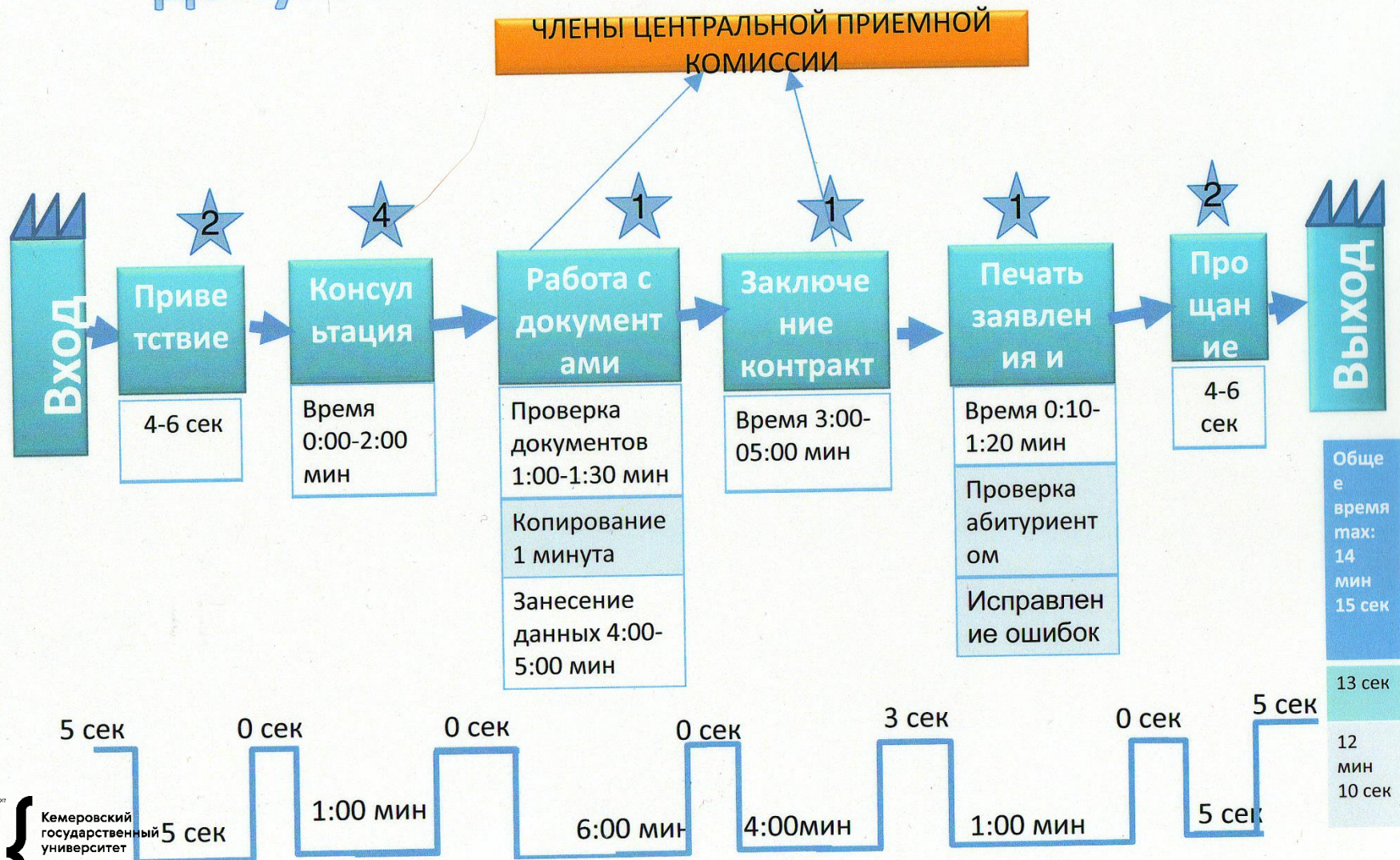


Карта целевого состояния работы

приемной комиссии на 02 октября 2018 года



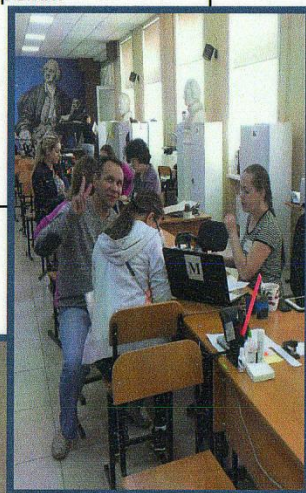
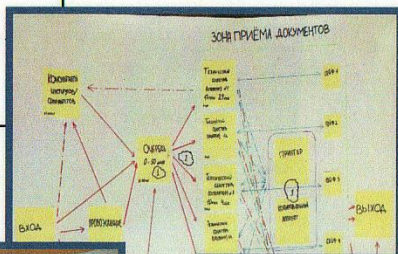
Карта целевого состояния процесса подачи документов на 02 октября 2018 года



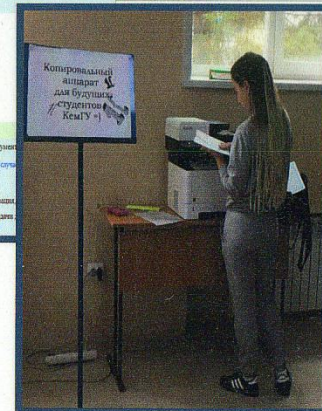
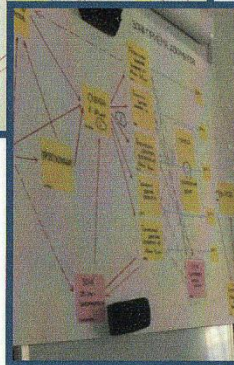
Проект «Повышение эффективности работы приемной комиссии»

часть 1 «Подача документов абитуриентом»

| Исходное состояние | Целевое состояние | Результаты |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Абитуриент при подаче документов (от входа до выхода) тратит в среднем 27 минут. Время подачи документов происходит чуть быстрее, чем в среднем по другим вузам города.</p> <p>Основная часть времени (16 минут) уходит на работу с техническим секретарем. В течение этого времени</p> <p>Очередь на подачу документов составляет от 0 до 50 минут. Количество человек в очереди – от 0 до 30 человек</p> <p>Удовлетворенность работой приемной комиссии абитуриентами и их родителями 4,87 баллов из 5</p> | <p>Нахождение абитуриента у технического оператора при подаче документов – не более 12 минут.</p> <p>Среди вузов города – самый быстрый процесс подачи документов.</p> <p>Очередь на прием документов - не более 5 минут в «час пик» (с 12.00 до 14.00) и отсутствие очереди в другое время.