



ГПОУ ЯО «Ярославский автомеханический колледж»

**Итоги реализации проекта «Подготовка
рабочих кадров, соответствующих
требованиям высокотехнологичных
отраслей промышленности на основе
дуального образования в Ярославской
области»**

**Трошин Андрей Николаевич
директор колледжа**





Наш партнер

ЛОГИСТИКА:
Фулфилмент, организация цепочек поставок, транспортный менеджмент, хранение и дистрибуция, обработка возвратов, послепродажное обслуживание

РЕПЛИКАЦИЯ:
Производство CD/DVD, цифровая дистрибуция, соблюдение авторских прав, управление цифровым контентом

ИТ:
Системная интеграция, поддержание инфраструктуры, ИТ-решения и консалтинг, облачные технологии

**arvato
BERTELSMANN**

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС:
Работа с клиентами, прием и обработка информации, подготовка отчетности, анализ и оптимизация закупок, сервисная служба, услуги колл-центра, программы лояльности

ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ:
Бухгалтерский учет, риск-менеджмент, факторинг, прием платежей, ведение финансовой поддержки, управление дебиторской/кредиторской задолженностью

ПОЛИГРАФИЯ:
Снабжение печатной продукцией, предпечатная подготовка, организация почтовых рассылок, послепечатная обработка





Модель организации обучения

Дуальное образование

arvato
BERTELSMANN

Образовательное учреждение

Общеобразовательные дисциплины

Профессиональный цикл

Обучение на оборудовании учебно-производственного участка под руководством мастеров производственного обучения.

Компания

Обучение на оборудовании производственного подразделения под руководством наставников.

Выпускная квалификационная работа

Получение документов

О среднем профессиональном образовании

Сертификат Российско-Германской ВТП

Сертификат Арвато Рус

Предложение о работе лучшим участникам проекта



Был проведен отбор обучающихся (10 человек).

Отбор проходил в 2 этапа (июнь и сентябрь).

Испытание состояло из трех этапов:

- 1. Тест на скорость печати**
- 2. Тест на внимание и сосредоточенность**
- 3. Собеседование (выявление личностных компетенций)**





Итоги реализации подготовительного этапа проекта

arvato
BERTELSMANN

Документы, регламентирующие совместную деятельность партнеров:

Соглашение о сотрудничестве в области подготовки специалистов между колледжем и фирмой ООО "Дистрибуционный центр Бертельсман"

Меморандум о взаимопонимании между Российско-германской внешнеторговой палатой, Обществом с ограниченной ответственностью «Дистрибуционный центр Бертельсман, Государственным профессиональным образовательным учреждением Ярославской области «Ярославский автомеханический колледж» и Департаментом образования Ярославской области (включение партнеров в проект Vetnet)

Положение о наставничестве

Ученический договор

Положение о практике

График прохождения практики

План прохождения практических занятий



arvato
BERTELSMANN

Реализация практического этапа

С 6 октября 2014 года группа студентов, прошедших отбор, приступила к практическому обучению на ДЦБ согласно принятому плану.





Режим работы на предприятии

- 8.45 – 9.55
- Перерыв 15 минут
- 10.10 – 11.45
- Перерыв 15 минут
- 12.00 – 13.15
- Перерыв 30 минут
- 13.45 – 15.00





Виды деятельности:

- Ввод оригинальных бланков заказов и распечатанных заказов с сайта в специализированную программу, которая работала в тестовом режиме (основной вид деятельности)
- Сортировка документов
- Формирование почтовых отправок
- Набор заказов на складе
- Формирование рекламных рассылок с наклейками



Контроль компетенций:

○ Текущий – ежедневно (для наблюдения динамики) по критериям аттестационной работы окончания профессионального модуля. Также периодически «уличные» диктанты и «почтовые» (на английском языке)

