

МАОУ «Свободненская СОШ»

Документ подписан электронной подписью
Владелец: Самылкина Елена Ивановна
директор
Сертификат:
008D94B2F435D27A9B149CDD50591B177
Срок действия с 14.04.2023 до 07.07.2024

ПРОЕКТ

«Комфортная школа»

**Повышение эффективности
вспомогательных школьных процессов
при реализации типового решения «Столовая»
(коробочное решение)
в МАОУ «Свободненская СОШ»**

поселок Свобода, 2023

Общие положения

Введение

В рамках проекта «Комфортная школа» МАОУ «Свободненская школа» как участник проекта реализует **Коробочное (типовое) решение «Столовая»** (далее — ТР).

Разработчиком ТР является автономная некоммерческая организация «Федеральный центр компетенций в сфере производительности труда». Пользователем ТР является федеральное государственное автономное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Академия реализации государственной политики и профессионального развития сотрудников образования Министерства просвещения Российской Федерации» (ФГАОУ ДПО «Академия Минпросвещения России»), а также общеобразовательные организации, участники программы по повышению эффективности вспомогательных школьных процессов с использованием принципов бережливого производства

Реализация ТР — это проект (далее — проект), то есть комплекс мероприятий, с необходимыми требованиями к выполнению его этапов.

Схема реализации типового решения

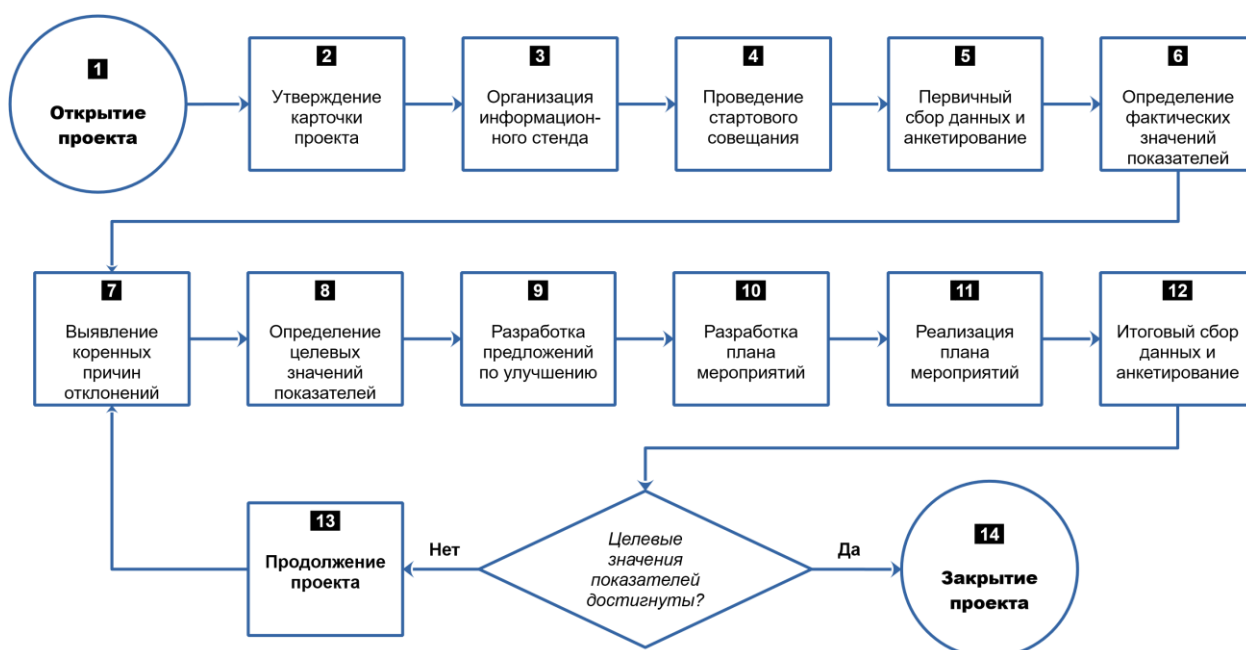


Рис. 1. Схема реализации типового решения

Цель проекта — повышение эффективности организации услуг питания для участников образовательного процесса в МАОУ «Свободненская СОШ»

Задачи проекта

- Оптимизация временных затрат участников образовательного процесса при получении услуг питания;
- подготовка и внедрение предложений по сокращению неэффективных временных затрат при пользовании столовой;
- определение необходимого и достаточного количества посадочных мест в столовой, мебели и инвентаря столовой.

