



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
САХАЛИНСКОЙ
ОБЛАСТИ**

Отчетная презентация проекта повышения эффективности

Оптимизация процесса предоставления физкультурно-оздоровительной услуги «Массовое катание на ледовой арене»

ДОКЛАДЧИК:

Кан Дмитрий Денхоевич

Начальник отдела по группе видов спорта

ОРГАНИЗАЦИЯ:

Областное государственное автономное учреждение дополнительного образования "Спортивная школа "Кристалл"



1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчики процесса:

Администрация ОГАУ ДО "СШ "Кристалл", Общественный совет ОГАУ ДО "СШ "Кристалл"

Периметр проекта:

ОГАУ ДО "СШ "Кристалл"

Границы проекта:

От размещения информации об услуге до получения услуги "Массовое катание на ледовой арене"

Владелец процесса:

Коноваленко А.В.

Директор

Руководитель проекта:

Коноваленко А.В.

Директор

Команда проекта:

Бодур В.Н.; Болдина Ю.А.; Бурдин А.Н.; Кан Д.Д.; Плохотнюк В.С.;

2. Обоснование выбора

Описание проблемы:

1. Ожидание в первой очереди
2. Трата времени на объяснение дальнейших действий посетителю
3. Ожидание во второй очереди
4. Нет ответственности за залог
5. Затрата времени на поиск нужных коньков
6. Размер коньков не соответствует размеру ноги посетителя
7. Не все посетители знакомятся с ТБ

Ключевой риск:

Низкая посещаемость услуги "Массовое катание на ледовой арене"

3. Цели и плановый эффект

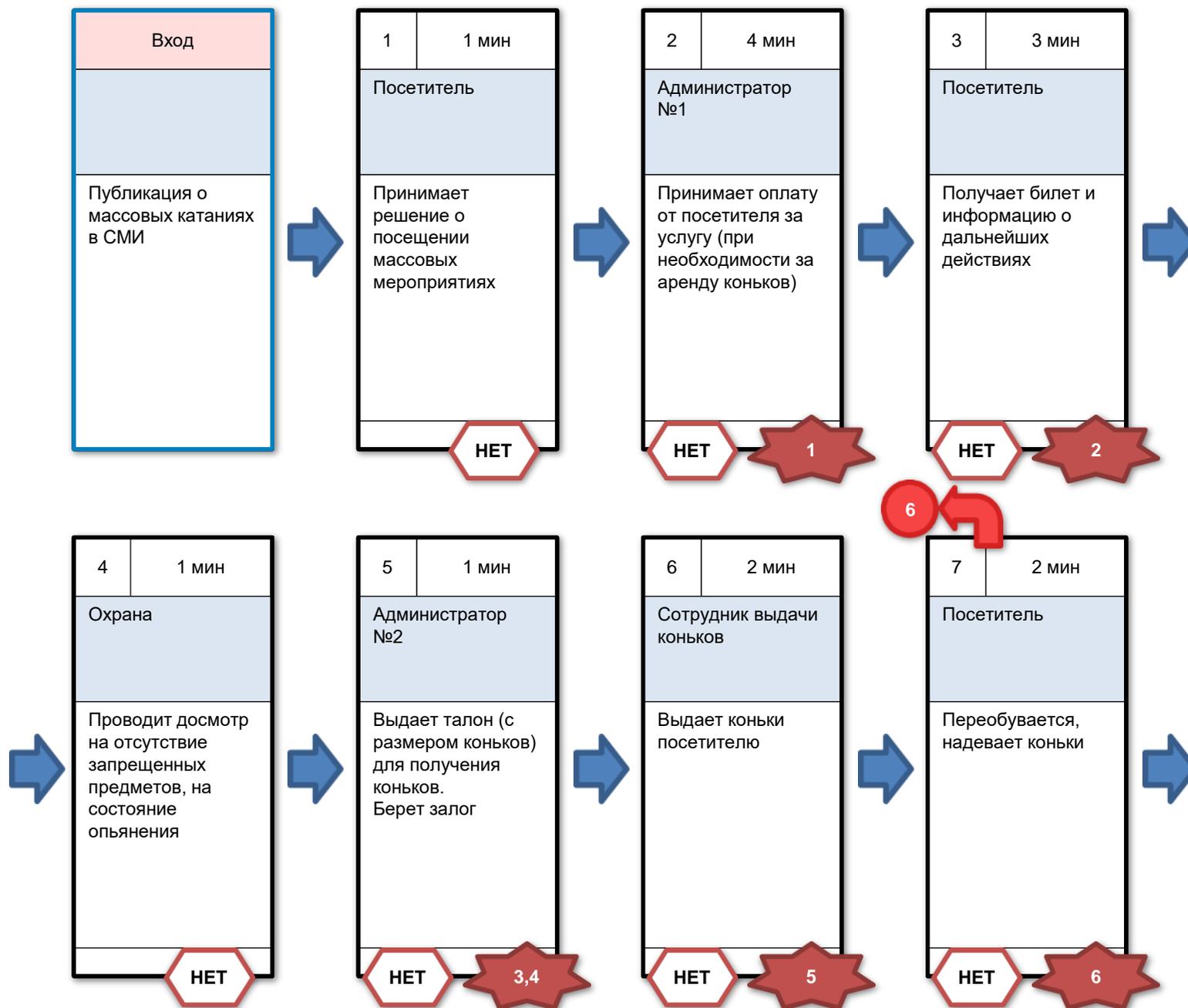
Показатель	База	Цель
Время протекания процесса (общее)	99 мин	78 мин
Время на подготовку и завершение получения услуги	54 мин	33 мин
Количество негативных отзывов связанных с услугой	10 шт	0 шт
Количество стандартов задействованных в процессе	0 шт	2 шт

4. Ключевые события проекта

Наименование	Начало	Окончание
Старт проекта	09.01.2023	
1. Диагностика и целевое состояние	10.01.2023	03.02.2023
1.1. Разработка текущей карты процесса	10.01.2023	20.01.2023
1.2. Сбор фактических данных	10.01.2023	29.01.2023
1.3. Разработка целевой карты процесса	30.01.2023	03.02.2023
1.4. Разработка плана мероприятий	30.01.2023	03.02.2023
2. Реализация плана мероприятий по улучшению	06.02.2023	17.02.2023
2.1. Совещание по защите подходов внедрения	06.02.2023	06.02.2023
2.2. Внедрение мероприятий	06.02.2023	17.02.2023
3. Анализ результатов и закрытие проекта	17.02.2023	17.04.2023
3.1. Мониторинг достигнутых результатов	17.02.2023	28.02.2023
3.2. Оформление карты достигнутого состояния процесса	17.02.2023	28.02.2023
3.3. Разработка стандарта/норматива и тиражирование	01.03.2023	03.03.2023
3.4. Закрытие проекта (отчет руководителю)	06.03.2023	10.03.2023



КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
99 мин

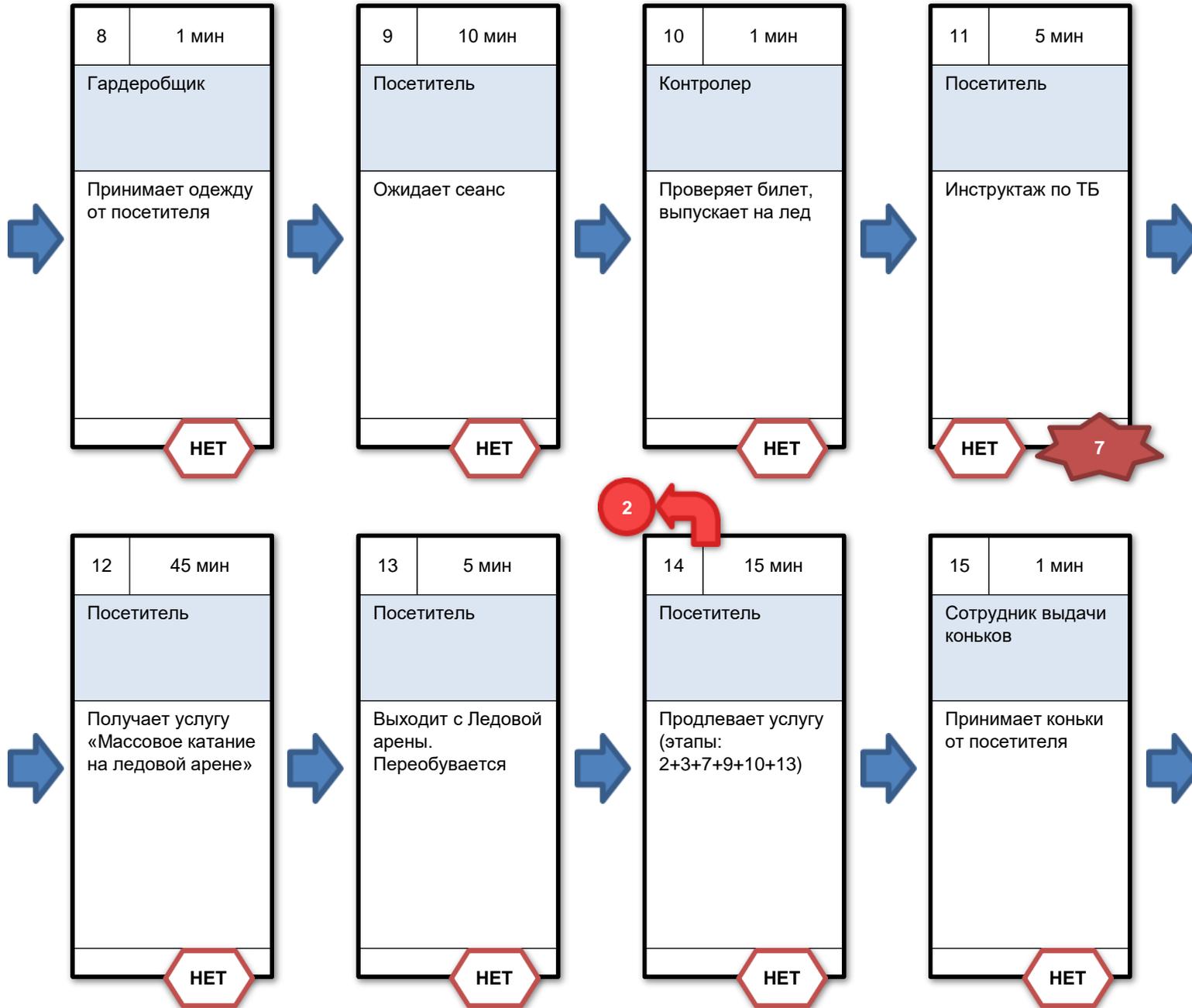
Проблемы:

1. Ожидание в первой очереди
2. Трата времени на объяснение дальнейших действий посетителю
3. Ожидание во второй очереди
4. Нет ответственности за залог
5. Затрата времени на поиск нужных коньков
6. Размер коньков не соответствует размеру ноги посетителя
7. Не все посетители знакомятся с ТБ

Легенда:



КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
99 мин

Проблемы:

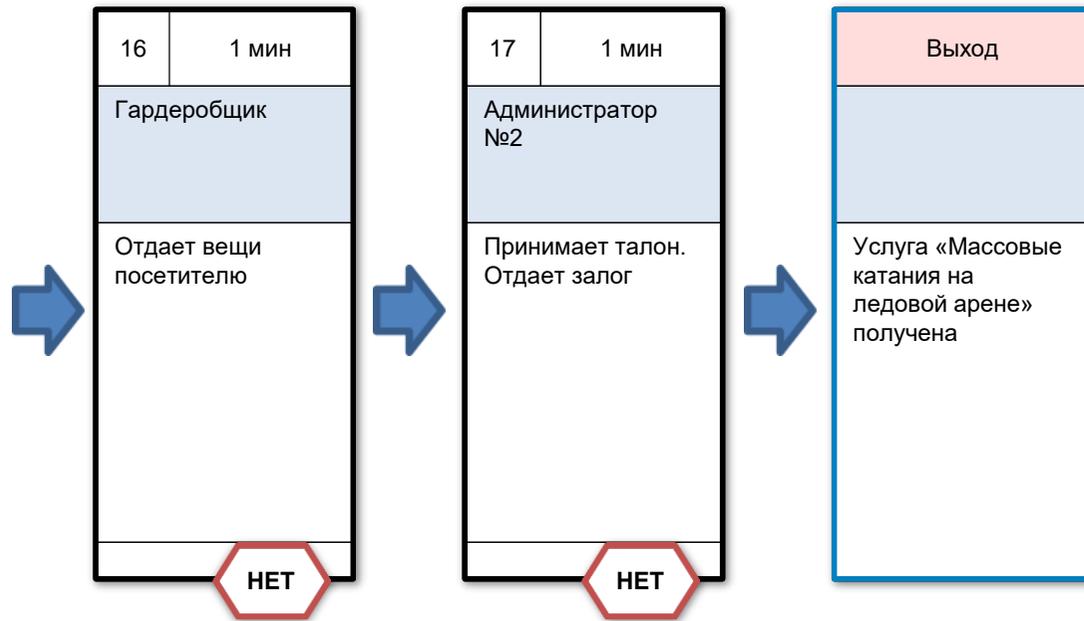
1. Ожидание в первой очереди
2. Трата времени на объяснение дальнейших действий посетителю
3. Ожидание во второй очереди
4. Нет ответственности за залог
5. Затрата времени на поиск нужных коньков
6. Размер коньков не соответствует размеру ноги посетителя
7. Не все посетители знакомятся с ТБ

Легенда:





КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
99 мин

Проблемы:

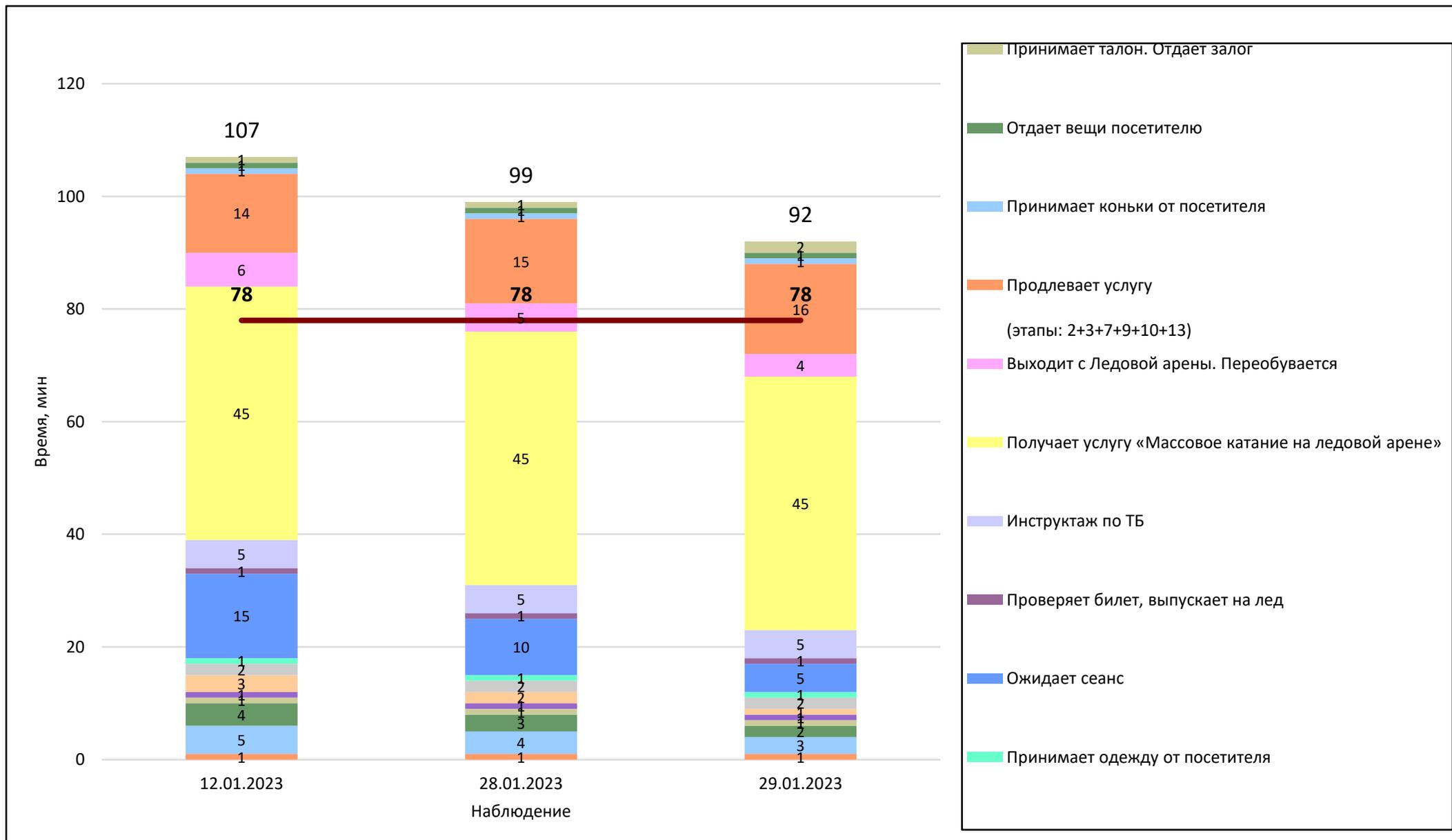
1. Ожидание в первой очереди
2. Трата времени на объяснение дальнейших действий посетителю
3. Ожидание во второй очереди
4. Нет ответственности за залог
5. Затрата времени на поиск нужных коньков
6. Размер коньков не соответствует размеру ноги посетителя
7. Не все посетители знакомятся с ТБ

Легенда:





СБОР ФАКТИЧЕСКИХ ДАННЫХ ПРОЦЕССА

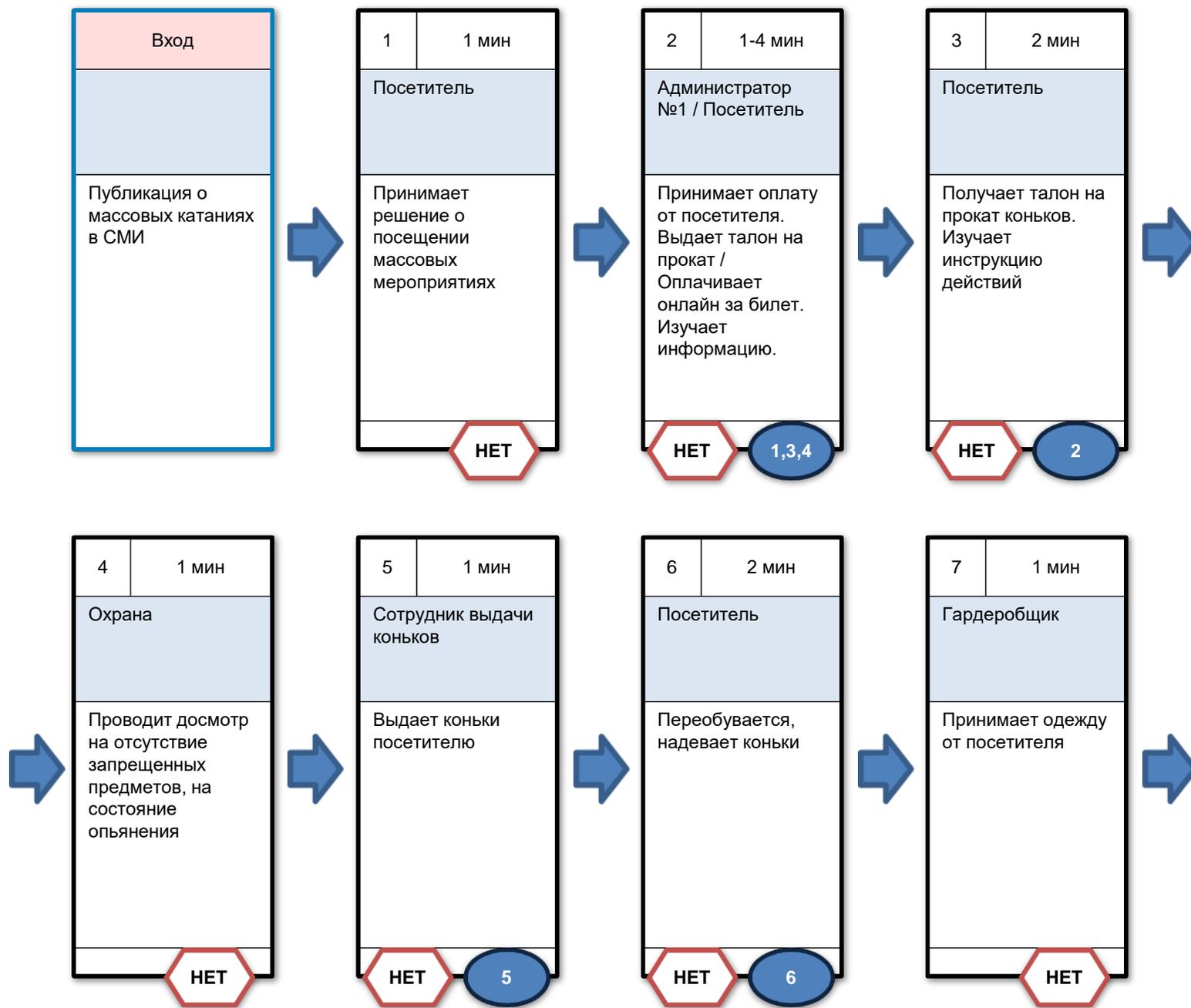




n/n	Проблема	Причина	Решение
1	Ожидание в первой очереди	Все посетители приобретают билет в кассе	Внедрить систему приобретения билетов на услугу онлайн
2	Трата времени на объяснение дальнейших действий посетителю	Нет доступной информации о последовательности действий посетителей	Разработать инструкцию последовательности действий посетителей и разместить на видном месте
3	Ожидание во второй очереди	Необходимость получения талона на прокат коньков	Возложить обязанности по выдачи талонов проката коньков на Админ-ра №1
4	Нет ответственности за залог	Отсутствует система хранения залога	Исключить потребность в залоге
5	Затрата времени на поиск нужных коньков	Хаотичное размещение прокатных коньков в месте хранения	Организовать рабочее место хранения прокатных коньков по системе 5С
6	Размер коньков не соответствует размеру ноги посетителя	Отсутствие визуальной информации для подбора размера	Исключить информацию о размере коньков на талоне. Разместить стопомеры у стойки выдачи коньков
7	Не все посетители знакомятся с ТБ	Однократная трансляция инструктажа по ТБ	Включать инструктаж по ТБ, как в холле во время ожидания сеанса, так и непосредственно на ледовой арене



КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
78 мин

Предлагаемые решения:

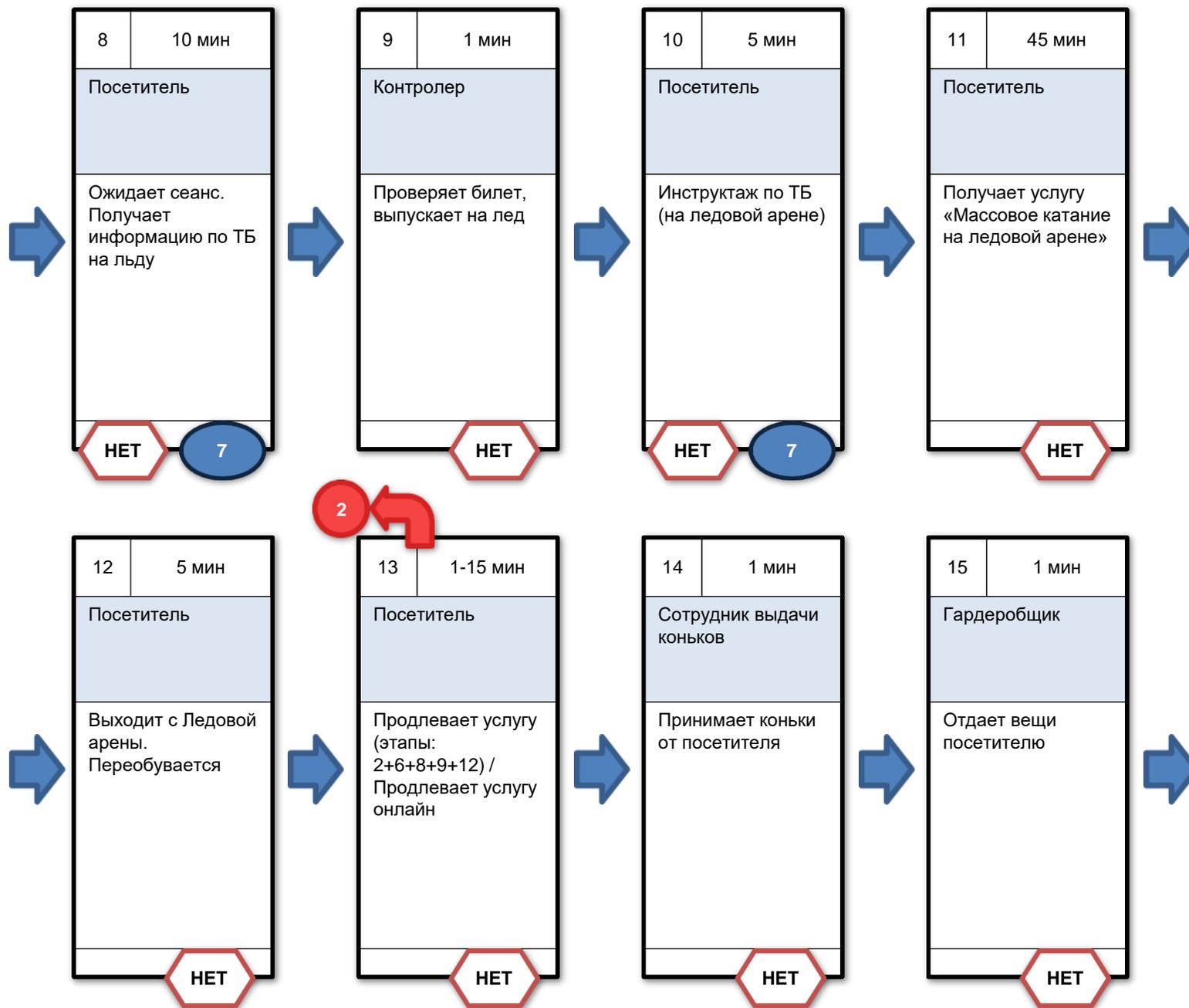
1. Внедрить систему приобретения билетов на услугу онлайн
2. Разработать инструкцию последовательности действий посетителей и разместить на видном месте
3. Возложить обязанности по выдачи талонов проката коньков на Админ-ра №1
4. Исключить потребность в залоге
5. Организовать рабочее место хранения прокатных коньков по системе 5С
6. Исключить информацию о размере коньков на талоне. Разместить стопомеры у стойки выдачи коньков
7. Включать инструктаж по ТБ, как в холле во время ожидания сеанса, так и непосредственно на ледовой арене

Легенда:





КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
78 мин

Предлагаемые решения:

1. Внедрить систему приобретения билетов на услугу онлайн
2. Разработать инструкцию последовательности действий посетителей и разместить на видном месте
3. Возложить обязанности по выдачи талонов проката коньков на Админ-ра №1
4. Исключить потребность в залоге
5. Организовать рабочее место хранения прокатных коньков по системе 5С
6. Исключить информацию о размере коньков на талоне. Разместить стопомеры у стойки выдачи коньков
7. Включать инструктаж по ТБ, как в холле во время ожидания сеанса, так и непосредственно на ледовой арене

Легенда:





КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
78 мин

Предлагаемые решения:

1. Внедрить систему приобретения билетов на услугу онлайн
2. Разработать инструкцию последовательности действий посетителей и разместить на видном месте
3. Возложить обязанности по выдачи талонов проката коньков на Админ-ра №1
4. Исключить потребность в залоге
5. Организовать рабочее место хранения прокатных коньков по системе 5С
6. Исключить информацию о размере коньков на талоне. Разместить стопомеры у стойки выдачи коньков
7. Включать инструктаж по ТБ, как в холле во время ожидания сеанса, так и непосредственно на ледовой арене

Легенда:



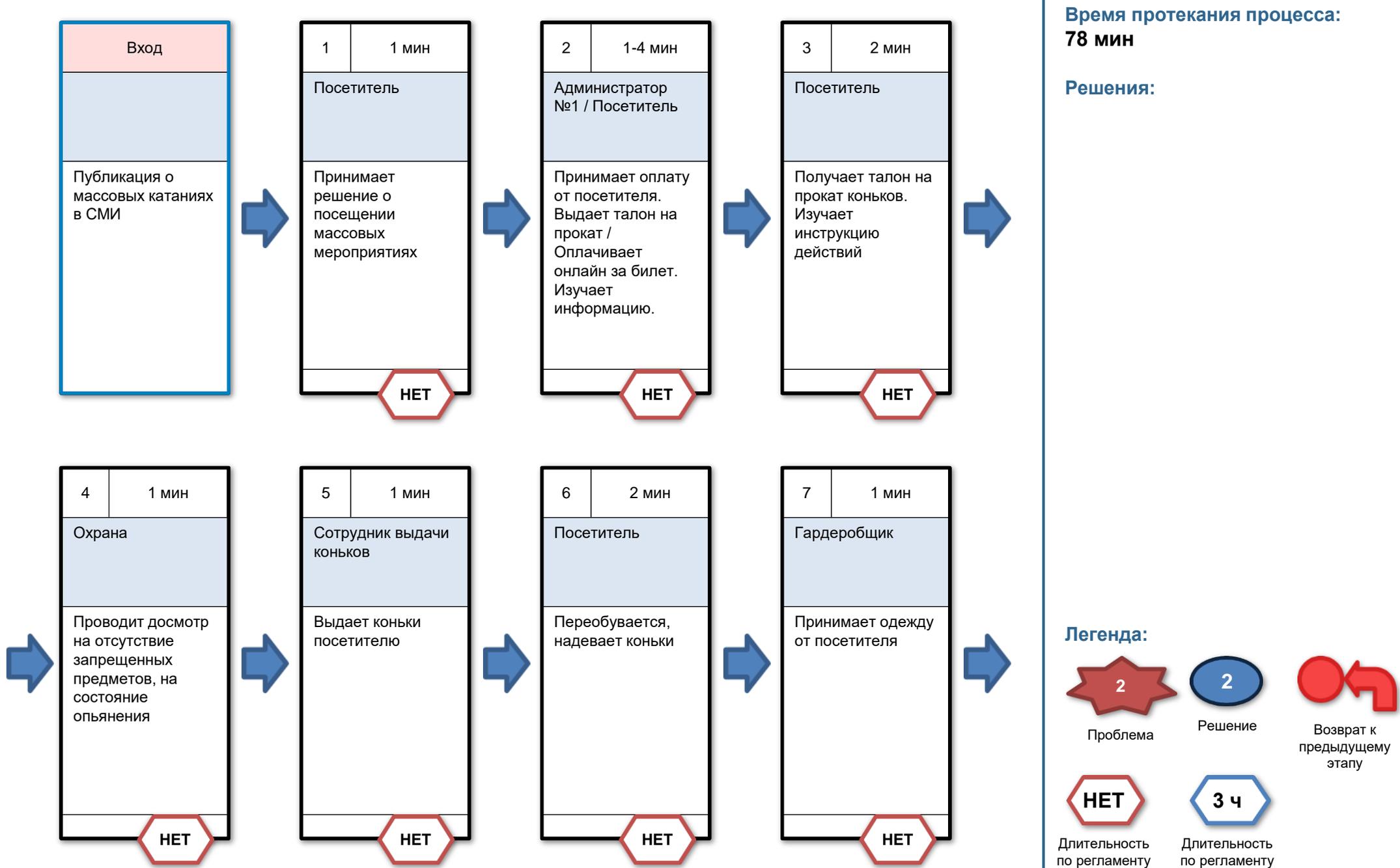


пп	Задача, Ответственный	План	Факт	Замечания	Статус
1	Возложить обязанности по выдачи талонов проката коньков на Админ-ра №1 (Ответственный: Болдина Ю.А.)	10.02.2023	06.02.2023		●
2	Исключить потребность в залоге (Ответственный: Болдина Ю.А.)	10.02.2023	06.02.2023		●
3	Включать инструктаж по ТБ, как в холле во время ожидания сеанса, так и непосредственно на ледовой арене (Ответственный: Бурдин А.Н.)	10.02.2023	08.02.2022		●
4	Внедрить систему приобретения билетов на услугу онлайн (Ответственный: Бурдин А.Н.)	10.02.2023	10.02.2023		●
5	Разработать инструкцию последовательности действий посетителей и разместить на видном месте (Ответственный: Болдина Ю.А.)	10.02.2023	07.02.2023		●
6	Организовать рабочее место хранения прокатных коньков по системе 5С (Ответственный: Бодур В.Н.)	17.02.2023	10.02.2023		●
7	Исключить информацию о размере коньков на талоне. Разместить стопомеры у стойки выдачи коньков (Ответственный: Плохотнюк В.С.)	17.02.2023	09.02.2023		●



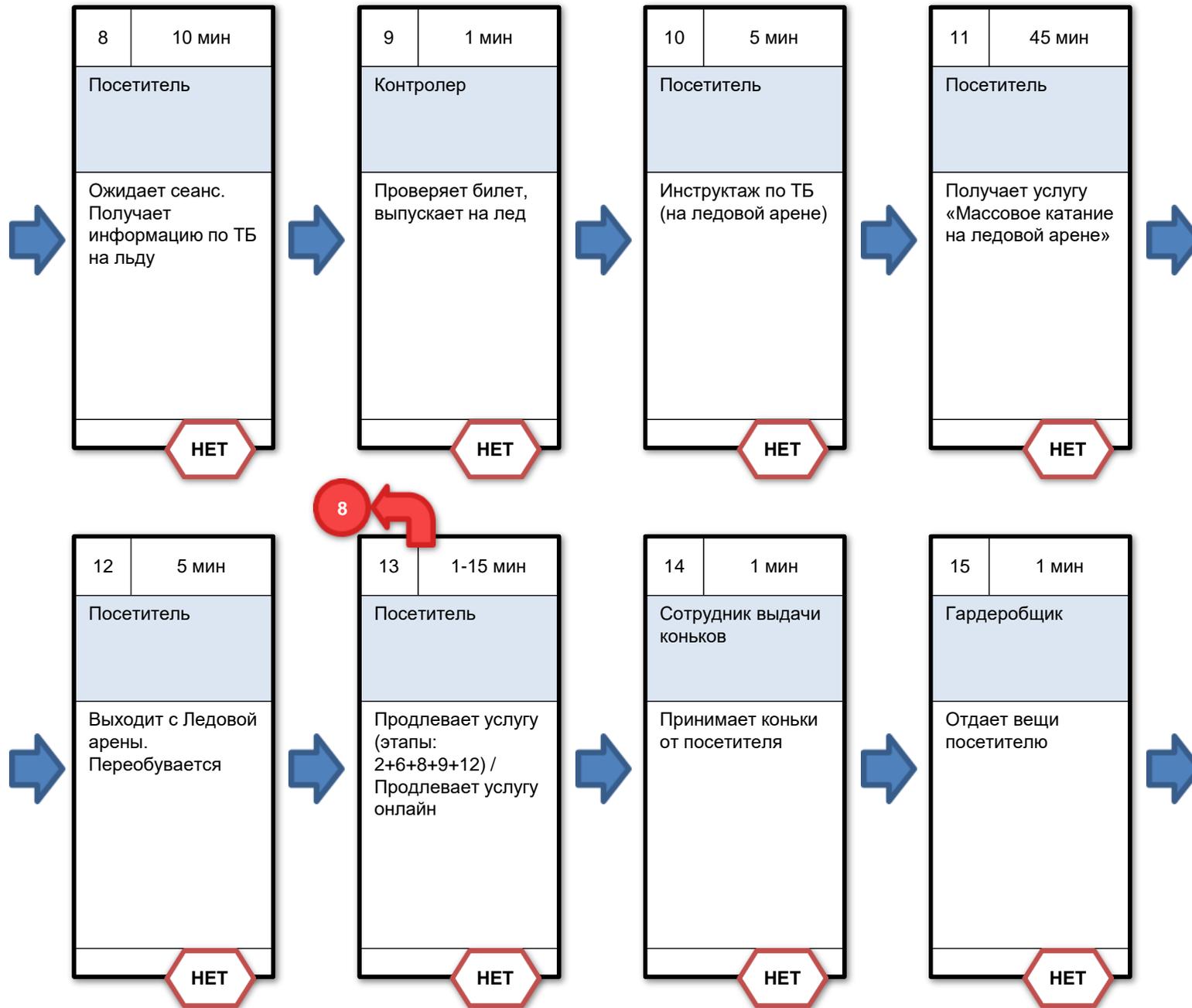


КАРТА ДОСТИГНУТОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА





КАРТА ДОСТИГНУТОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
78 мин

Решения:

Легенда:



Проблема



Решение



Возврат к
предыдущему
этапу



Длительность
по регламенту



Длительность
по регламенту



КАРТА ДОСТИГНУТОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
78 мин

Решения:

Легенда:



Проблема



Решение



Возврат к
предыдущему
этапу



Длительность
по регламенту



Длительность
по регламенту



пп	Показатель	База	Цель	Факт	Комментарий
1	Время протекания процесса	99 мин	78 мин	78 мин	
2	Количество негативных отзывов связанных с услугой	10 шт	0 шт	1 шт	Не связано с проделанной работой в проекте

Решение:

Закрывать проект

Комментарии к решению:



ПРИЛОЖЕНИЯ



ПРИЛОЖЕНИЯ - КОМАНДА ПРОЕКТА

ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА / РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА

Коноваленко А.В.