ДИНАМИКА допуска технологических нарушений при вводе заказов ОКТЯБРЬ-НОЯБРЬ

ПРОЦЕНТ ОШИБОК ОТ КОЛИЧЕСТВА ВВЕДЕННЫХ ЗАКАЗОВ

Оператор	24.10.14	28-29.10.14	07.11.14	10.11.14	11-12.11.14	13.11.14	14.11.14	17.11.14	18.11.14	20.11.14	21.11.14	24.11.14	25.11.14	26.11.14	27.11.14
Барановский Р.	6%	4%	8%	11%	9%	6%	8%	8%	12%	1%	14%	4%			
Груздев В.	9%	10%	9%	11%	18%	8%	13%	12%	6%	3%	4%	17%		3%	
Касьянова А.	7%	0%	0%	6%	4%		2%	1%	0%	3%		5%		0%	2%
Керимов Р.			56%	36%	32%	91%	20%	38%		26%	20%	14%			
Кочеткова С.	6%	0%	0%	4%	6%	6%	2%	2%	3%			9%			
Лиманов А.	9%	4%	8%	10%	15%	3%	6%	5%	11%	0%	6%	2%	5%	2%	0%
Руфанов И.	5%	0%	0%	1%	12%	5%	3%	15%		0%					
Соколов И.	5%	2%	4%	2%	3%	3%	0%	4%	6%	1%	0%	0%			0%
Фетисов И.	5%	2%	5%	6%	7%	3%	12%	14%	0%	0%	6%	2%	5%		2%
Хрящев В.	13%	10%	12%		13%	19%	18%		29%	23%	12%			4%	18%



Контроль компетенций:

- Итоговый – по окончании каждого профессионального модуля (промежуточная аттестация)

ДУАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ. АТТЕСТАЦИОННАЯ РАБОТА ПО ОКОНЧАНИИ 2-ГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ЗАДАНИЕ:	Ввод заказов в программное обеспечение компании. Количество заказов - одинаковое для всех учащихся – 100 шт
ВРЕМЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ:	3 ЧАСА

ГРАДАЦИЯ ОЦЕНОК		выработка			
		120 и более %	100-119%	80-99%	менее 80%
ПРОЦЕНТ ОШИБОК	0% *	5-отлично*	4-хорошо	3-удовл.	2-неудовл.
	1-5 %	4-хорошо	4-хорошо	3-удовл.	2-неудовл.
	1-5 % **	3-удовл. **	3-удовл. **	2-неудовл. **	2-неудовл.
	более 5 %	2-неудовл.	2-неудовл.	2-неудовл.	2-неудовл.



arvato
BERTELSMANN

Подготовка экзаменаторов для проведения выпускного экзамена (Российско-Германская ВТП)



Deutsch-Russische
Auslandshandelskammer
Российско-Германская
внешнеторговая палата

vetnet

German Chambers worldwide network (AHK) for
cooperative, work-based Vocational Education & Training

Подтверждение участия Teilnahmebestätigung

Настоящим подтверждаем, что
Кузнецов Олег Вячеславович

18 января 2016 года принял участие в обучающем семинаре по подготовке экзаменаторов для проведения выпускного экзамена.

Hiermit wird bestätigt, dass

Herr Oleg Kusnezov

am 18. Januar 2016 erfolgreich an dem Workshop zur Prüferqualifizierung teilgenommen hat.

Михаэль Хармс / Michael Harms
Председатель правления
Российско-Германской внешнеторговой палаты
Vorstandsvorsitzender
Deutsch-Russische Auslandshandelskammer

Москва / Moskau, 18.01.2016



Deutsch-Russische
Auslandshandelskammer
Российско-Германская
внешнеторговая палата

Свидетельство Berufungsurkunde

В соответствии с §2 п. 2 положения о проведении выпускных экзаменов от 27 октября 2015 года назначается

Мильто Светлана Юрьевна

добровольным членом экзаменационной комиссии по профессии «Оператор контакт-центра».

Настоящее свидетельство действительно до 31 августа 2016 года.

Gemäß §2 Abs. 2 der Prüfungsordnung vom 27. Oktober 2015 wird

Frau Svetlana Milto

in den Prüfungsausschuss „Operateur eines Kontaktzentrums“ zur ehrenamtlichen Mitwirkung berufen.