</p> | <p>Сохранение высокого уровня удовлетворенности клиентов.</p> <p>Сокращение времени технических операций по приему документов абитуриента.</p> <p>Повышение комфорта абитуриентов при подаче документов через личный кабинет на сайте КемГУ.</p> |



| АБИТУРИЕНТ - ПРЕДВАРИТЕЛЬНО ЗАПОЛНЕНИЕ ДАННЫХ ON-LINE | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| * Дата рождения: <input type="text" value="04.06.2001"/> | <input type="checkbox"/> |
| * Пол: <input type="text" value="Мужской"/> | <input type="checkbox"/> |
| * Вид документа: <input type="text" value="диплом государственного университета"/> | <input type="checkbox"/> |
| * Серия и номер документа, серия справки (-): <input type="text" value="1234"/> | <input type="checkbox"/> |
| * Имя: <input type="text" value="Иван"/> | <input type="checkbox"/> |
| * Дата выдачи: <input type="text" value="04.07.2008"/> | <input type="checkbox"/> |
| * Кто выдает: <input type="text" value="Иван"/> | <input type="checkbox"/> |
| Домашний телефон: <input type="text" value="12345"/> | <input type="checkbox"/> |
| Телефон родителей (актуально для студентов): <input type="text" value="1-2-3-4-5"/> | <input type="checkbox"/> |
| Мобильный телефон: <input type="text" value="Иванов Иван Иванович"/> | <input type="checkbox"/> |
| Электронная почта: <input type="text" value=""/> | <input type="checkbox"/> |