Участники проекта и их роли

- Заказчик проекта — утвержденный приказом по общеобразовательной организации работник, иницирующий проект и заинтересованный в результатах его реализации (например, директор общеобразовательной организации);
- пользователи процесса — основные лица участвующие в процессе, в отношении которых реализуются мероприятия по проекту (например, участники образовательного процесса);
- владелец процесса — утвержденный приказом по общеобразовательной организации работник, несущий ответственность за получение результата процесса и обладающий полномочиями для распоряжения ресурсами, необходимыми для выполнения процесса (например, должностное лицо по организации питания);
- руководитель проекта — утвержденный приказом по общеобразовательной организации работник, ответственный за реализацию проекта, который осуществляет административное и оперативное управление проектом, координацию, интеграцию и планирование работ, фиксирование результатов;
- рабочая группа — утвержденная приказом по общеобразовательной организации группа людей, которая совместно отвечает за достижение результатов.

Состав рабочей группы

- педагогические работники;
- работники столовой;
- учащиеся;
- законные представители учащихся (родители).

Материальное обеспечение рабочей группы

Руководитель проекта обеспечивает рабочую группу в объеме необходимом для реализации проекта:

- помещением (или выделенной зоной в помещении) для совместной работы;
- канцелярскими принадлежностями;
- компьютерными и периферийными устройствами;
- фото- и видеоаппаратурой

ЭТАП 1. ОТКРЫТИЕ ПРОЕКТА

1.1 Задачи этапа

- Утвердить приказ об открытии проекта;
- разработать и утвердить карточку проекта;
- организовать информационный стенд;
- провести стартовое совещание с участниками проекта;
- определить перечень ключевых показателей процесса.

1.2 Организационно-распорядительные мероприятия

Начало проекта заключается в некоторых организационно-распорядительных мероприятиях. На данном этапе необходимо:

- 1) заказчику проекта - определить участников проекта и утвердить приказ об открытии проекта по установленной в общеобразовательной организации процедуре;
- 2) руководителю проекта - подготовить карточку проекта и предварительно определить сроки ключевых этапов (приложение 2);
- 3) руководителю проекта - организовать информационный стенд, который должен наполняться актуальными материалами по мере реализации проекта;
- 4) заказчику и руководителю проекта - провести стартовое совещание с другими участниками проекта; обсудить подготовленную карточку проекта по блокам;
- 5) участникам проекта - определить перечень ключевых показателей и вписать их в карточку проекта;
- 6) участникам проекта - оценить достаточность и корректность данных и сроков;
- 7) руководителю проекта - утвердить карточку проекта у заказчика проекта;

8) руководителю проекта - разместить карточку проекта на информационном стенде и перейти к выполнению следующего этапа.

1.3 Перечень типовых ключевых показателей процесса

Наименование показателя (ед. изм.)
1. Время протекания процесса (ВПП) получения услуг питания (мин)
2. Уровень удовлетворенности организацией процессов в столовой (%)

ЭТАП 2. ДИАГНОСТИКА

2.1 Задачи этапа

- Провести первичное анкетирование;
- описать текущий процесс организации;
- провести сбор фактических данных по процессу;
- определить фактические значения ключевых показателей процесса;
- провести анализ ключевых показателей процесса.

2.2 Проведение первичного анкетирования

Диагностика процесса начинается с первичной оценки степени удовлетворенности. Для этого необходимо провести анкетирование клиентов процесса.

Рабочей группе необходимо:

1) провести анкетирование учащихся.

Примечание — не рекомендуется привлекать в целевую аудиторию для анкетирования учащихся начальных классов;

2) обработать полученные результаты; определить основные причины низких оценок удовлетворенности;

3) проанализировать все полученные комментарии и предложения, оценить целесообразность их внедрения.

2.3 Разработка карты текущего состояния процесса

Дальнейшая диагностика процесса заключается в построении (описании) карты текущего состояния процесса и в сборе фактических данных по процессу в отношении его ключевых показателей.

