

Муниципальное автономное учреждение «Губернский центр спорта «КУЗБАСС»

(наименование структурного подразделения Администрации Кемеровской области, исполнительного органа государственной власти Кемеровской области, органа местного самоуправления муниципального образования Кемеровской области)

Сокращение времени регистрации и обслуживания клиента в гостинице «СпортОтель»

(название лин-проекта)

УТВЕРЖДАЮ:**Директор МАУ «ГЦС «КУЗБАСС»****_____ Е.В. Казулина****Вовлеченные лица и рамки проекта****Заказчик проекта:** *должность Казулина Е.В.***Процесс:** *Регистрация и заселение клиента в гостинице «СпортОтель»***Границы процесса:**Начало: *от получения заявки на бронь*Окончание: *до заселения клиента в гостиницу***Руководитель проекта:** *зам директора по общ. вопросам Хаблюк И.В.***Команда проекта:** *Королева Л.В., Иванова Н.И., Кизицкая Е.О., Душин Е.А.***Обоснование выбора проекта**

- Длительное время регистрации клиента
- Нарушенная эргономика работы администратора
- Не рациональное использование пространства рабочего места

Цели и плановый эффект**Цель**

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Сократить время регистрации и заселения клиента	Мин 250 Макс 718	Мин 200 Макс 500

Эффекты:

- Совершенствование и модернизация работы сотрудников
- Оптимизация рабочего места сотрудников
- Сокращение затрат времени обслуживания клиентов

Ключевые события и сроки**Сроки:**

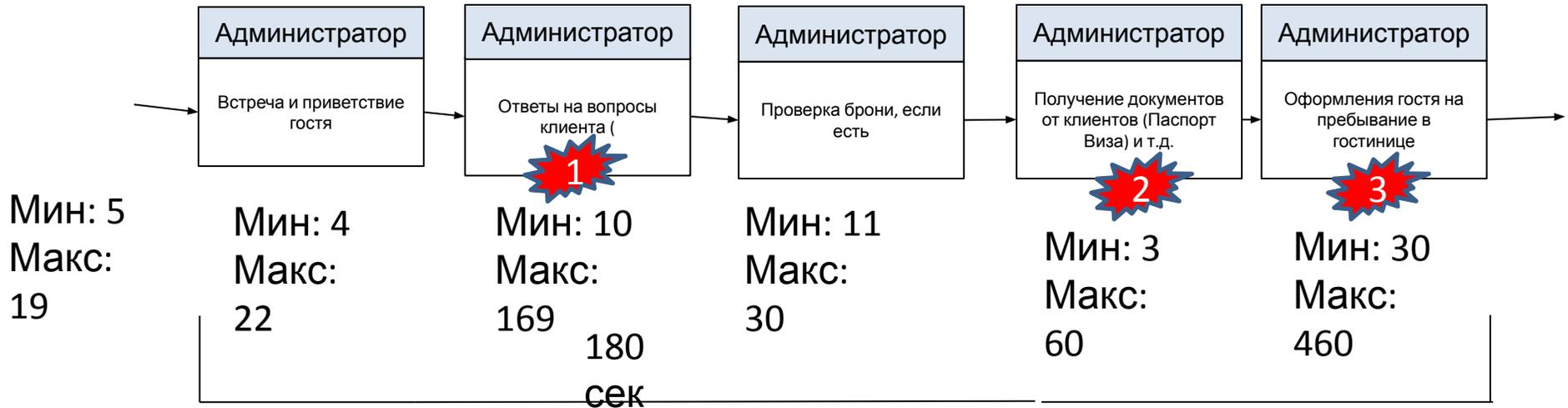
1. Согласование паспорта лин-проекта – «26» сентября 2019 г.-«27» сентября 2019 г.
2. Картирование текущего состояния (с «30» сентября 2019 г. по «2» октября 2019 г.)
3. Анализ проблем и потерь (с «30» сентября 2019 г. по «4» октября 2019 г.)
4. Составление карты целевого состояния (с «3» октября 2019 г. по «7» октября 2019 г.)
5. Разработка плана мероприятий (с «7» октября 2019 г. по «9» октября 2019 г.)
6. Защита плана мероприятий «10» октября 2019 г.
7. Внедрение улучшений (с «11» октября 2019 г. по «29» ноября 2019 г.)
8. Мониторинг результатов (с «02» декабря 2019 г. по «20» декабря 2019 г.)
9. Закрытие лин-проекта (с «20» декабря 2019 г.)
10. Мониторинг стабильности достигнутых результатов (с «20» декабря 2019 г. по «20» января 2020 г.)