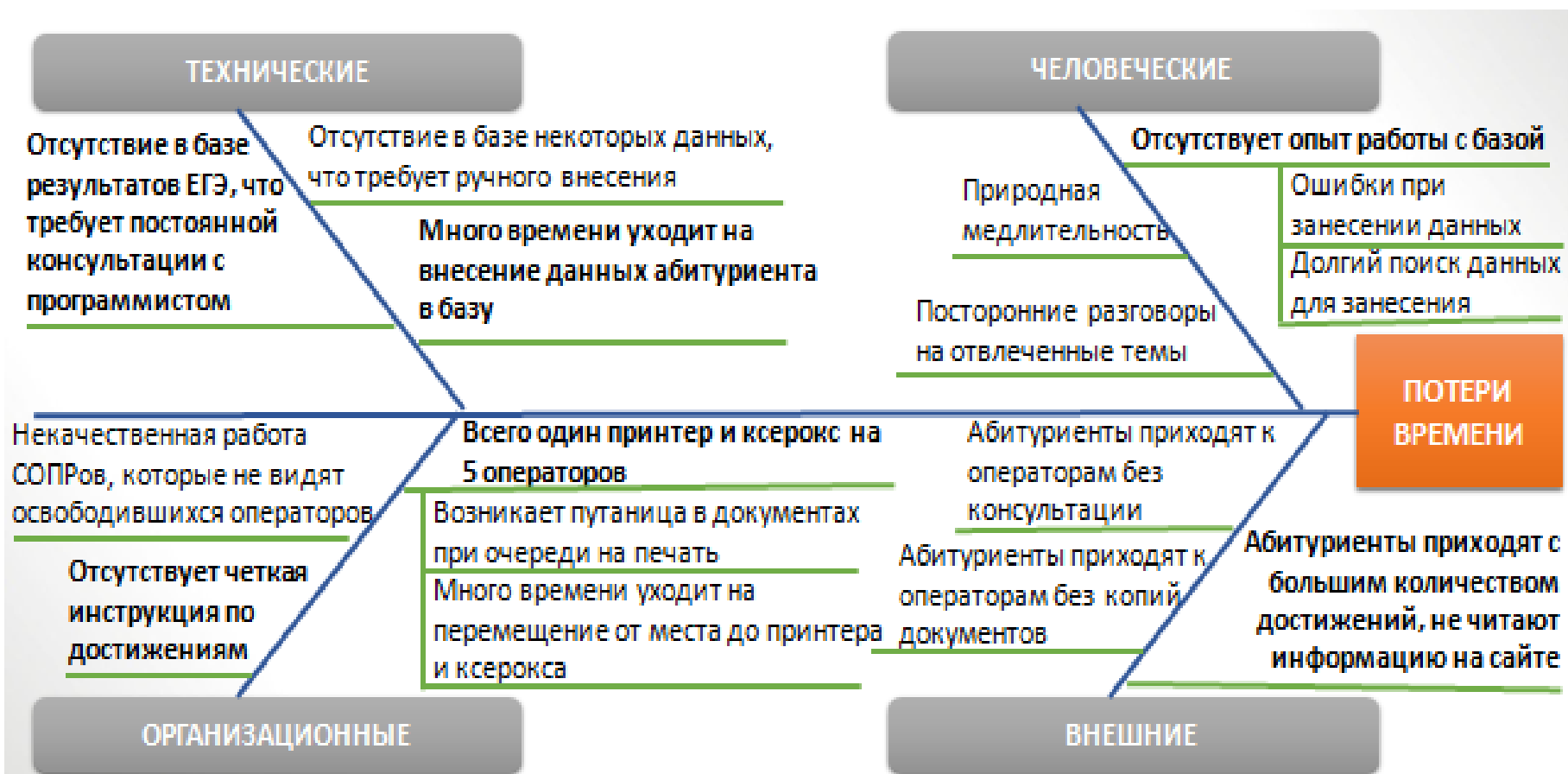


АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ (5 ПОЧЕМУ?)



