



**ТИПОВЫЕ РЕШЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ
ВСПОМОГАТЕЛЬНЫХ ШКОЛЬНЫХ ПРОЦЕССОВ**

КОРОБОЧНОЕ РЕШЕНИЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТЬЕВОГО РЕЖИМА»

Москва 2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

0. Общие положения.....	4
0.1 Введение.....	4
0.2 Цель проекта.....	4
0.3 Задачи проекта.....	4
0.4 Участники проекта и их роли.....	4
0.5 Состав рабочей группы.....	5
0.6 Уровень квалификации участников проекта.....	5
0.7 Уровень подготовки участников проекта.....	5
0.8 Материальное обеспечение рабочей группы.....	5
Этап 1. Открытие проекта.....	6
1.1 Задачи этапа.....	6
1.2 Организационно-распорядительные мероприятия.....	6
1.3 Перечень типовых ключевых показателей процесса.....	7
Этап 2. Диагностика.....	7
2.1 Задачи этапа.....	7
2.2 Проведение первичного анкетирования.....	7
2.3 Разработка карты текущего состояния процесса.....	8
2.4 Анализ ключевых показателей процесса.....	9
2.5 Значения ключевых показателей текущего состояния.....	11
2.6 Типовые проблемы в процессе.....	11
Этап 3. Разработка решений.....	11
3.1 Задачи этапа.....	11
3.2 Выявление причин и разработка предложений по улучшению.....	12
3.3 Типовые причины проблем и их решения.....	12
3.4 Разработка карты целевого состояния процесса.....	12
3.5 Значения ключевых показателей целевого состояния.....	14
3.6 Разработка плана мероприятий.....	14
Этап 4. Внедрение улучшений.....	14
4.1 Задачи этапа.....	14
4.2 Реализация улучшений.....	14
4.3 Решение 1. Размещение навигации с указанием источников воды.....	15
4.4 Решение 2. Установка аппаратов раздачи питьевой воды.....	15
Этап 5. Подведение итогов.....	17
5.1 Задачи этапа.....	17

5.2 Проведение итогового анкетирования.....	17
5.3 Подведение итогов и закрытие проекта.....	17
Приложение 1. Схема реализации типового решения.....	18
Приложение 2. Типовая карточка проекта (шаблон).....	19
Приложение 3. Анкета удовлетворенности организацией питьевого режима (образец)....	20

0. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

0.1 Введение

Коробочное (типовое) решение «Организация питьевого режима» (далее — ТР) разработано в рамках проекта «Комфортная школа» и предназначено для тиражирования в общеобразовательных организациях РФ.

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 представлена в приложении 1.

0.2 Цель проекта

Цель проекта — повышение эффективности процесса обеспечения учащихся питьевой водой.

0.3 Задачи проекта

- Анализ организации питьевого режима в общеобразовательной организации;
- подготовка и внедрение предложений по оптимизации организации питьевого режима.

0.4 Участники проекта и их роли

- Заказчик проекта — утвержденный приказом по общеобразовательной организации работник, инициирующий 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 материальному обеспечению);

- 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.

0.5 Состав рабочей группы

На усмотрение руководителя проекта в рабочую группу могут привлекаться не менее четырех участников, в том числе:

- педагогические работники;
- иные работники общеобразовательной организации (например, работники с функцией материального обеспечения);
- учащиеся;
- законные представители учащихся (например, родители).

0.6 Уровень квалификации участников проекта

Квалификация участников проекта должна быть достаточной для его реализации. В соответствии с Приказом Минтруда РФ №148н от 12 апреля 2013 г., уровень квалификации должен соответствовать:

- руководитель проекта — не ниже 4 уровня;
- участник рабочей группы — 1-9 уровни (любой из существующих).