Рабочей группе необходимо:

1) разработать карту текущего состояния процесса;

2) рассчитать общее время протекания процесса и прочих фактических значений ключевых показателей. Элементы процесса и выявленные проблемы в каждом элементе необходимо зафиксировать при помощи фото- или видеоаппаратуры и отразить проблемы в карте;

3) вписать фактические значения ключевых показателей в карточку проекта, в столбце «Текущий показатель».

2.4 Анализ ключевых показателей процесса

Следующие шаги в изучении текущего состояния процесса заключаются в сборе статистики по ключевым показателям процесса для дальнейшего определения коренных причин их отклонений от целевых значений и разработке решений по их устранению.

Рабочей группе необходимо:

1) организовать замер фактических значений ключевых показателей по каждому элементу процесса путем хронометража;

Примечание — рекомендуется провести не менее десяти замеров;

2) выявить отклонения и проблемы их вызывающие;

3) разместить результаты на информационном стенде и перейти к выполнению следующего этапа — разработке решений.

ЭТАП 3. РАЗРАБОТКА РЕШЕНИЙ

3.1 Задачи этапа

- Выявить коренные причины проблем по процессу;
- разработать предложения по улучшению;
- описать целевой процесс;
- определить целевые значения ключевых показателей процесса;
- разработать и утвердить план мероприятий по улучшениям.

3.2 Выявление причин и разработка предложений по улучшению

На следующем этапе рабочей группе следует разработать предложения по улучшению (предложить решения по устранению коренных причин), которые требуется внедрить в период реализации проекта. Для этого рабочая группа должна:

1) при помощи методик решения проблем разработать предложения по устранению ключевых причин по всем выявленным проблемам;

Примечание — важно взаимодействие со службами (экспертами), ответственными за процессы (участки), на которые влияют предлагаемые решения;

2) оценить риски негативных последствий по отношению к смежным процессам для каждого предлагаемого решения.

3.3 Типовые причины проблем и их решения

№	Причина	Решение
1	Отсутствие понимания о ежедневном количестве учащихся, которым требуется питание на бесплатной основе.	Подготовка к технологии автоматизированной безналичной оплаты питания: педагогический работник информирует работников столовой о фактической численности обучающихся в классе ежедневно, через мессенджер.
		Подготовка к технологии автоматизированной безналичной оплаты питания: работникам столовой следует накрывать столы до учащихся (100% блюд со столовыми приборами на столах).
2	Неоптимальный график питания учащихся.	Изменить график питания с учетом равномерной загрузки столовой во все перемены, а также с учетом системы автоматизированной безналичной оплаты питания. Добавить на школьный портал актуальной график
3	Неоптимальная организация мебели и пространства в общем зале приема пищи	Разработать оптимальную схему расположения столов в зале приема пищи. Организовать размещение столов в соответствии со схемой.
4	Отсутствие подносов в зоне раздаточного стола.	Разместить подносы в зоне раздачи.
5	Отсутствие закрепления столов за классами.	Закрепление столов за каждым классом с визуализацией размещения каждого класса.

3.4 Разработка карты целевого состояния процесса

Рабочей группе необходимо:

- 1) разработать карту целевого состояния процесса (рис. 2);
- 2) рассчитать общее целевое время протекания процесса и прочих целевых значений ключевых показателей.

Примечание — целевые значения рассчитываются с учетом отраслевых норм и правил, например, строительных сводов правил (СП 251.1325800.2016 «Здания общеобразовательных организаций. Правила проектирования») или санитарных норм (СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»);

3) вписать целевые значения ключевых показателей в карточку проекта в столбце «Целевой показатель».