| № | Назначение проблемы | Почему 1 | Почему 2 | Почему 3 | Коренные причины |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 1 | Длительное ожидание в очереди возможности подать документы для поступления | Поломка оборудования | Недостаток кадров приемной комиссии | Ограниченное количество времени в течение дня для подачи документов | Долгий процесс заполнения личного кабинета оператором |
| 2 | Время подачи документов оператору длительное (до 30 минут) и имеет большую вариативность | Неуместные вопросы | Нет перечня документов | Неконтролируемые перерывы персонала | Долгий процесс заполнения личного кабинета оператором |
| 3 | Частые ошибки в заявлении, так как информация вносится оператором со слов абитуриента | Языковой барьер | Шум в очереди | | Отсутствие внутренних проверок программы |

ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ ПОТЕРЬ ВРЕМЕНИ, ПРЕДСТАВЛЕННЫЕ НА ДИАГРАММЕ ИСИКАВЫ



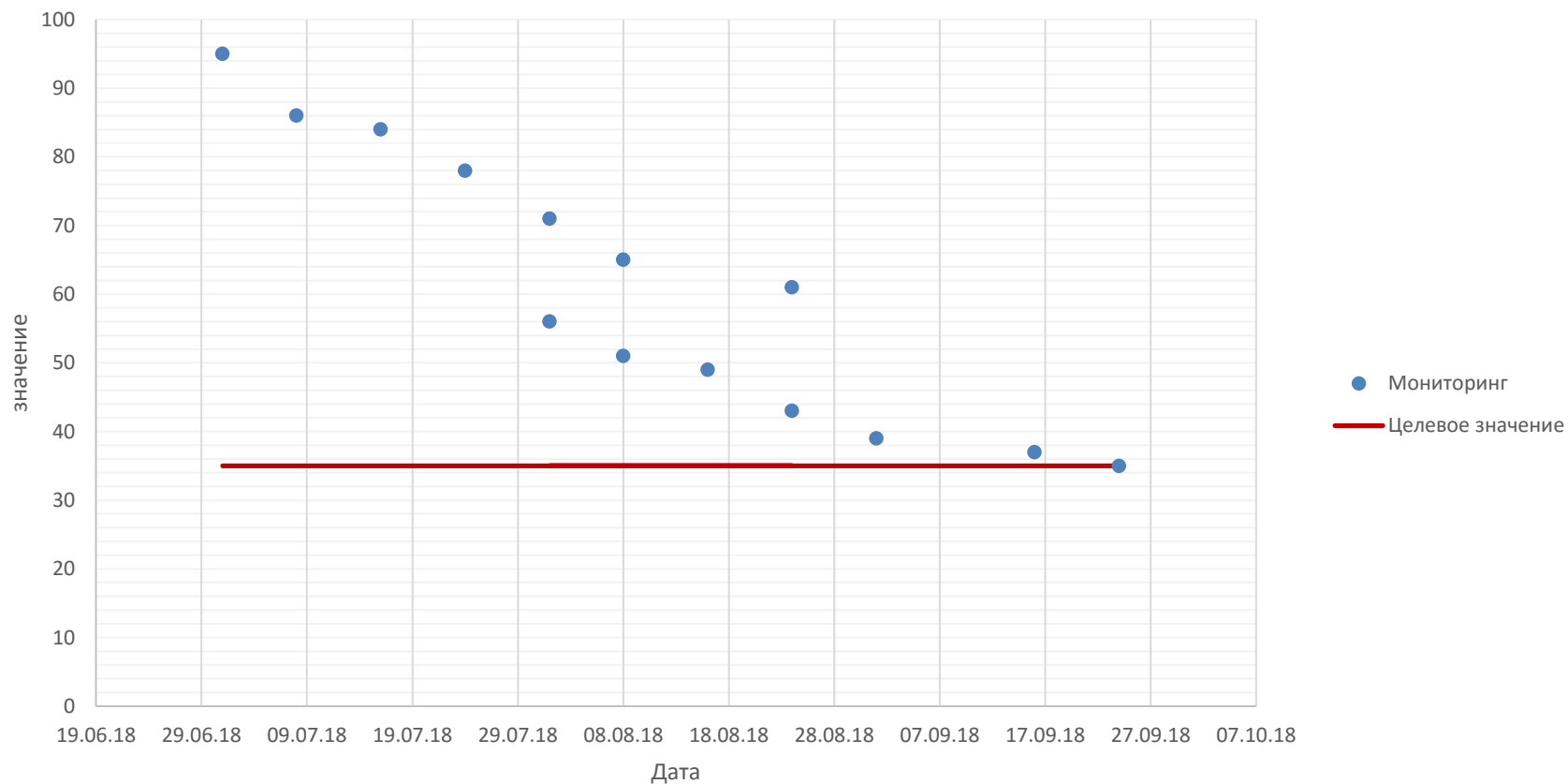
ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

