



arvato
BERTELSMANN

**ГПОУ ЯО «Ярославский
автомеханический колледж»**

Опыт Ярославского автомеханического колледжа и ООО «Дистрибуционный центр Бертельсман» в реализации системного проекта подготовки рабочих кадров на основе дуального образования

**Кузнецов Олег Вячеславович
заместитель директор колледжа**





Реализация этапов проекта

arvato
BERTELSMANN

**Дуальное
образование**



Направление «Молодые профессионалы»

Системный проект «Подготовка рабочих кадров, соответствующих требованиям высокотехнологичных отраслей промышленности, на основе дуального образования»



Мы в новом проекте

Дуальное
образование



«Дуальное образование предусматривает сочетание обучения и практической работы, конечно, это, видимо, то, чем нужно заниматься, разумеется, на современной, новой основе, современными методами и на современном оборудовании. Потому что если всё образование идёт на оборудовании 1938 года, то никакого толку от этого не будет».

Владимир Путин



Наш партнер в новом проекте

Дистрибуционный центр Бертельсман (ДЦБ)

arvato – часть всемирной сети Bertelsmann

arvato
BERTELSMANN

BERTELSMANN



Ведущая европейская группа индустрии развлечений



Самая большая в мире книгоиздательская группа



Самое большое в Европе издательство журналов



Международный сервис-провайдер в сфере массмедиа и коммуникаций



Один из европейских лидеров в печатной индустрии



Наш партнер в новом проекте



Михаэль Печке
Генеральный
директор

Наш слоган: *arvato – the spirit of solutions*
(арвато – дух решений)

Дистрибуционный центр Бертельсман

arvato
BERTELSMANN

Компания

- Основание: 1997
- Расположение: Ярославль, Россия
- Сотрудники: 1200
- Площадь: 55 000 м²
- SKU на складе: 360 000 единиц
- Мощности: 12 млн. отправлений в год
25 млн. писем в год
90 млн. отгруженных товаров в 2012
- Награды: дипломы губернатора «Лучшее предприятие области»

Услуги

- Дистрибуция и Склад
- Транспортные услуги
- Управление цепочками поставок
- Работа с клиентами и call-центр
- Печать, почтовые рассылки
- Финансовые услуги, программы лояльности
- Услуги IT, менеджмент баз данных



Наш партнер в новом проекте

Контакт-центр



- Собственный телефонный центр
- Технологии Avaya, Naumen и FullService
- Возможность расширения до 200 операторов (полноценный call-центр)

- Коммуникации с клиентами по телефону, email, почте, факсу, смс
- Телефонные номера 8-800
- Телефонные опросы и обзвоны
- Обработка рекламаций и запросов клиентов





Цель проекта

arvato
BERTELSMANN

Совершенствование модели подготовки рабочего персонала с учетом реальных потребностей экономики в квалифицированных кадрах и в целях повышения инвестиционной привлекательности региона

Текущая ситуация

- Слабое взаимодействие учреждений ПО и работодателей
- Работодатели не участвуют в профориентации и профотборе
- Минимальное количество практических занятий
- Сокращение численности населения и сокращение числа абитуриентов ПО
- Длительная адаптация выпускника к условиям предприятия
- У выпускников нет какого-либо планового либо закономерного карьерного роста

Требования работодателей

Максимальная ориентация на производство

Владение инструментами производственной системы

Преподаватели из числа опытных производственников

Развитые профессионально важные качества работника

- ✓ готовность к обучению и переобучению,
- ✓ готовность к самосовершенствованию,
- ✓ способность работать в команде,
- ✓ готовность развивать свой интеллектуальный и культурный уровень,
- ✓ гибкость, мобильность, усидчивость, терпеливость



Задачи проекта

arvato
BERTELSMANN

Создать условия для роста квалификации рабочих кадров и повышение престижа рабочих профессий в результате развития новых форм образования

Изменение содержания и организации учебного процесса при обязательном участии работодателя