Diese Berufung gilt bis zum 31. August 2016.

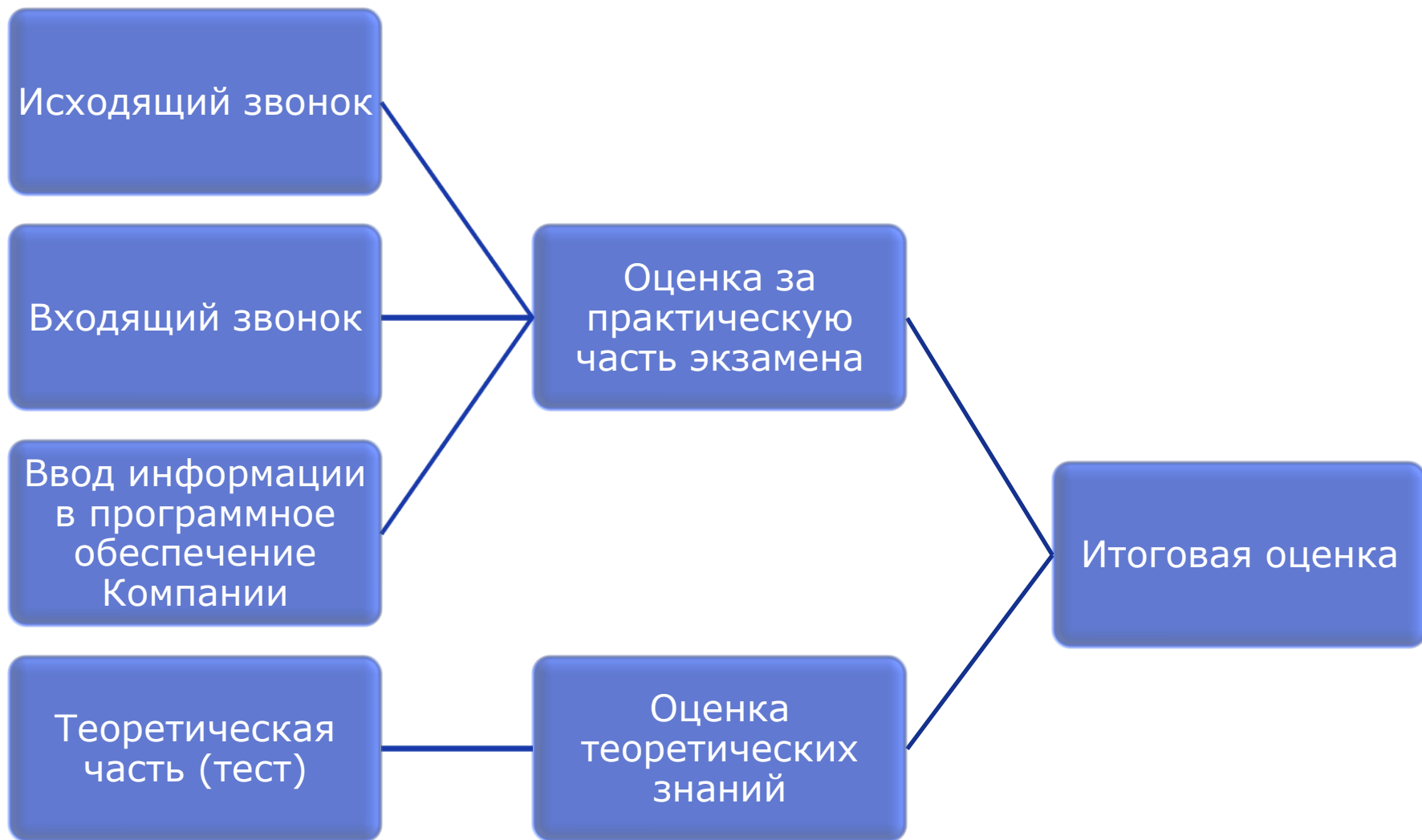
Михаэль Хармс / Michael Harms
Председатель правления
Российско-Германской внешнеторговой палаты
Vorstandsvorsitzender
Deutsch-Russische Auslandshandelskammer

Москва / Moskau, 18.01.2016





Процедура экзамена





ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1 этап: совершение исходящего вызова для подтверждения заказа и последующего ввода в ПО компании.