0.7 Уровень подготовки участников проекта

Участникам проекта рекомендуется получить подготовку в ФГАОУ ДПО «Академия Минпросвещения России» по следующим темам:

- «Введение в бережливое производство: виды потерь»;
- «Диаграмма «Спагетти»;
- «5С в школе»;
- «Производственный анализ»;
- «Методика решения проблем»;
- «Реализация проекта по улучшению».

0.8 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*¹ и предварительно определить сроки ключевых этапов (шаблон карточки проекта приведен в приложении 2, пример на рис. 1);
- 3) руководителю проекта — организовать *информационный стенд*², который должен наполняться актуальными материалами по мере реализации проекта;

Примечание — на стенде необходимо размещать всё, что помогает рабочей группе в управлении проектом и принятии решений. Информационным стендом может являться любая ровная вертикальная поверхность, например, доска или участок стены, на которой можно закреплять текущие рабочие материалы;

- 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;

Примечание — ключевые показатели определяются задачами проекта; минимально необходимыми показателями будут являться «Время протекания

1 Общие рекомендации по заполнению карточки проекта описаны в документе «Методические рекомендации «Реализация проектов по улучшениям в общеобразовательных организациях» // ФЦК, 2022 — С. 8.

2 Общие рекомендации по организации информационного стенда описаны в документе «Методические рекомендации «Реализация проектов по улучшениям в общеобразовательных организациях» // ФЦК, 2022 — С. 9.

процесса» и «Уровень удовлетворенности организацией процесса»;

- 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 питьевой воды (мин)
2. Уровень удовлетворенности организацией питьевого режима (%)

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 анкетирование³ 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.

Шаблон анкеты приведен в приложении 3. Примеры анализа результатов анкетирования приведены ниже на рис. 1.

3 Общие рекомендации по организации анкетирования описаны в документе «Методические рекомендации «Реализация проектов по улучшениям в общеобразовательных организациях» // ФЦК, 2022 — С. 10.



Рис. 1. Примеры анализа результатов анкетирования

ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ НИЗКОЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

- недостаточная удаленность места раздачи питьевой воды;
- отсутствие одноразовых стаканчиков;
- небольшое количество мест раздачи питьевой воды;
- отсутствие питьевой воды в месте раздачи.

2.3 Разработка карты текущего состояния процесса

Дальнейшая диагностика процесса заключается в построении (описании) карты текущего состояния процесса⁴ и в сборе фактических данных по процессу в отношении его ключевых показателей.

Рабочей группе необходимо:

- 1) разработать карту текущего состояния процесса (рис. 2);
- 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

⁴ Общие рекомендации по построению карты текущего состояния процесса описаны в документе «Методические рекомендации «Реализация проектов по улучшениям в общеобразовательных организациях» // ФЦК, 2022 — С. 13.

столбце «Текущий показатель»;

4) разместить результаты на информационном стенде и перейти к выполнению мониторинга ключевых показателей.

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:

5) организовать *замер фактических значений*⁵ ключевых показателей по каждому элементу процесса путем хронометража (рис. 3);

Примечание — *рекомендуется провести не менее десяти замеров;*

6) выявить отклонения и проблемы их вызывающие;

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

5 Общие рекомендации по замеру и анализу фактических значений описаны в документе «Методические рекомендации «Реализация проектов по улучшениям в общеобразовательных организациях» // ФЦК, 2022 — С. 17.