Модернизация учебно-производственной базы ОУ под требования работодателя

Формирование предложений по внедрению дуального обучения



Этапы проекта

Изменение содержания и организации учебного процесса



arvato
BERTELSMANN

Разработка образовательной программы с учетом требований компании – партнера

организация профессиональной практики студентов с использованием технологической базы ДЦ Бертельсман

создание условий для социализации и саморазвития студентов

привлечение к процессу производственного обучения опытных производственников в качестве наставников

внедрение новых учебных предметов:
география, культура речи, деловой этикет и психология общения

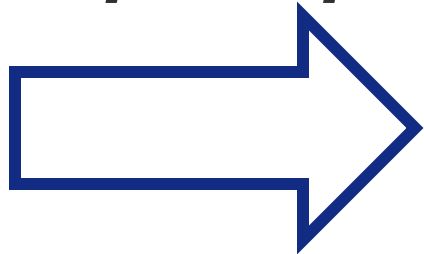
организация обучения и стажировок преподавателей, мастеров п/о и специалистов ДЦ Бертельсман



О реализации проекта

arvato
BERTELSMANN

Входные параметры



Целевые группы:

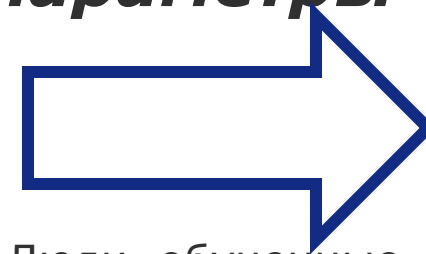
- Граждане Ярославской области (абитуриенты);
- Кадры предприятий;
- Незанятое население.



Контроль и обратная связь



Выходные параметры



Люди, обученные необходимым навыкам в нужном объеме, удовлетворяющие определенным квалификационным требованиям для предприятия

Механизм обратной связи обеспечивает соответствие всех компонентов системы друг другу; рынку труда; потребности в обучении/переобучении кадров; социально-экономическим особенностям Ярославской области.



Модель организации обучения



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 ДЦБ

Предложение о работе лучшим участникам проекта



О реализации проекта

arvato
BERTELSMANN

Дистрибуционный центр Бертельсман

Заключение ученических договоров между студентами колледжа и Компанией

Студентам – участникам проекта выплачивается стипендия при успешном прохождении обучения.

Назначение наставника для учащихся из числа опытных специалистов Компании.

Составление учебного плана практических занятий, состоящего из 3-х модулей.

Определение графика занятий на территории ДЦБ.

Оборудование учебного класса для проведения практических занятий со студентами колледжа.

Организация доставки учащихся транспортом предприятия на ДЦБ и обратно.

Ярославский автомеханический колледж

Изменение содержания и организации учебного процесса

Разработка образовательной программы с учетом требований компании.

Организация профессиональной практики студентов с использованием технологической базы компании

Создание условий для социализации и саморазвития студентов

Внедрение в колледже новых учебных предметов: география, культура речи, деловой этикет, психология общения

Организация обучения и стажировок преподавателей, мастеров производственного обучения и специалистов компании.



О реализации проекта

arvato
BERTELSMANN

Промежуточные итоги реализации проекта:

Заключено соглашение о взаимодействии по реализации проекта между колледжем и ООО ДЦБ.

Колледжу присвоен статус федеральной инновационной площадки.

Подготовлена нормативная, правовая и учебно-методическая база для реализации проекта.

Компанией произведен отбор студентов – участников проекта, с которыми заключены ученические договоры.

Проведена стажировка мастера производственного обучения на ДЦБ.
Наставник от ДЦБ прошел стажировку и ИРО ЯО

06.10.2014 – начало практических занятий на ДЦБ 10 студентов колледжа.

Представители Компании и Колледжа вошли в состав Комиссии по профессиональному образованию (КПО) Российско-Германской внешнеторговой палаты.