| № | Мероприятия | Средства | Сроки | Ответственные исполнители |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------|--------------------------------------------------------|
| 1. | Обучение операторов работе в системе ИАИС «Абитуриент» | 0 рублей | сентябрь 2018 г. | Заместитель ответственного секретаря приемной комиссии |
| 2. | Оптимизация работы по отбору индивидуальных достижений абитуриентов и документов, подтверждающих особые права | 0 рублей | сентябрь 2018 г. | Заместитель ответственного секретаря приемной комиссии |
| 2.1. | Разработка четкой инструкции по отбору достижений абитуриентов | 0 рублей | сентябрь 2018 г. | Ответственный секретарь приемной комиссии |
| 2.2. | Обучение консультантов | 0 рублей | июль 2018 г. | Заместитель ответственного секретаря приемной комиссии |
| 3. | Оптимизация использования оргтехники в работе приемной комиссии | 0 рублей | июль 2018 г. | Заместитель ответственного секретаря приемной комиссии |
| 3.1. | Установка копировального аппарата в свободном доступе в холле главного корпуса КемГУ | 0 рублей | июль 2018 г. | Заместитель ответственного секретаря приемной комиссии |
| 3.2. | Установка принтеров рядом с операторами в соответствии с планом | 0 рублей | июль 2018 г. | Заместитель ответственного секретаря приемной комиссии |
| 4. | Внедрение системы On-line регистрации на сайте КемГУ | 0 рублей | Сентябрь 2018 г. | Ведущий программист |
| 4.1. | Создание личного кабинета на сайте КемГУ | 0 рублей | Сентябрь 2018 г. | Ведущий программист |
| 4.2. | Пробное тестирование системы On-line регистрации на сайте | 0 рублей | Октябрь 2018 г. | Ведущий программист |