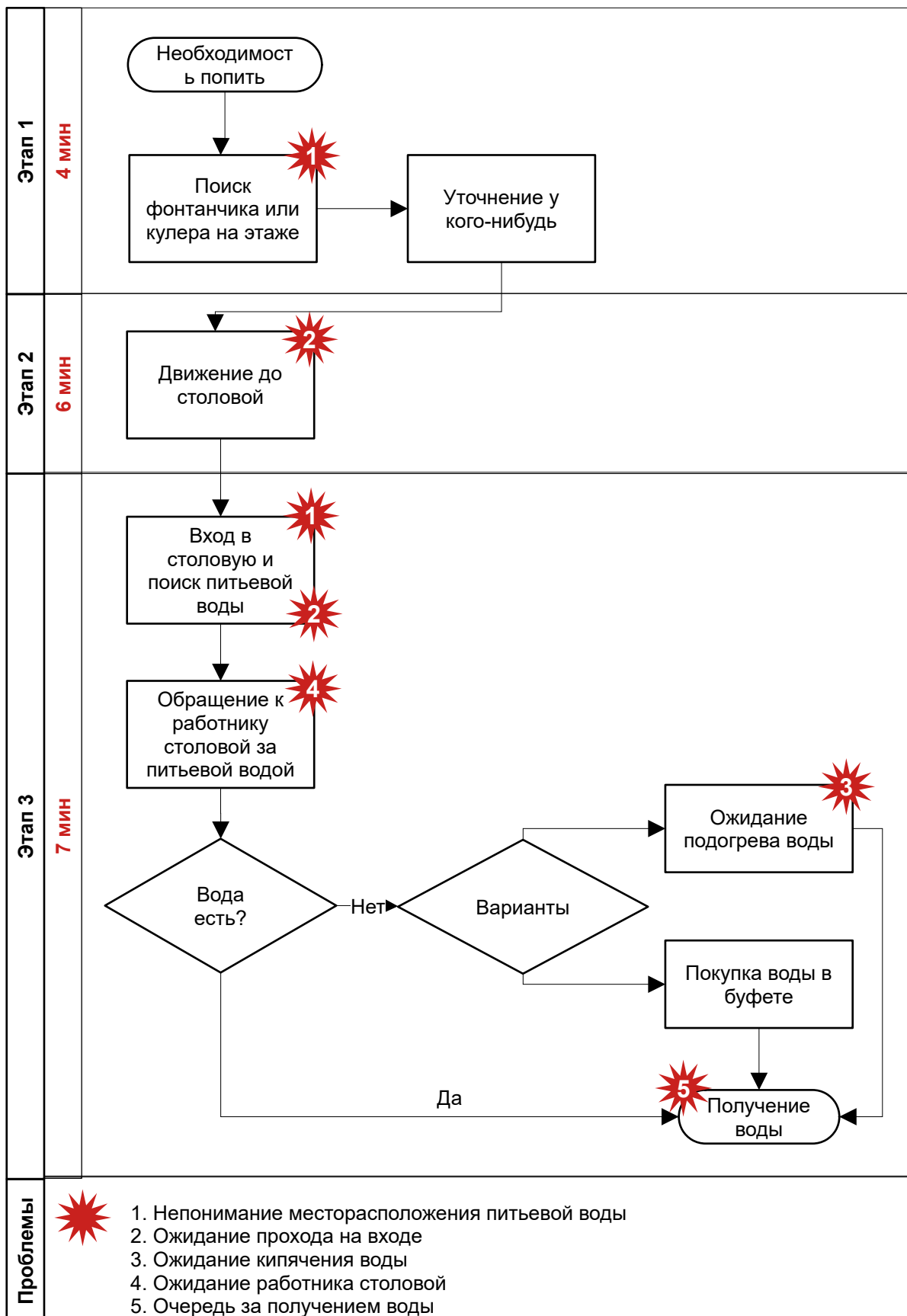


Рис. 2. Карта текущего состояния процесса

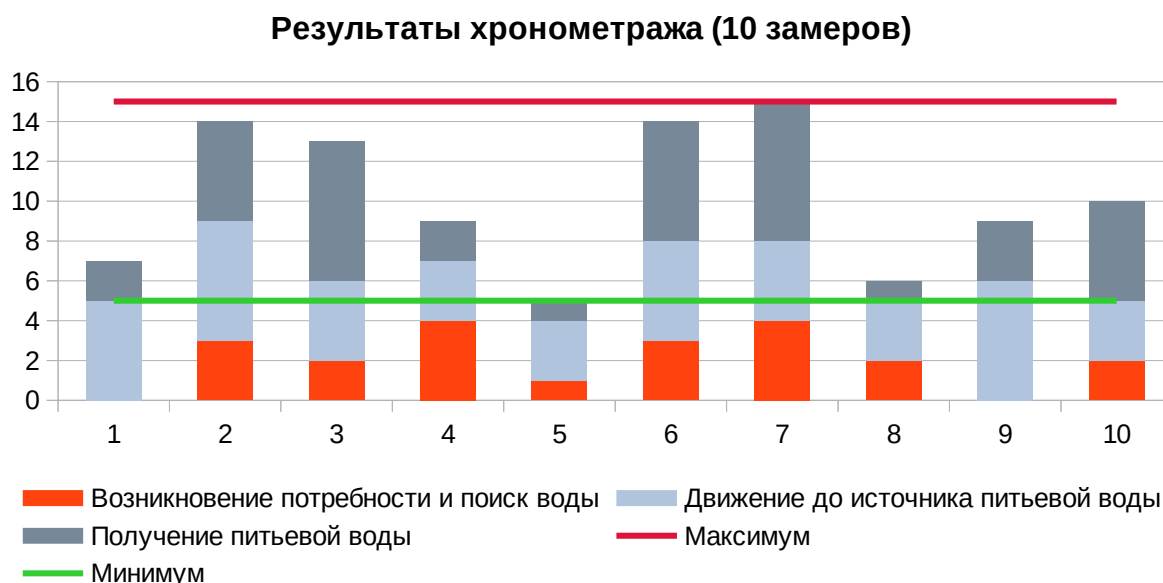


Рис. 3. Результат анализа времени протекания процесса
ВВП текущего состояния является максимальным значением в выборке.

2.5 Значения ключевых показателей текущего состояния

Наименование показателя (ед. изм.)	Значение
1. Время протекания процесса (ВПП) получения питьевой воды (мин)	15
2. Уровень удовлетворенности организацией питьевого режима (%)	51

2.6 Типовые проблемы в процессе

- 1) недостаточный запас воды в школе и отсутствуют организованные места с водой в нужном объеме;
- 2) отсутствие навигации;
- 3) неудобство пользования фонтанчиками.

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*⁶ 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

Проблема	Причина	Решение
- Отсутствуют бесплатные источники питьевой воды или существуют в недостаточном количестве; - большое расстояние до источника питьевой воды, препятствующее его пользованию во время перерывов между уроками.	- Отсутствие федеральных (региональных) норм: а) по расчету оптимального количества источников питьевой воды на количество учащихся, б) нормам потребления питьевой воды на количество учащихся и в) норм по расстоянию между источниками питьевой воды.	1) Размещение поэтажных планов с точками размещения источников питьевой воды; 2) установка аппаратов (пурифайер, кулер или фонтанчик, автоматов подачи питьевой воды) с использованием одноразовых стаканчиков или без их использования.

3.4 Разработка карты целевого состояния процесса

Рабочей группе необходимо:

1) разработать карту *целевого состояния процесса*⁷ (рис. 4).

⁶ Пример методики решения проблем «5 почему» описаны в документе «Методические рекомендации «Реализация проектов по улучшениям в общеобразовательных организациях» // ФЦК, 2022 — С. 19.

⁷ Общие рекомендации по построению карты целевого состояния процесса описаны в документе «Методические рекомендации «Реализация проектов по улучшениям в общеобразовательных организациях» // ФЦК, 2022 — С. 19.