Обучающиеся завершили два блока практического обучения на ДЦБ



26 ИЮНЯ 2014 ГОДА БЫЛ ПОДПИСАН МЕМОРАНДУМ О ВЗАИМОПОНИМАНИИ

МЕМОРАНДУМ О ВЗАИМОПОНИМАНИИ

между

Союзом «Российско-Германская Внешнеторговая палата»,
(далее «ВТП»), г. Москва,

а также организациями, осуществляющими дуальное обучение
(далее: «Предприятие/Предприятия»):

ООО «Дистрибуционный центр Бертельсман»

профессиональными образовательными организациями:

ГПОУ ЯО «Ярославский автомеханический колледж»

компетентными органами субъектов Российской Федерации:

Департамент образования Ярославской области

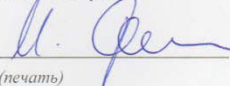
- именуемыми далее „Партнеры“ -

Настоящий Меморандум заключен в Ярославле, «26» июня 2014 года.

Подписи партнёров

Российско-Германская Внешнеторговая палата

Михаэль Хармс


(печать)



ООО «Дистрибуционный центр Бертельсман»

Бернд-Михаэль Пёчке


(печать)



ГПОУ ЯО «Ярославский автомеханический колледж»

Троицкий Андрей Николаевич


(печать)



Департамент образования Ярославской области

Груздев Михаил Валдимович


(печать)



Проект „VETnet“

VETnet - Всемирная сеть германских палат по сотрудничеству в области профессионального образования

Проект федерального правительства (Министерство образования и науки) в 11 странах по всему миру

- финансирование выделено на 2 года
- направляется и организуется местными ВТП в 11 странах
- часть инициативы немецкой экономики по экспорту профессионального образования (успех немецких компаний за границей зависит, прежде всего, от уровня квалификации их сотрудников, что предполагает высококачественную профессиональную подготовку сотрудников, похожую на профессиональное образование в Германии).



Цель проекта

- Оказание поддержки российским организациям при внедрении системы дуального профессионального образования в России
- Успешные пилотные проекты ("лучший опыт") в отдельных компаниях и регионах (предприятия-партнеры являются членами ВТП)

16 октября 2014 года в рамках реализации проекта прошло первое заседание Комиссии по профессиональному образованию при Российско-Германской внешнеторговой палате



arvato
BERTELSMANN

Реализация этапов проекта

24 ИЮНЯ 2014 ГОДА БЫЛО ПОДПИСАНО СОГЛАШЕНИЕ О СОТРУДНИЧЕСТВЕ



arvato
BERTELSMANN

Подготовить для Общества согласно заявке необходимое количество специалистов

Заключить ученический договор с предварительно отобранными Обществом обучающимися с выплатой стипендии и платой за выполненную на практических занятиях работу

Привлекать представителей Общества к разработке образовательных программ, созданию учебно-методического обеспечения, формированию учебных планов

Обеспечить прохождение отобранными Обществом обучающимися практик в соответствии с учебным планом и графиком занятий

Назначить ответственное лицо для контроля соблюдения обучающимися правил внутреннего трудового распорядка и других локальных нормативных актов Общества

Совместно с Колледжем организовать процедуру оценки общих и профессиональных компетенций обучающихся, освоенных ими в процессе дуального обучения

Предоставлять Обществу сведения о посещаемости обучающимися занятий в Колледже

Выдавать после окончания обучения обучающимся по ученическому договору соответствующий документ
Принимать решение о заключении с обучающимися по окончании их обучения трудового договора