Директор

КОМАНДА ПРОЕКТА

Бодур В.Н.

Заведующий хозяйством

Болдина Ю.А.

Ст. администратор

Бурдин А.Н.

Начальник ОТОМ

Кан Д.Д.

Начальник отдела по группе
видов спорта

Плохотнюк В.С.

Менеджер



ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ МЕРОПРИЯТИЙ

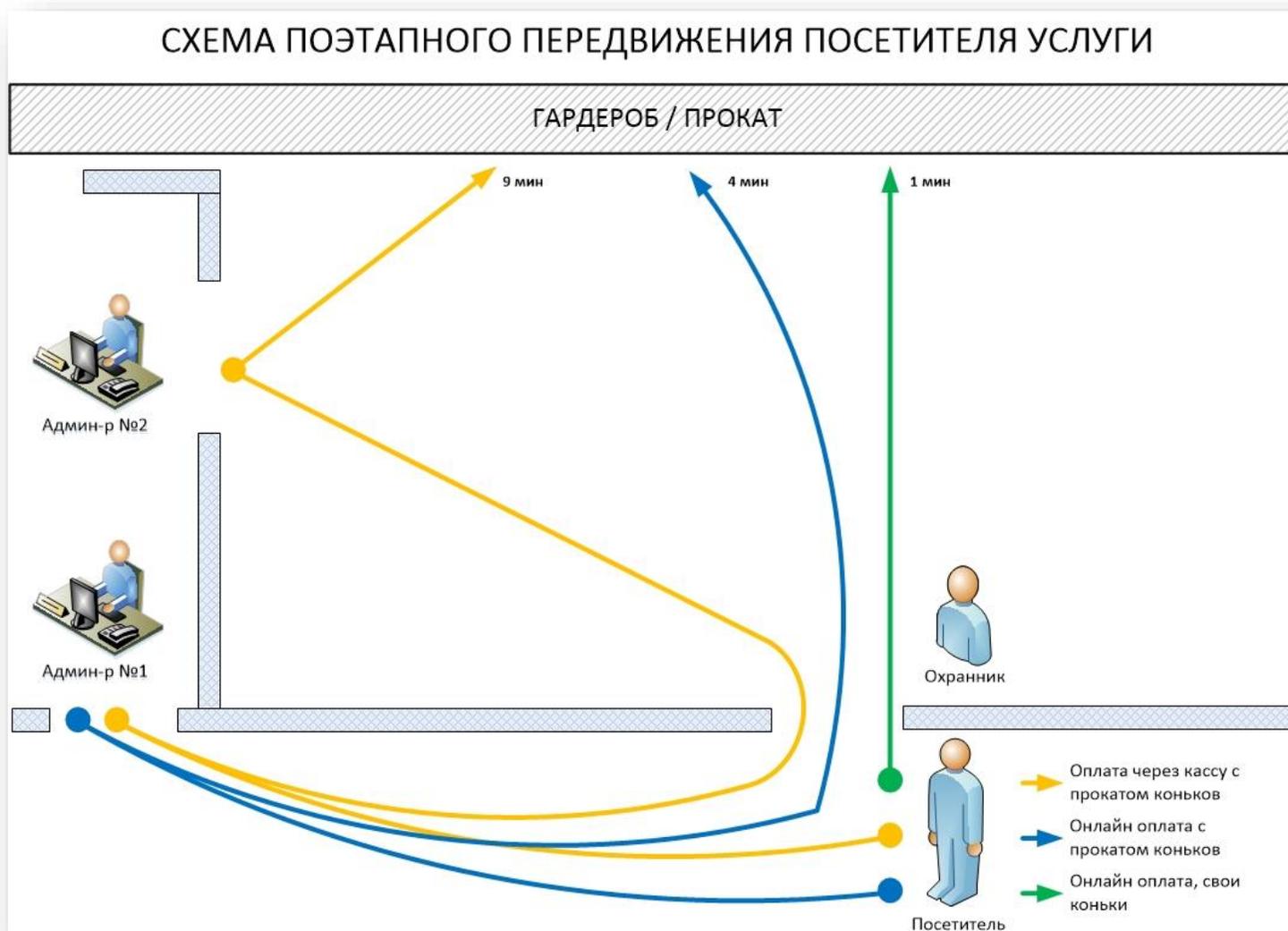
n/n	Наименование мероприятия	Эффект от мероприятия
1	Возложить обязанности по выдачи талонов проката коньков на Админ-ра №1	Исключение из данного процесса одного сотрудника. Исключение ожидания в очереди в среднем 1 минуту.
2	Исключить потребность в залоге	Позволяет избежать дискомфорта клиента при получении услуги, необходимость носить с собой наличные деньги, либо документы. Снимает ответственность с учреждения за сохранность ценных вещей посетителя
3	Организовать рабочее место хранения прокатных коньков по системе 5С	Позволяет сократить время выдачи прокатных коньков в среднем в 2 раза.
4	Исключить информацию о размере коньков на талоне. Разместить стопомеры у стойки выдачи коньков	При незнании своего размера прокатных коньков, появляется возможность подобрать размер перед их получением. Исчезает потребность по несколько раз примерять и менять коньки. Сокращение времени получения прокатных коньков в среднем в 2 раза.
5	Включать инструктаж по ТБ, как в холле во время ожидания сеанса, так и непосредственно на ледовой арене	Исключение возможности пропустить инструктаж по ТБ посетителем.
6	Внедрить систему приобретения билетов на услугу онлайн	Является дополнительной рекламой мероприятия. Сокращает время на определенных участках процесса с 9 до 1 мин.
7	Разработать инструкцию последовательности действий посетителей и разместить на видном месте	Самостоятельное ознакомление с информацией о последовательности действиях при посещении услуги. Исключение отвлекания администратора на объяснения дальнейших действий и как следствие сокращение ожидания в очереди в среднем в 2 раза.

Наименование мероприятия:

Возложить обязанности по выдачи талонов проката коньков на Админ-ра №1

Эффект от мероприятия:

Исключение из данного процесса одного сотрудника. Исключение ожидания в очереди в среднем 1 минуту.