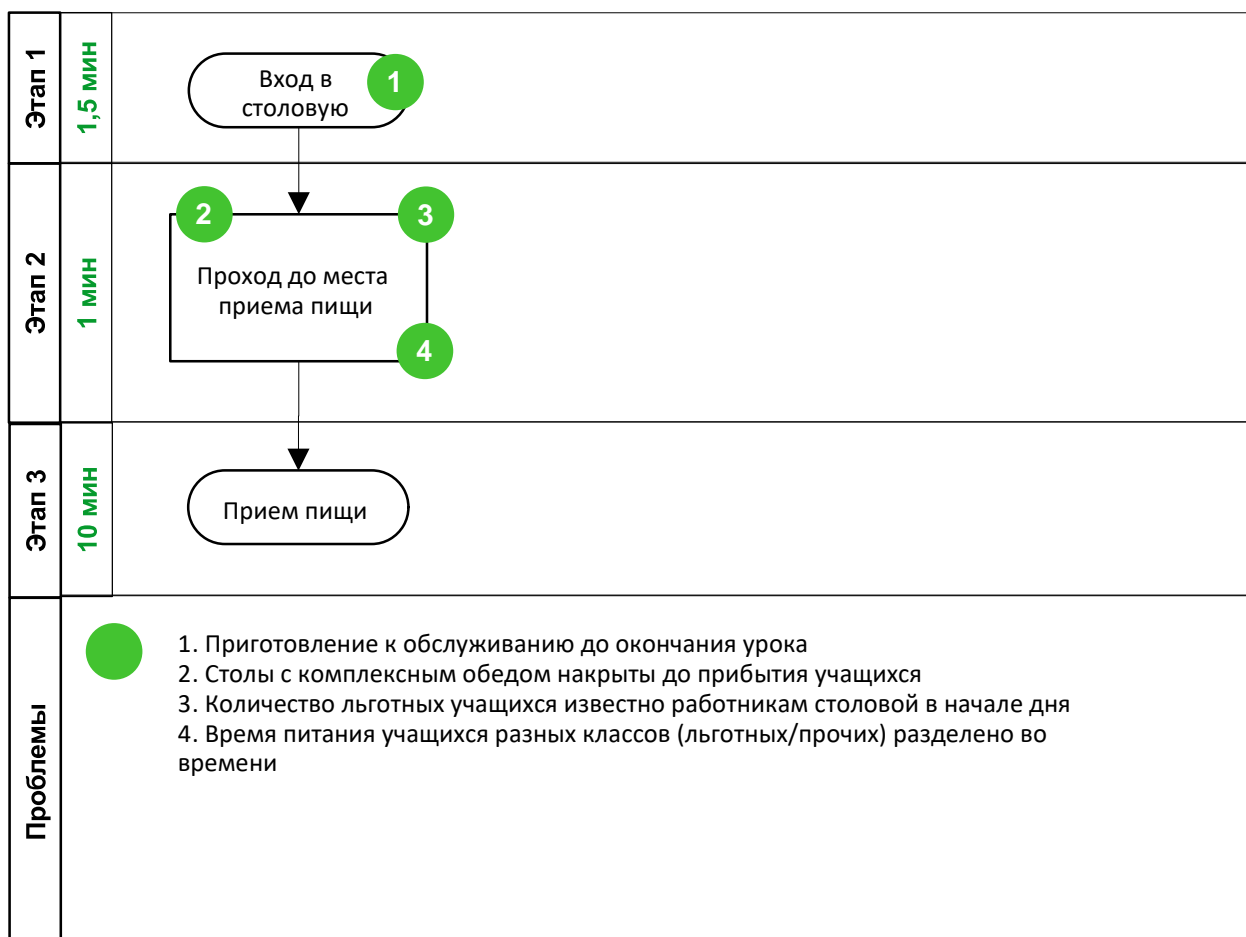


Рис. 2. Карта целевого состояния процесса

3.5 Значения ключевых показателей целевого состояния

Наименование показателя (ед. изм.)	Значение
1. Время протекания процесса (ВПП) получения услуг питания (мин)	1,5
2. Уровень удовлетворенности организацией процессов в столовой (%)	80

3.6 Разработка плана мероприятий

Далее рабочей группе требуется:

- 1) на основании разработанных предложений по улучшению, с учетом компенсирующих мероприятий по снижению рисков, составить план мероприятий
- 2) определить периодичность контроля выполнения мероприятий по плану. Рекомендуется периодичность не реже 1 раза в неделю.
- 3) подготовить все информационные материалы по проделанной работе и организовать совещание всех участников проекта, где необходимо получить обратную связь от пользователей процесса в виде одобрения или корректировки результатов и предлагаемых решений.
- 4) утвердить у заказчика проекта план мероприятий и приступить к его реализации.

ЭТАП 4. ВНЕДРЕНИЕ УЛУЧШЕНИЙ

4.1 Задачи этапа

- Реализовать улучшения по плану мероприятий.

4.2 Реализация улучшений

Реализация улучшений производится согласно плану мероприятий по проекту. Руководителю проекта производить контроль выполнения мероприятий не реже 1 раза в неделю.