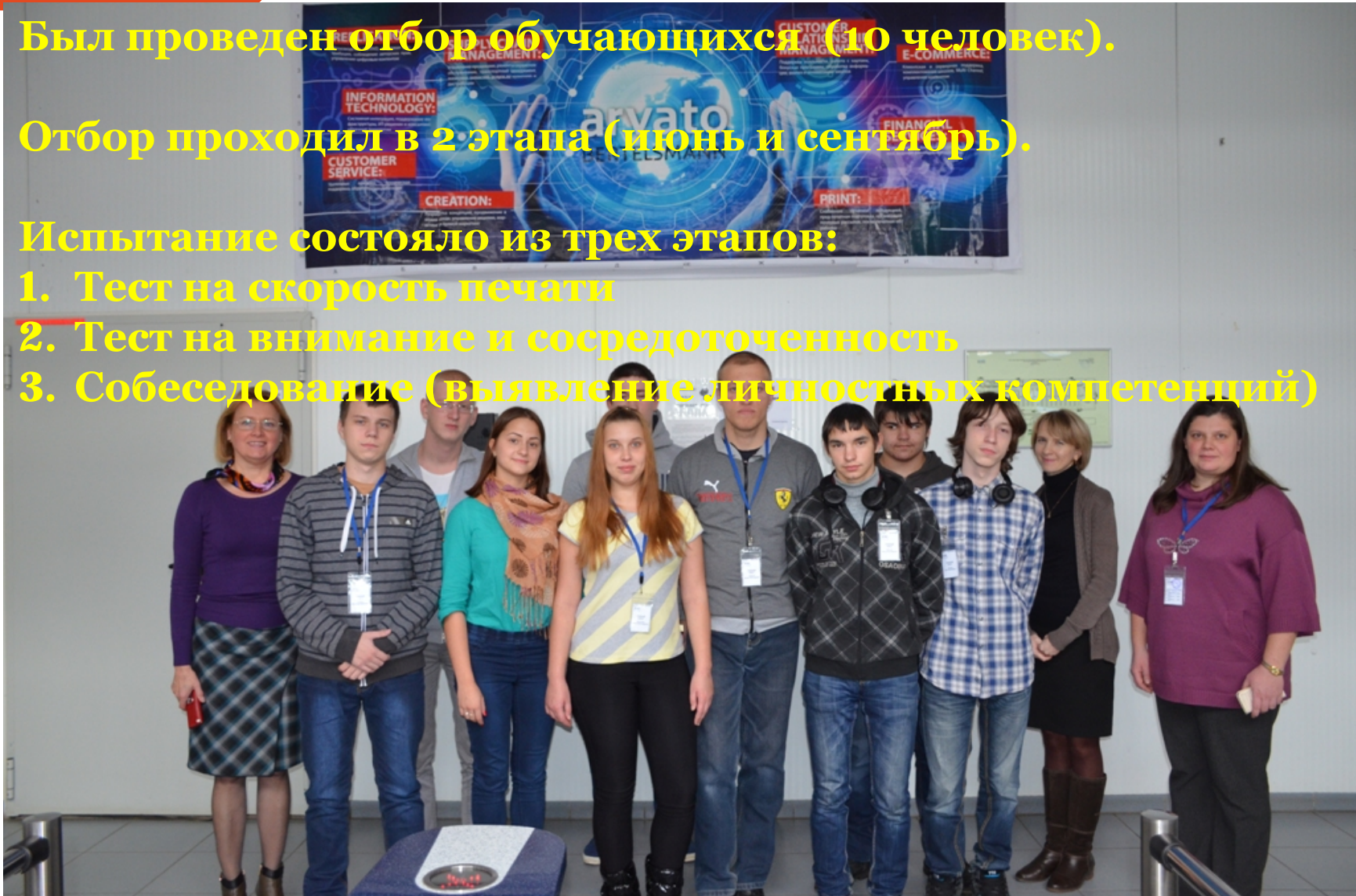


Был проведен отбор обучающихся (10 человек).

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)**





Реализация этапов проекта

arvato
BERTELSMANN

25 августа 2014 года был утвержден календарный план-график практических занятий

Приложение №1
к приказу 41/0314 от 24.03.14 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГПОУ ЯО «Ярославский
автомеханический колледж»

А.Н. Трошин
« 25 » Август 2014 г.

А.Н. Трошин

2014 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор сервисной службы ООО
«Дистрибуционный центр Бертельсман»

А.А. Макеев
« 25 » Август 2014 г.