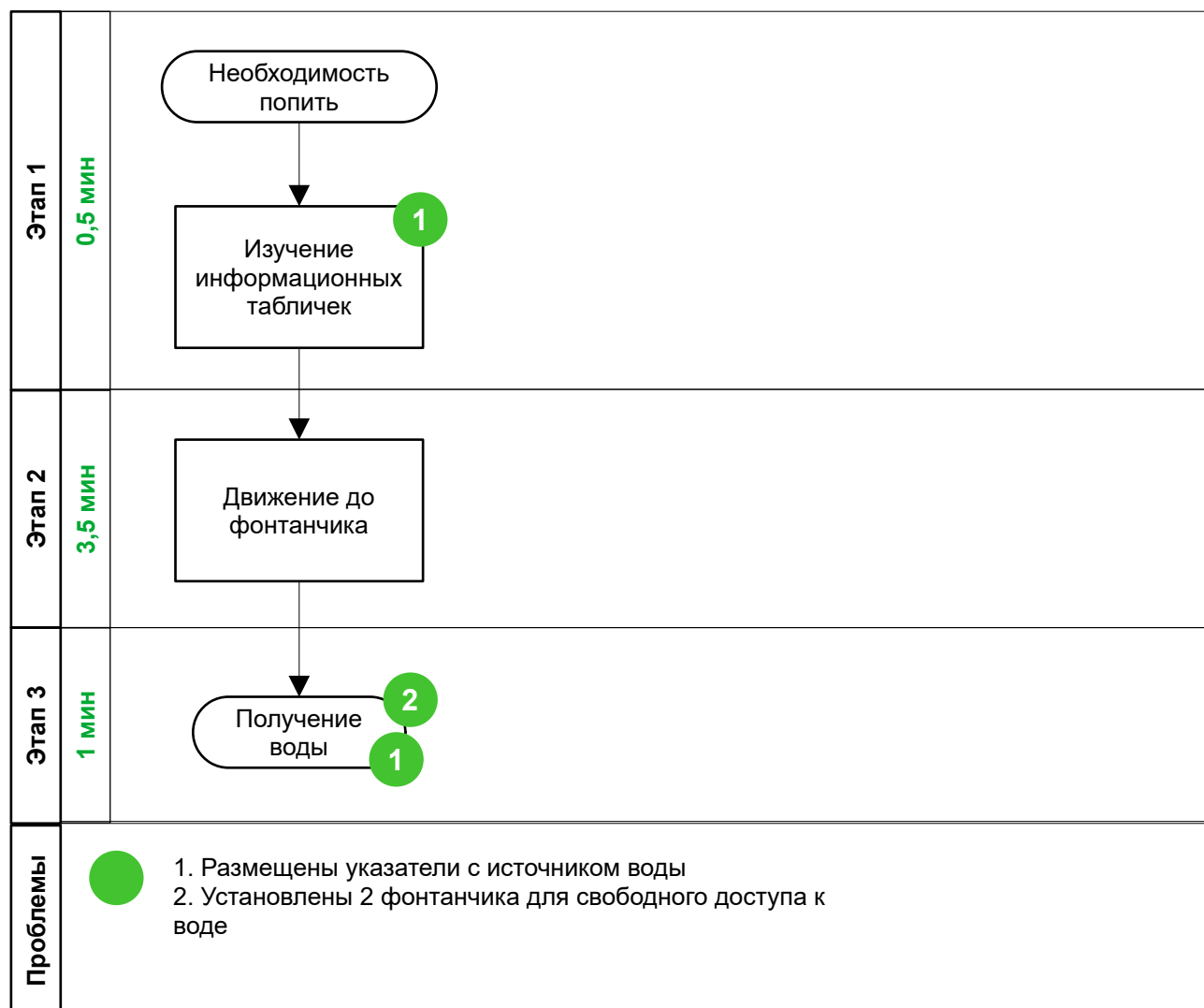


Рис. 4. Карта целевого состояния процесса

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».

4) разместить результаты на информационном стенде и перейти к выполнению разработки плана мероприятий по достижению целевых значений ключевых показателей.

3.5 Значения ключевых показателей целевого состояния

Наименование показателя (ед. изм.)	Значение
1. Время протекания процесса (ВПП) получения питьевой воды (мин)	1
2. Уровень удовлетворенности организацией питьевого режима (%)	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*⁸.

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.