ЭТАП 5. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ

5.1 Задачи этапа

- Провести итоговое анкетирование;
- оценить степень достижения целевых значений показателей процесса;
- принять решение о закрытии или продолжении проекта.

5.2 Проведение итогового анкетирования

Определение степени удовлетворенности после внедренных улучшений производится путем итогового анкетирования.

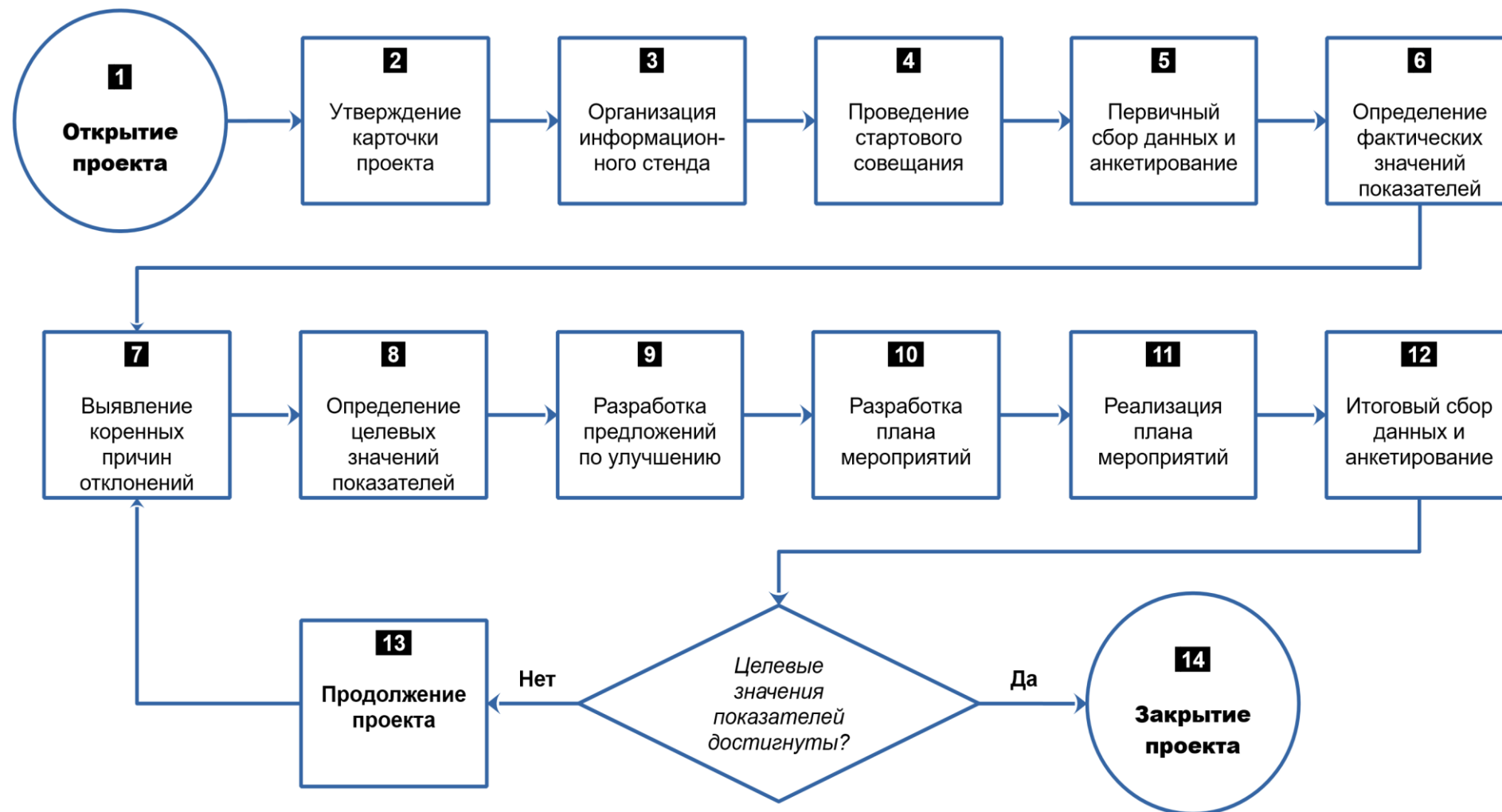
Примечание — анкетирование следует проводить для тех же участников (желательно одних и тех же лиц), что и на этапе 2.