А.А. Макеев

2014 г.

План производственного обучения учащихся ЯАК на ДЦБ
(в период с сентября 2014 по январь 2016)

2014 год	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	итого за год
Количество рабочих дней в месяце									22	23	18	23	86
Количество дней практических занятий на ДЦБ									0	19	16	19	54
Количество часов практических занятий на ДЦБ									0	114	96	114	324
Примечание										с 06.10.14 по 30.10.14	с 06.11.12 по 27.11.14	с 02.12.14 по 26.12.14	

2015 год	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	итого за год
Количество рабочих дней в месяце	16	19	21	22	19	21			22	22	20	23	205
Количество дней практических занятий на ДЦБ	0	17	19	0	0	0			0	19	17	18	90
Количество часов практических занятий на ДЦБ	0	102	114	0	0	0			0	114	102	108	540
Примечание		с 03.02.15 по 26.02.15	с 03.03.15 по 30.03.15							с 05.10.15 по 29.10.14	с 5.11.15 по 27.11.15	с 02.12.15 по 25.12.15	

2016 год	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	итого за год
Количество рабочих дней в месяце	15												15
Количество дней практических занятий на ДЦБ	0												0
Количество часов практических занятий на ДЦБ	0												0

ИТОГО

Количество дней практических занятий на ДЦБ	144
Количество часов практических занятий на ДЦБ	864

начало занятий с 08:45
1-й перерыв с 09:55 до 10:10
2-й перерыв с 11:45 до 12:00
обед с 13:15 до 13:45
окончание занятий 15:00



В августе 2014 года был принят план практических занятий обучающихся ЯАК по специальности «Оператор контакт-центра», разработанный совместно с сервисной службой ДЦБ

**План практических занятий учащихся ЯАК по специальности "оператор контакт-центра"
(Сервисная служба ООО "Дистрибуционный центр Бертельсман")**

№	Темы практических занятий	Количество часов
1	Ознакомление с Кодексом поведения Bertelsmann. Правила внутреннего трудового распорядка компании. Изучение инструкций по охране труда, противопожарной безопасности, оказанию первой медицинской помощи.	6
5	Самостоятельная обработка тестовых анкет.	36
20	Правила внутреннего трудового распорядка компании. Повторный инструктаж по охране труда, противопожарной безопасности, оказанию первой медицинской помощи.	3
21	Программное обеспечение компании. Стандарт ввода адресных и личных данных клиента, маска ввода анкет. Обработка анкет, ввод данных в программу под контролем наставника.	9
22	Самостоятельная обработка тестовых анкет. Разбор допущенных ошибок.	12
23	Самостоятельная обработка анкет.	12
31	Правила внутреннего трудового распорядка компании. Повторный инструктаж по охране труда, противопожарной безопасности, оказанию первой медицинской помощи.	3
32	Изучение базовых навыков профессионального общения по телефону. Изучение программного обеспечения телефонии: руководство оператора. Скрипты разговора. Психологическая адаптация.	15
42	Самостоятельная работа по обслуживанию проектов 1, 2, 3 (входящие / исходящие звонки). Разбор ошибок.	48



3 октября 2014 года с обучающимися, прошедшими отбор был подписан ученический договор:

- Настоящий договор заключен между Работодателем и Учеником о том, что Работодатель организует профессиональное обучение Ученика с целью приобретения им профессии/специальности *оператор контакт - центра*.
- Ученик после получения обусловленной настоящим договором профессии, а также при наличии предложения от Работодателя (при наличии вакантных должностей по полученной профессии/специальности), обязуется отработать на предприятии Работодателя по полученной профессии не менее чем 2 (два) года с оформлением между Сторонами надлежащего трудового договора.
- Ученику устанавливается стипендия в размере 6000 (Шесть тысяч) рублей за 1 календарный месяц.
- Выполненная на практических занятиях работа по вводу новых заказов оплачивается по действующей на предприятии Работодателя тарифной ставке с учетом личной производительности