⁸ Общие рекомендации по разработке плана мероприятий описаны в документе «Методические рекомендации «Реализация проектов по улучшениям в общеобразовательных организациях» // ФЦК, 2022 — С. 22.

4.3 Решение 1. Размещение навигации с указанием источников воды

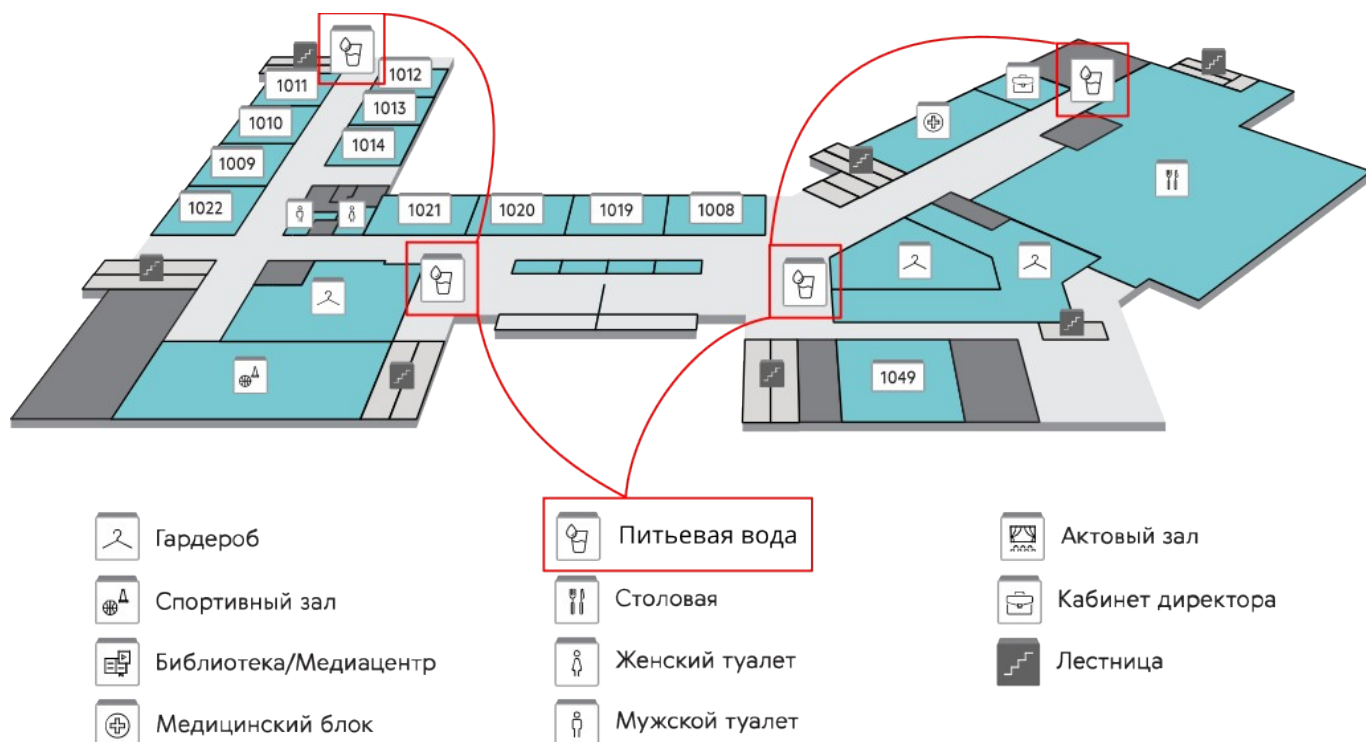


Рис. 5. Пример плана этажа с указанием источников питьевой воды



Рис. 6. Пример пиктограммы источника питьевой воды

4.4 Решение 2. Установка аппаратов раздачи питьевой воды

Источником питьевой воды может служить аппарат, предназначенный для раздачи воды в общественных местах — типа пурифайер, кулер или фонтанчик. Количество аппаратов определяется на основании статистического анализа, анкетирования и этажности здания образовательного учреждения. Места размещения аппаратов — не менее 2 аппаратов на 1 этаж / блок (по противоположным сторонам здания).