Оценка результатов производится по чек-листу_1

2 этап: ввод заказа в ПО компании по результатам обзвона. Ввод заказа предполагает:

Ввод адресных и личных данных клиента.

Выбор способа оплаты товара, способа доставки товара.

Ввод товара А / Б в заказ.

Оценка результатов производится по чек-листу_2

3 этап: прием входящего звонка с параллельным заполнением анкеты в ПО компании.

По итогам заполнения анкеты заполняется чек-лист_3

Теоретическая часть

Включает вопросы на проверку знаний общих правил дистанционной торговли, Стандарта работы оператора контакт-центра



Результаты экзамена

РЕЗУЛЬТАТЫ ВЫПУСКНОГО ЭКЗАМЕНА.
ОБУЧЕНИЕ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ «ОПЕРАТОР КОНТАКТ-ЦЕНТРА»

№	ФИО обучающегося	Оценка 1	Оценка 2	Оценка 3	ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА
1.	Кавыкина А.А.	4	4	4	4
2.	Колесова Е.Ю.	4	4	2	3
3.	Ленинград А.С.	2	3	3	3
4.	Пурелин И.А.	3	4	3	3
5.	Савинов И.И.	4	4	4	4
6.	Фетисов И.А.	2	3	4	3

Классовый в составе:

Преподователь

А.И.С.

Ленинград Е.Ю.

Классный руководитель:

И.А.
И.И.

Пурелин И.А.

Савинов И.И.

19 января 2016 г.



arvato
BERTELSMANN

Общие результаты реализации проекта



Deutsch-Russische
Auslandshandelskammer
Российско-Германская
внешнеторговая палата

Подтверждение участия Teilnahmebestätigung

Настоящим подтверждаем, что

Руфанов Игорь Александрович, 28.11.1996 г.р.,
с 1 сентября 2014 года по 30 января 2016 года в
ООО «Дистрибуционный центр Бертельсман» успешно
прошел и завершил курс профессионального
образования по специальности
«Оператор контакт-центра».

В основе данного обучения – программа дуального
профессионального образования по немецким стандартам.

Hiermit wird bestätigt, dass

Herr Igor Rufanov, geb. am 28.11.1996,
in der Zeit vom 01. September 2014 bis 30. Januar 2016
bei ООО „Distributionszentrum Bertelsmann“ erfolgreich eine
berufliche Ausbildung zum „Operateur eines Kontaktzentrums“
absolviert hat.

Dieser Ausbildung lag ein duales Ausbildungsprogramm
nach deutschem Standard zugrunde.

Михаэль Хармс / Michael Harms
Председатель правления
Российско-Германской
Vorstandsvorsitzender
Deutsch-Russische Auslandshandelskammer

Москва / Moskau, 30.01.2016



arvato
BERTELSMANN

СЕРТИФИКАТ

подтверждает, что

Руфанов Игорь Александрович

с 1 сентября 2014года по 30 января 2016 года
прошел обучение и завершил курс
профессионального образования с элементами
дуального обучения по специальности
«Оператор контакт-центра»



генеральный директор
ООО «Дистрибуционный Центр Бертельсман»
г-н Б.-М. Пёчке

Ярославль, 30.01.2016



Проблемы

Низкая мотивация учащихся колледжа

Возраст участников проекта

Призыв в армию юношей после окончания колледжа

Отсутствие реальной поддержки на региональном уровне

Пути решения

Повышение мотивации абитуриентов и учащихся

Распространение информации о преимуществах дуальной системы обучения

Обучение профессиям, востребованным современными предприятиями

Поддержка участников дуальной модели обучения на региональном уровне

Мотивация предприятий к участию в дуальной модели подготовки кадров



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



ГПОУ ЯО «Ярославский автомеханический колледж»