Реализация этапов проекта

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





Реализация этапов проекта

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





Реализация этапов проекта

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





Реализация этапов проекта

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





arvato
BERTELSMANN

Реализация этапов проекта

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





arvato
BERTELSMANN

Реализация этапов проекта

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





Во время практики наставники ведут статистику качества выполняемых работ

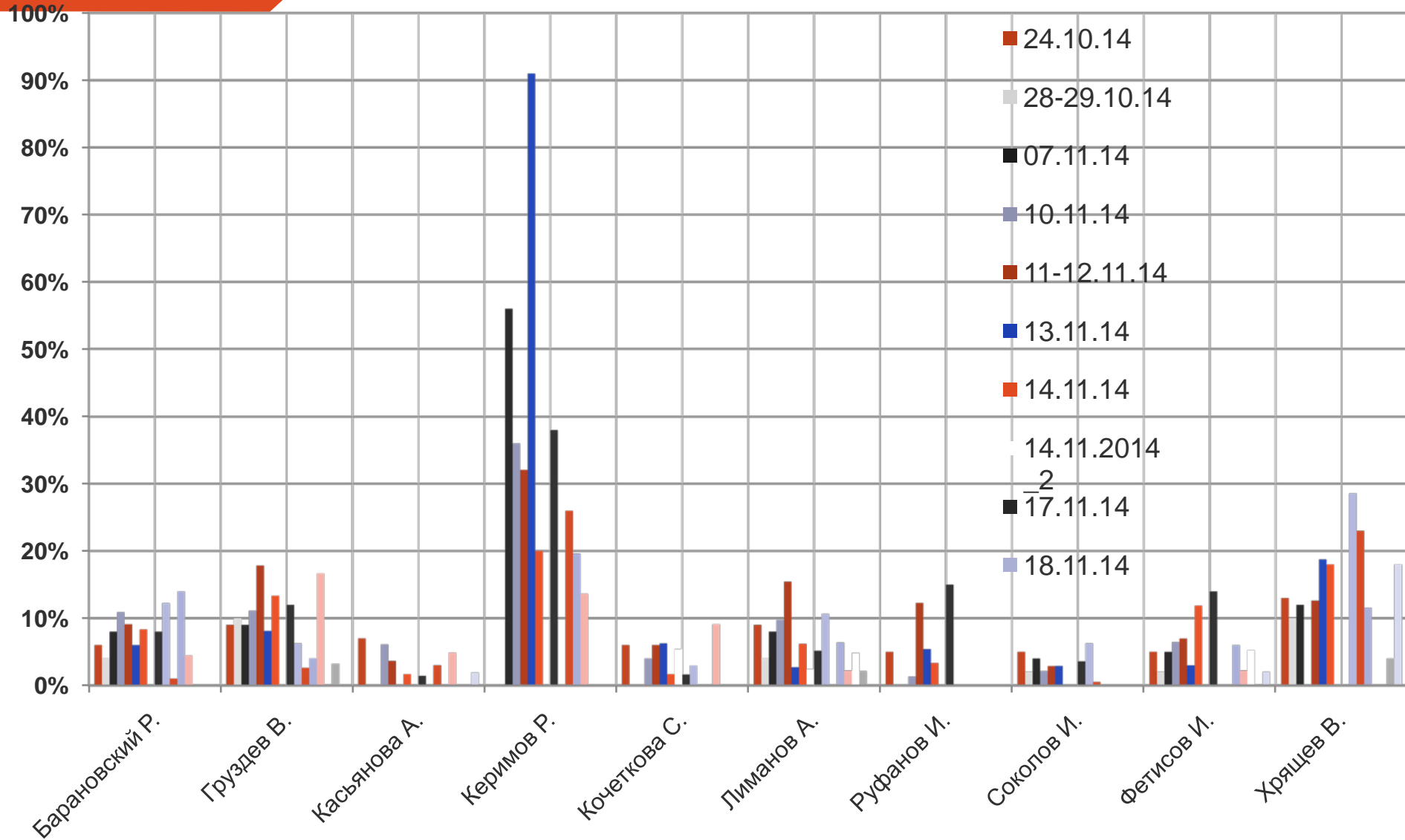
ДИНАМИКА допуска технологических нарушений при вводе заказов ОКТЯБРЬ-НОЯБРЬ