5.3 Подведение итогов и закрытие проекта

Рабочей группе необходимо:

- 1) провести необходимые итоговые измерения ключевых показателей;
- 2) разместить итоговые материалы на информационном стенде;
- 3) подготовить отчетную презентацию о ходе реализации проекта и результатах (при необходимости);
- 4) организовать и пригласить на завершающее совещание пользователей процесса, владельца процесса, заказчика проекта и членов рабочей группы;
- 5) провести совещание и совместно обсудить итоговые материалы проекта:
 - результаты начального и итогового анкетирования;
 - план мероприятий со статусом исполнения;
 - результаты измерений.
- 6) В случае недостижения целевых показателей процесса или неполной реализации мероприятий по улучшению процесса может быть принято решение о продлении проекта и возвращении на необходимые предыдущие этапы (проведение дополнительного анализа для определения причин отклонений и разработки и внедрения новых мероприятий по улучшению).
- 7) При полном или частичном (на усмотрение заказчика проекта) достижении целевых показателей - заказчику проекта необходимо принять решение о закрытии проекта и возможном поощрении его участников.

Приложение 1. Схема реализации типового решения



Приложение 2. Карточка проекта

Утверждаю

 Е.И. Самылкина
 директор МАОУ «Свободненская СОШ»

«Реализация типового решения «Столовая» в МАОУ «Свободненская СОШ»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта			2. Основание выбора		
<p>Заказчик проекта: Е.И. Самылкина Клиенты процесса: участники образовательного процесса Периметр проекта: МАОУ «Свободненская СОШ» Границы процесса: от входа в столовую до принятия пищи Владелец процесса: Е.И. Самылкина Руководитель проекта: Е.М. Мирошниченко Команда проекта: Борисова В.М., Рудакова Н.В., классные руководители</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Очереди при входе или выходе; • Опоздания на уроки; • Потеря времени на отдых; • Объем отходов. 		
2. Цели и плановый эффект			4. Ключевые события проекта		
Наименование цели	Факт	Цель	Наименование события	Начало	Оконч.
Время протекания процесса (ВПП), мин.	2,5	1,5	1. Старт проекта	25.08.23	
Уровень удовлетворенности процессом получения услуги питания, %	57	80	2. Диагностика и целевое состояние	01.09.23	20.10.23
			• Анализ текущего состояния	01.09.23	20.10.23

	• Разработка улучшений	01.09.23	20.10.23
	• Разработка плана мероприятий	01.09.23	20.10.23
	3. Внедрение улучшений	20.10.23	30.04.24
	4. Закрепление результатов и закрытие проекта	30.04.24	15.05.24
	• Проведение анкетирования	30.04.24	10.05.24
	• Совещание по защите результатов	15.05.24	15.05.24

Приложение 3.

Анкета удовлетворенности процессом питания

№	Вопрос	Ответ
1	Вы питаетесь в школьной столовой?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Иногда <input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/> Если угощают <input type="checkbox"/> Беру питание с собой
2	Сколько Вам требуется времени, чтобы нормально поесть в столовой?	<input type="checkbox"/> 10 мин. <input type="checkbox"/> 15 мин. <input type="checkbox"/> 20 мин. <input type="checkbox"/> Не знаю <input type="checkbox"/> Ваш вариант:
3	Где Вы узнаете меню (ежедневное, еженедельное, годовое)?	<input type="checkbox"/> На сайте школы <input type="checkbox"/> В столовой <input type="checkbox"/> Нигде, мне это не важно <input type="checkbox"/> Ваш вариант:
4	Что Вам не нравится в организации питания?	<input type="checkbox"/> Долго обслуживают, не остается времени, чтобы поесть <input type="checkbox"/> Нет мест для питания, неудобное помещение столовой <input type="checkbox"/> Неудобен процесс заказа платного питания <input type="checkbox"/> Неудобен режим работы столовой <input type="checkbox"/> Ваш вариант:
5	Какие рекомендации Вы можете дать для администрации школы по организации питания?	<i>Пожалуйста, напишите свои рекомендации в свободной форме на обратной стороне анкеты →</i>