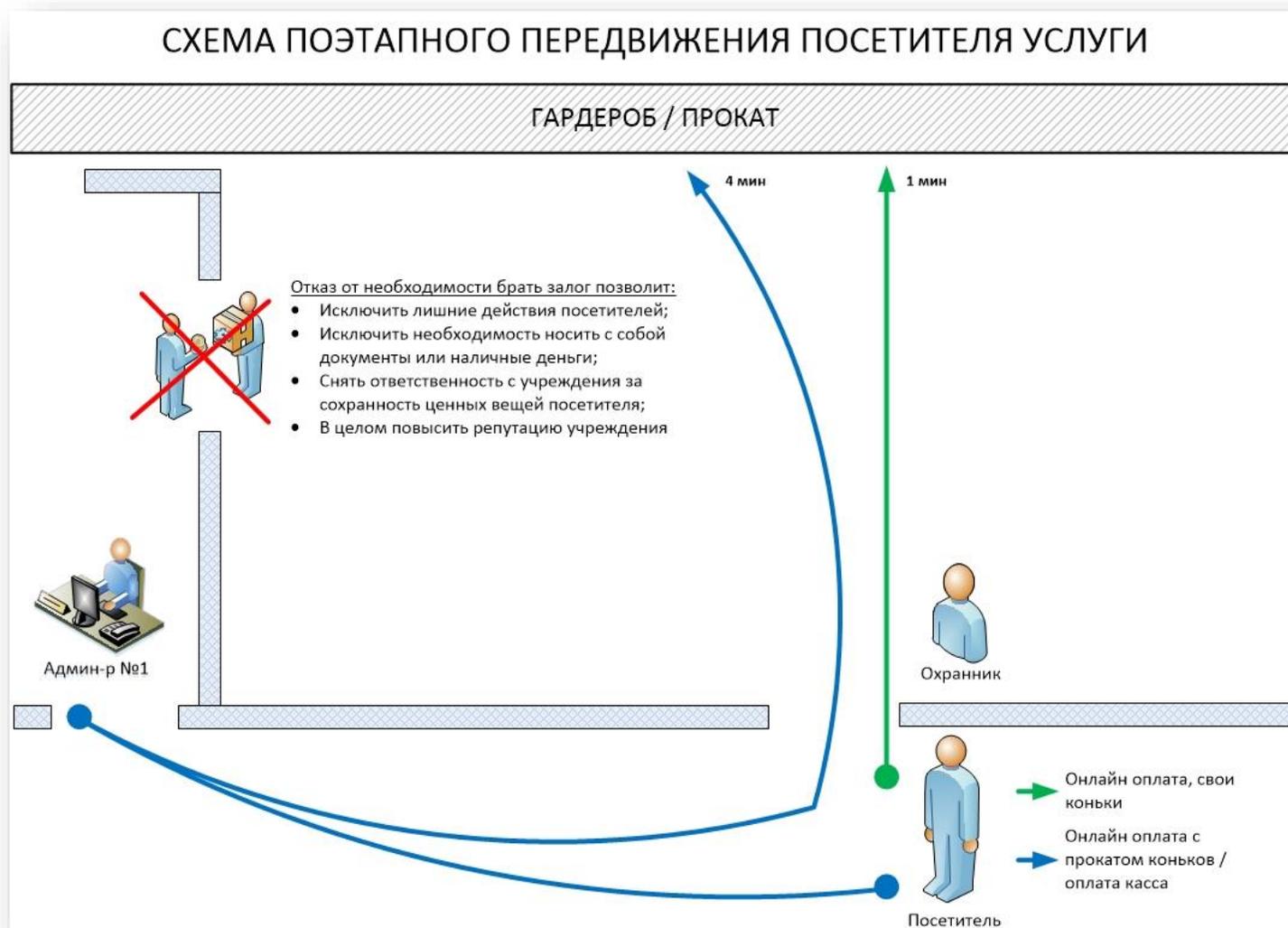


Наименование мероприятия:

Исключить потребность в залоге

Эффект от мероприятия:

Позволяет избежать дискомфорта клиента при получении услуги, необходимость носить с собой наличные деньги, либо документы. Снимает ответственность с учреждения за сохранность ценных вещей посетителя





Наименование мероприятия:

Организовать рабочее место хранения прокатных коньков по системе 5С

Эффект от мероприятия:

Позволяет сократить время выдачи прокатных коньков в среднем в 2 раза.

БЫЛО:



СТАЛО:





ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ 3 / 8 (2)

Наименование мероприятия:

Организовать рабочее место хранения прокатных коньков по системе 5С

Эффект от мероприятия:

Позволяет сократить время выдачи прокатных коньков в среднем в 2 раза.

БЫЛО:



СТАЛО:





ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ 3 / 8 (3)

Наименование мероприятия:

Организовать рабочее место хранения прокатных коньков по системе 5С

Эффект от мероприятия:

Позволяет сократить время выдачи прокатных коньков в среднем в 2 раза.

БЫЛО:



СТАЛО:





Наименование мероприятия:

Исключить информацию о размере коньков на талоне. Разместить стопомеры у стойки выдачи коньков

Эффект от мероприятия:

При незнании своего размера прокатных коньков, появляется возможность подобрать размер перед их получением. Исчезает потребность по несколько раз примерять и менять коньки. Сокращение времени получения прокатных коньков в среднем в 2 раза.



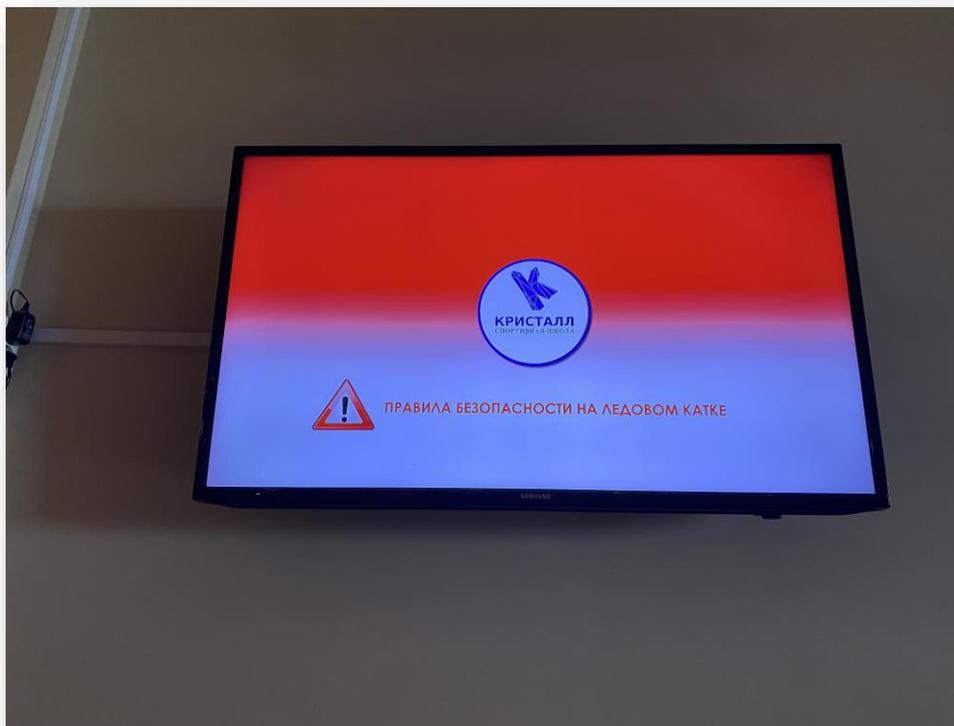
Наименование мероприятия:

Включать инструктаж по ТБ, как в холле во время ожидания сеанса, так и непосредственно на ледовой арене