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%



Реализация этапов проекта





УСПЕВАЕМОСТЬ _ДЕКАБРЬ

ОЦЕНКИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОЦЕНТА ВЫРАБОТКИ И ДОПУЩЕННЫХ ОШИБОК

Оператор																диф. зачет	аттестационная оценка_1 ПМ	
	2 дек	3 дек	4 дек	5 дек	9 дек	10 дек	11 дек	12 дек	15 дек	16 дек	17 дек	18 дек	19 дек	22 дек	23 дек	24 дек		25 дек
Барановский Р.		3	3	3		3								3	4	2	2	3
Груздев В.		4	4	4	2	3	3		5	2	3	4	4	2	2	2	3	3
Касьянова А.								5	3	5				5	4	4		4
Керимов Р.		2	2	2		2				2					2			2
Кочеткова С.	5	5	3	5		2		4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4
Лиманов А.	4	4	5	5	4	3	5		4	4	4	4	4	2	4			4
Руфанов И.			2	3		2		4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3
Соколов И.		4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Фетисов И.	4	4	4	3		3		3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Хрящев В.		5	2					4	4							2		не аттестован



ДУАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ. АТТЕСТАЦИОННАЯ РАБОТА ПО ОКОНЧАНИИ 1-ГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ЗАДАНИЕ:	Ввод заказов в программное обеспечение компании. Количество заказов - одинаковое для всех учащихся - 50 шт
ВРЕМЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ:	2 ЧАСА
КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:	Оцениваются скорость ввода данных (выполнение нормы выработки) и наличие технологических нарушений (допустимый процент ошибок от введенных заказов = 5%)
	ВИДЫ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ НАРУШЕНИЙ:
	1. ошибка в связке индекс-адрес
	2. ошибка в адресе
	3. ошибка при вводе личных данных клиента (ФИО)
	4. ошибка при вводе контактных данных (телефон, эл. почта)
	5. ошибка при вводе лота, диапазона номеров
	6. ошибка при выборе способа доставки
	7. ошибка при выборе способа оплаты
	8. опечатки (дата рождения, пол...)
	9. соблюдение стандарта ввода данных в программу (сокращения)



ГРАДАЦИЯ ОЦЕНОК

		выработка			
		120 и более %	100-119%	80-99%	менее 80%
ПРОЦЕНТ ОШИБОК	0%*	5-отлично	4-хорошо	4-хорошо	3-удовл.
	1-5 %	4-хорошо	4-хорошо	3-удовл.	3-удовл.
	6-10%	3-удовл.	3-удовл.	2-неудовл.	2-неудовл.
	более 10%	2-неудовл.	2-неудовл.	2-неудовл.	2-неудовл.