Заменой одноразовых стаканчиков могут служить небольшие емкости личного

пользования учащихся, для набора воды в необходимом объеме.

Варианты аппаратов раздачи питьевой воды

		
Пурифайер Требует использования одноразовых стаканчиков	Кулер Требует использования одноразовых стаканчиков	Фонтанчик Не требует использования одноразовых стаканчиков



Рис. 7. Пример аппаратов по раздаче воды типа «фонтанчик»

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. Шаги итогового анкетирования аналогичны шагам анкетирования в пункте 2.2.

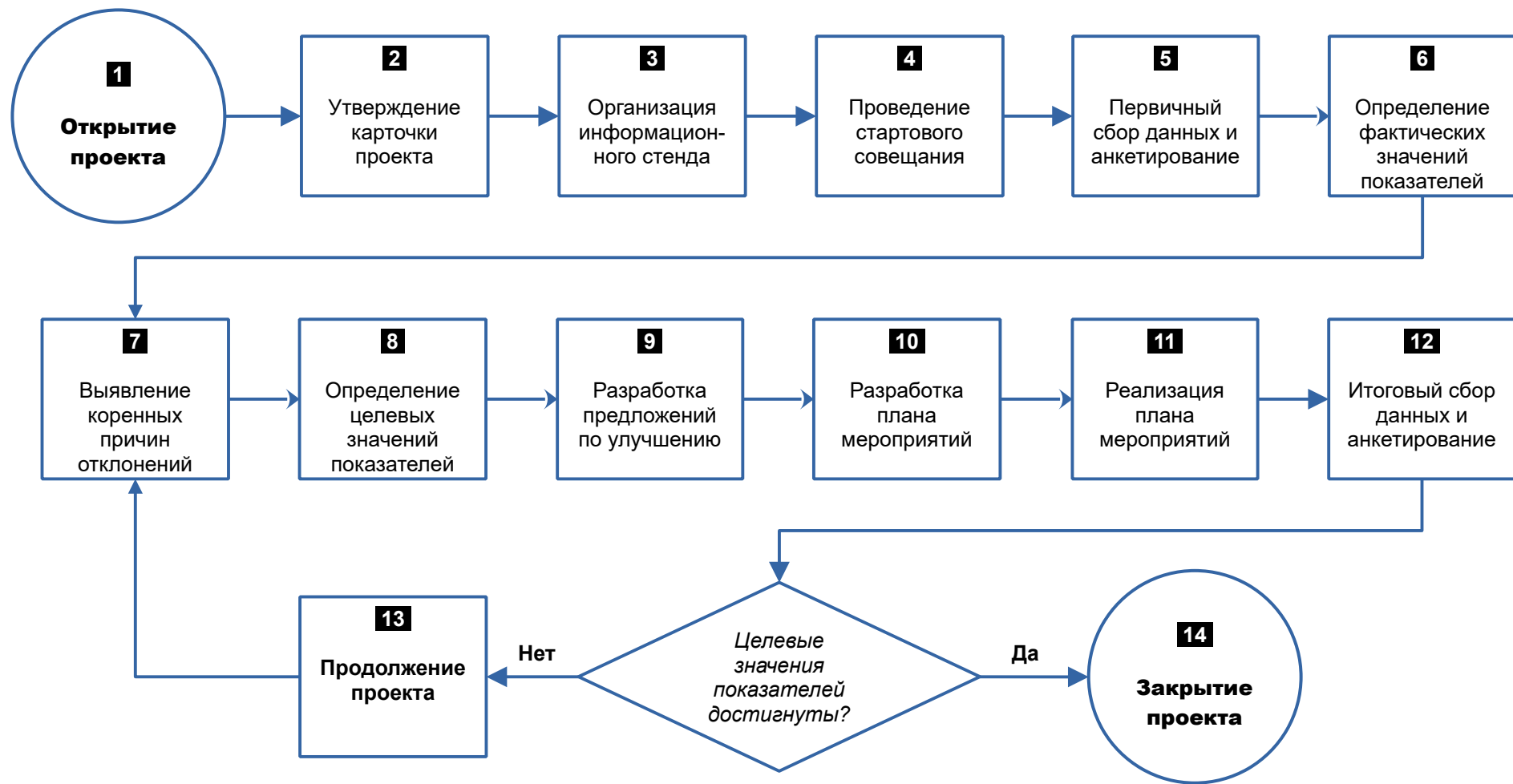
Примечание — анкетирование следует проводить для тех же участников (желательно одних и тех же лиц), что и на этапе 2;