Процесс работы. Обсуждение вариантов и каптивирование

Замеры времени ДО внедрения улучшений

Картирование исходного процесса. Часть

1



- Участник процесса

- Проблемы, потери для устранения которых необходимо внедрить улучшения для достижения целевого состояния процесса

1. Длительное время регистрации
2. Неудобное расположение документов при работе

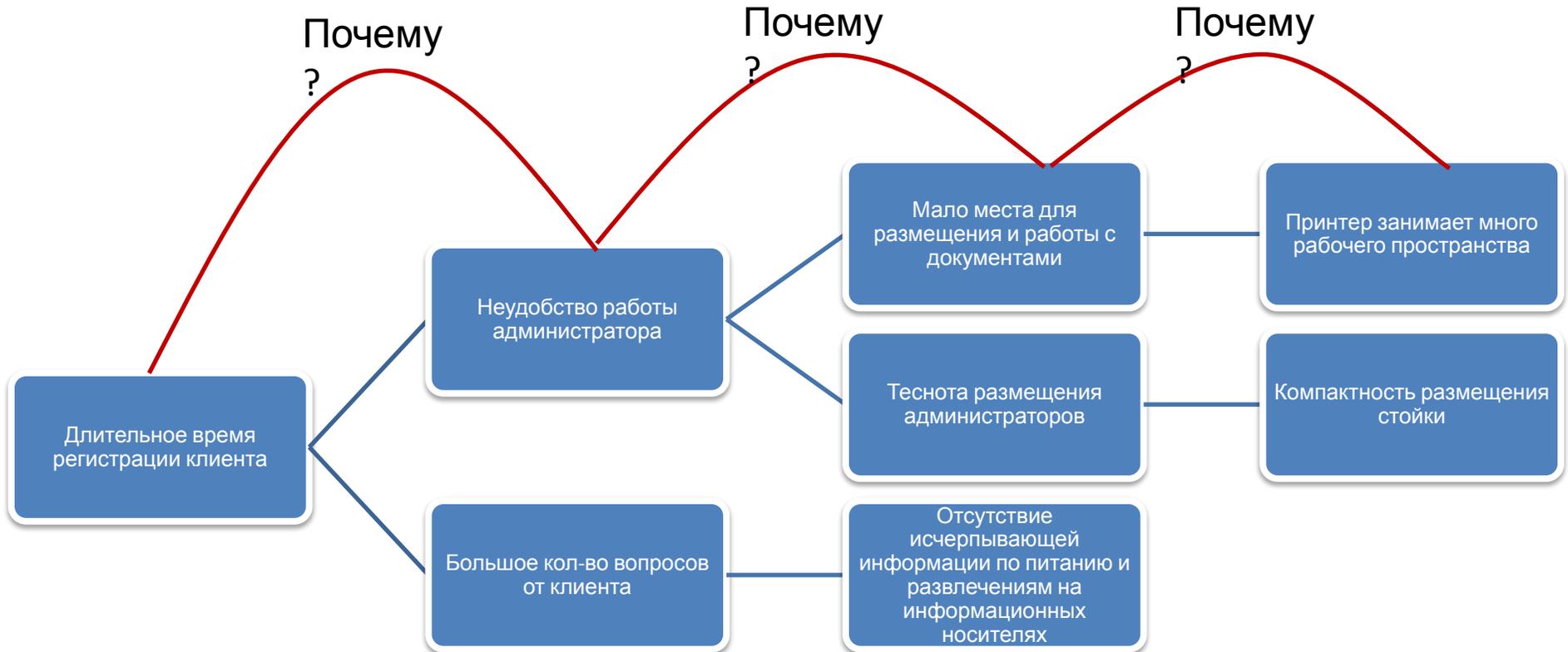
- Ожидание в очереди 5- 10 минут

- Передача документов

Картирование исходного процесса. Часть 2



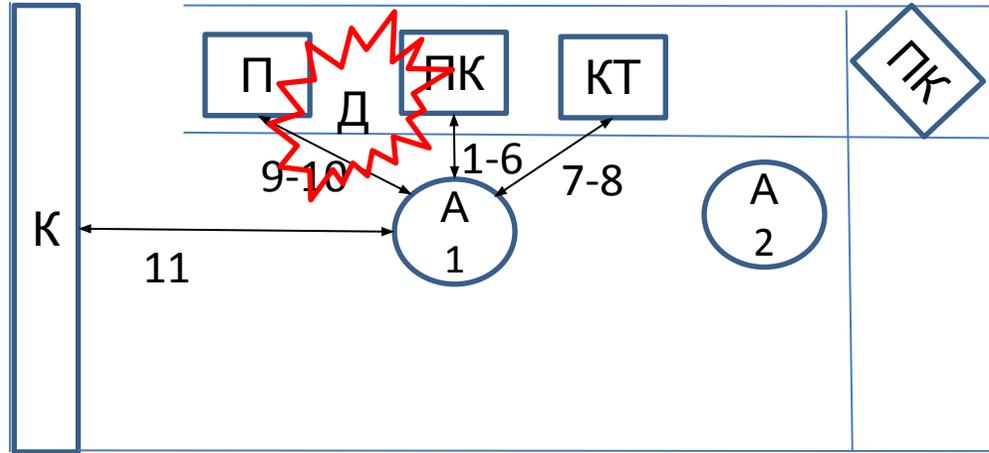
Анализ проблем (метод «5 почему?»)