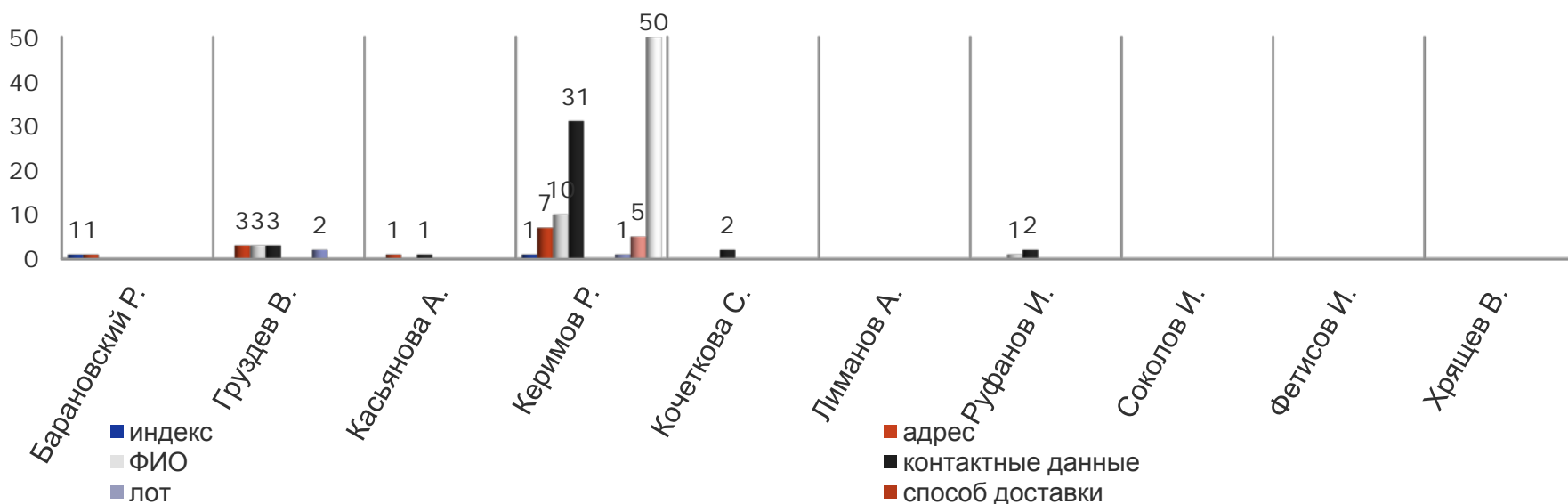
* Допускается 1 негрубая ошибка-опечатка (категория 8. по видам технологических нарушений)



Реализация этапов проекта

СТАТИСТИКА ПО ПРОВЕРКЕ ВВЕДЕННЫХ ЗАКАЗОВ_ 23.12.14_ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

Оператор	индекс	адрес	ФИО	контактные данные	лот	способ доставки	сокращенная	опечатки (дата рождения, пол, № карты, сумма покупки...)	способ оплаты	ВСЕГО ошибок	введено ЗАКАЗОВ	% ошибок от кол-ва заказов
Барановский Р.	1	1								2	50	4%
Груздев В.		3	3	3			2			11	50	22%
Касьянова А.		1		1						2	50	4%
Керимов Р.	1	7	10	31			1	5	50	105	50	210%
Кочеткова С.				2						2	50	4%
Лиманов А.										0	50	0%
Руфанов И.			1	2						3	50	6%
Соколов И.										0	50	0%
Фетисов И.										0	50	0%
Хрящев В.										0		нет





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.

* Допускается 1 негрубая ошибка-опечатка (категория 8. по видам технологических нарушений)

** **В случае наличия грубых ошибок:** в связке индекс-адрес, неполном / некорректном написании адреса (населенный пункт не «высветился» автоматически и не указан оператором, наименование улицы введено с искажением)



СТАТИСТИКА ПО ПРОВЕРКЕ ВВЕДЕННЫХ ЗАКАЗОВ_ 03.03.2015_ ПООЧЕРЕДНЫЙ ВВОД одной пачки, 148 шт

Оператор	индекс	адрес	ФИО	контактные данные	лот	способ доставки	сокращение	опечатки (дата рождения, пол, № карты, сумма покупки...)	способ оплаты	ВСЕГО ошибок	введено ЗАКАЗОВ	% ошибок от кол-ва заказов
Барановский Р.		1	1							2	148	1%
Груздев В.	1	6	2		5		1			15	144	10%
Касьянова А.	2	2	1				2			7	148	5%
Кочеткова С.		4	2		7		1			14	155	9%
Лиманов А.		4					1			5	148	3%
Руфанов И.		3	1							4	148	3%
Соколов И.	5	4	3				1			13	148	9%
Фетисов И.	2	7					1			10	148	7%



arvato
BERTELSMANN

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



ГПОУ ЯО «Ярославский автомеханический колледж»