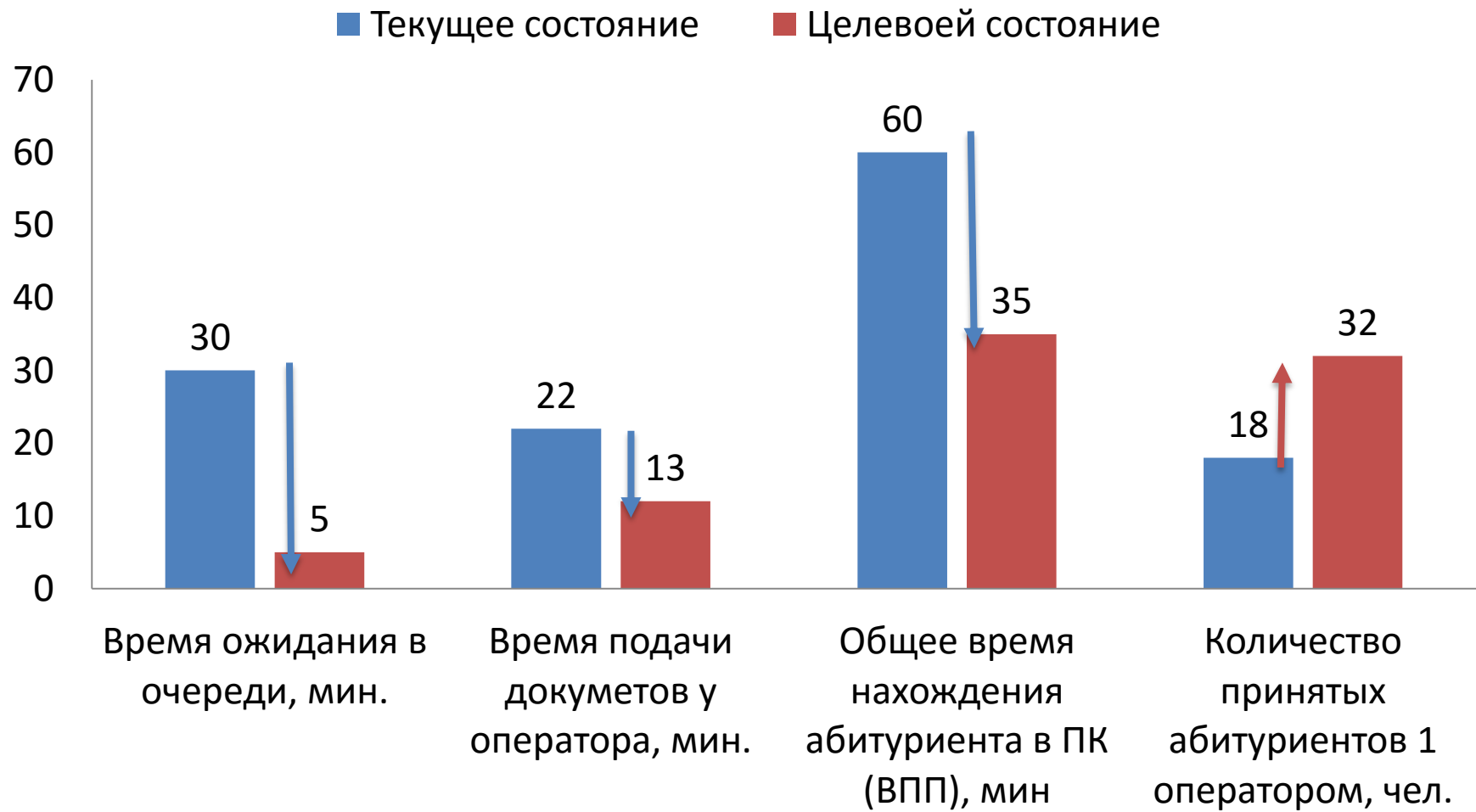
ДОСТИГНУТЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

- Сохранение высокого уровня удовлетворенности клиентов.
- Сокращение времени технических операций по приему документов абитуриента.
- Повышение комфорта абитуриентов при подаче документов через личный кабинет на сайте КемГУ.

Общее время нахождения абитуриента в приемной комиссии



РЕЗУЛЬТАТЫ



Разработаны стандарты по внедренным улучшениям



Ассоциация бережливых вузов
Государственная корпорация по атомной энергии «Росатом»
Производственная система Росатома
ФГБОУ ВО «Кемеровский государственный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПРИЕМНОЙ КОМИССИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Лучшие практики по итогам
Конкурса проектов «Бережливая приемная комиссия»

Кемерово, 2019