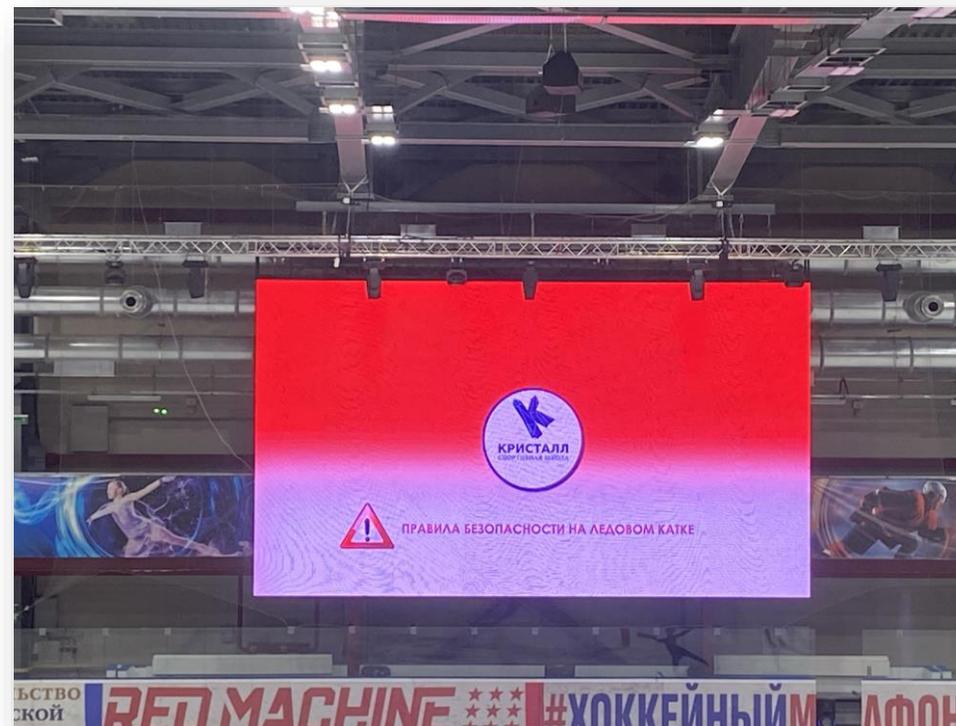
Эффект от мероприятия:

Исключение возможности пропустить инструктаж по ТБ посетителем.

ТБ в холле



ТБ на ледовой арене



Наименование мероприятия:

Внедрить систему приобретения билетов на услугу онлайн

Эффект от мероприятия:

Является дополнительной рекламой мероприятия. Сокращает время на определенных участках процесса с 9 до 1 мин.

SAKH.COM • АФИША Найти...

Кино Театр Концерты Выставки События **Спорт** Детям

Массовые катания на коньках (20 ноября)

[Купить билет](#) 6+

**ПРИГЛАШАЕМ
КАТАТЬСЯ
НА КОНЬКАХ!**

Спортивная школа "Кристалл" приглашает южносахалинцев и гостей города провести предстоящее воскресенье по-спортивному, катаясь на коньках.

Сеансы массового катания пройдут на крытой ледовой арене "Кристалла". Гости ждут приятная атмосфера и зажигательное музыкальное сопровождение. Работает прокат коньков.

Сеансы массового катания проходят каждые 45 минут с перерывом на работу ледозаливочной машины.

Перед посещением сеансов гостей просят ознакомиться с правилами их проведения на [сайте](#) спортивной школы.

Расписание сеансов 20 ноября:
с 13:00 до 13:45
с 14:00 до 14:45
с 15:00 до 15:45
с 16:00 до 16:45
с 17:00 до 17:45
с 18:00 до 18:45
с 19:00 до 19:45

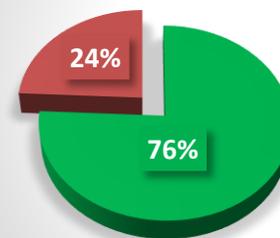
Стоимость одного сеанса для взрослых — 250 руб., для детей до 18 лет — 200 руб.

Справки по телефону 8 (4242) 240-160.

Расписание

Ноябрь

Отзывы посетителей



■ Положительные
■ Отрицательные

Опрос проводился во время посещения услуги «Массовое катание на льду»

Всего опрошенных	33 чел.
Положительные отзывы	25 чел.
Отрицательные отзывы	8 чел.
Содержание отрицательных отзывов	<ul style="list-style-type: none"> - не удобно; - время посещения не могу так точно спрогнозировать; - редко бываю; - нет системы; - трудно спланировать время; - люблю спонтанность; - я человек стихии; - без объяснений.

Наименование мероприятия:

Разработать инструкцию последовательности действий посетителей и разместить на видном месте

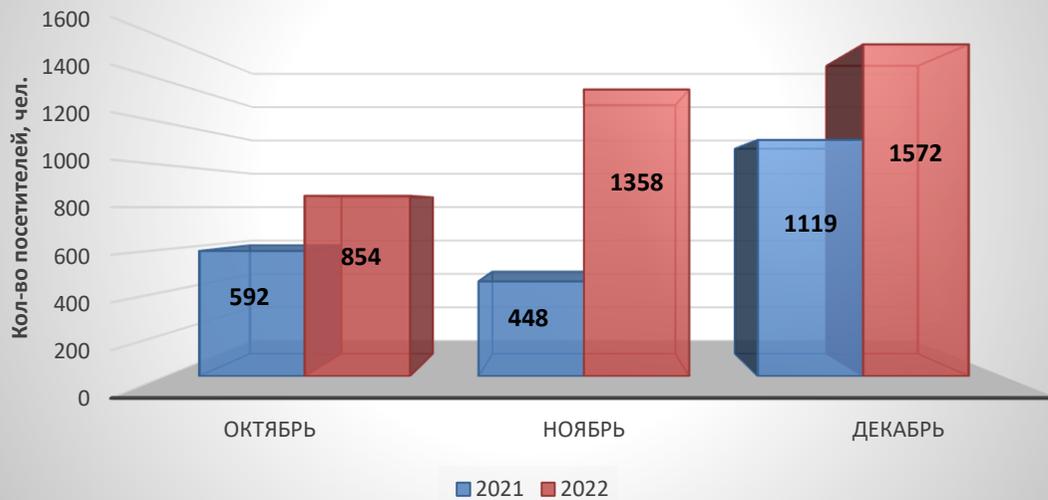
Эффект от мероприятия:

Самостоятельное ознакомление с информацией о последовательности действиях при посещении услуги. Исключение отвлекания администратора на объяснения дальнейших действий и как следствие сокращение ожидания в очереди в среднем в 2 раза.

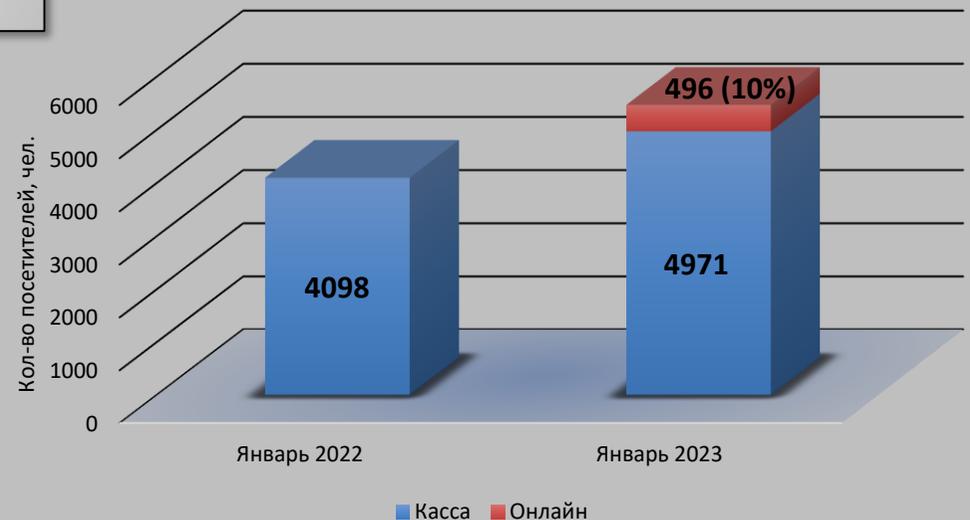


Статистические данные показывающие динамику развития услуги «Массовое катание на льду»

Сравнение по годам посещения услуги "Массовое катание на льду"



Сравнение количества посетителей услуги "Массовое катание на льду" январь 2022-2023гг



Спасибо за внимание.