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. Типовая карточка проекта (шаблон)

КАРТОЧКА ПРОЕКТА

УТВЕРЖДАЮ _____ Л. Н. Толстой
подпись

«Реализация типового решения «Питьевой режим» в ГБОУ Школа № N»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта			2. Основание выбора		
Заказчик проекта: Л. Н. Толстой Клиенты процесса: участники образовательного процесса Периметр проекта: ГБОУ Школа № N Границы процесса: от необходимости потребности попить до получения питьевой воды Владелец процесса: А. С. Пушкин Руководитель проекта: С. П. Королёв Команда проекта: К. Э. Циолковский, Д. И. Менделеев, А. С. Попов, И. В. Курчатов, Н. И. Лобачевский, А. Н. Туполев			- Длительное время получения питьевой воды; - недостаточный запас питьевой воды; - недостаточное количество мест для потребления воды.		
2. Цели и плановый эффект			4. Ключевые события проекта		
Наименование цели	Факт	Цель	Наименование события	Начало	Оконч.
Время протекания процесса (ВПП) получения питьевой воды, мин.	4,4	1	1. Старт проекта	04.02.22	
Уровень удовлетворенности процессом получения питьевой воды, %	51	80	2. Диагностика и целевое состояние - Анализ текущего состояния - Разработка улучшений - Разработка плана мероприятий	04.02.22 04.02.22 27.02.22 15.03.22	29.03.22 27.02.22 15.03.22 29.03.22
			3. Внедрение улучшений	29.03.22	01.05.22
			4. Закрепление результатов и закрытие проекта - Проведение анкетирования - Совещание по защите результатов	29.03.22 01.04.22 01.05.22	01.05.22 24.04.22 01.05.22

**Приложение 3. Анкета удовлетворенности организацией питьевого режима
(образец)**

№	Вопрос	Ответ
1	К какой категории Вы относитесь?	☐ Учащийся ☐ Работник ☐ Родитель
2	Пользуетесь ли Вы питьевой водой, которую предоставляет школа?	☐ Нет ☐ Скорее нет ☐ Да ☐ Скорее да
3	Сколько времени занимает дойти до места раздачи питьевой воды?	☐ До 3 минут ☐ 3-5 минут ☐ 5-10 минут ☐ Более 10 минут
4	Сколько времени занимает очередь перед местом раздачи питьевой воды?	☐ До 3 минут ☐ 3-5 минут ☐ 5-10 минут ☐ Более 10 минут
5	Есть ли в наличии на месте раздачи питьевой воды одноразовые стаканчики?	☐ Есть ☐ Нет
6	Часто ли не бывает питьевой воды в месте раздачи воды?	☐ Нет ☐ Скорее нет ☐ Да ☐ Скорее да
7	Устраивает ли Вас количество мест раздачи питьевой воды?	☐ Нет ☐ Скорее нет ☐ Да ☐ Скорее да
8	Какие рекомендации Вы можете дать для администрации школы по организации питьевого режима?	<i>Пожалуйста, напишите свои рекомендации в свободной форме на обратной стороне анкеты →</i>