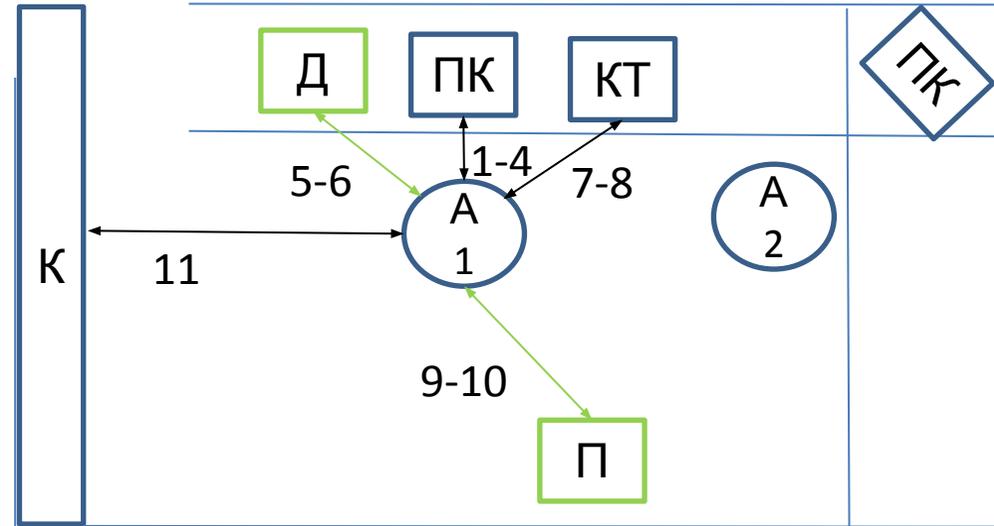
План мероприятий по внедрению улучшений

Внедрение улучшений	Анализ возможности оптимизации рабочего пространства администратора	Иванова Н.И.	с 11.10.2019 по 30.10.2019
Внедрение улучшений	Поиск технического решения по перестановке оргтехники	Душин Е.А.	с 01.11.2019 по 10.11.2019
Внедрение улучшений	Перестановка оргтехники	Душин Е.А.	с 11.11.2019 по 20.11.2019
Внедрение улучшений	Расширение стойки администратора	Босенко Д.В.	с 01.11.2019 по 29.11.2019
Внедрение улучшений	Разработка информационного носителя для клиентов с ответами на наиболее частые вопросы	Иванова Н.И.	с 15.10.2019 по 29.11.2019

Картирование исходного состояния.



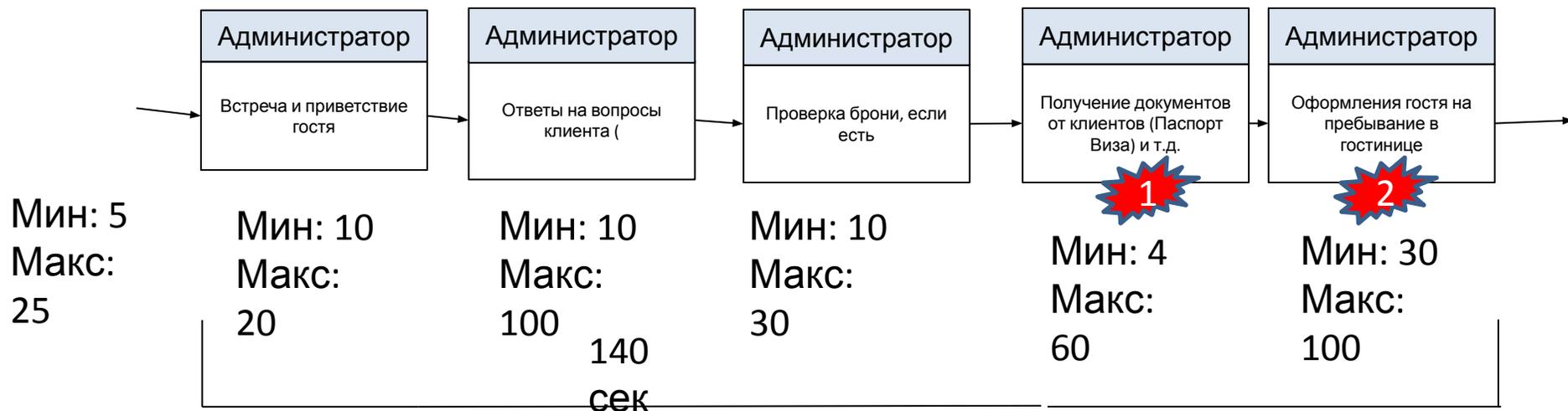
Картирование целевого состояния.



- А1, А2 – администраторы
- ПК – персональный компьютер
- П – принтер
- КТ – касса и телефон
- К – ключница
 - документы
 - клиент

Картирование целевого процесса.

Часть 1



- Участник процесса

- Проблемы, потери для устранения которых необходимо внедрить улучшения для достижения целевого состояния процесса

1. Длительное время регистрации
2. Неудобное расположение документов при работе

- Ожидание в очереди 5- 10 минут

- Передача документов

Картирование целевого процесса.

Часть 2



Стенд лин-проекта

Было

Стало

Замеры времени ПОСЛЕ внедрения улучшений