

КОНСПЕКТ К УРОКУ

«Кайдзен»

Любое знание — это живой организм, который постоянно должен развиваться и адаптироваться под реальность. Также и любой образовательный продукт должен адаптироваться, изменяться и эволюционировать.



Любой контент должен регулярно обновляться с точки зрения:

Качества подачи информации

Актуальности информации

Соответствия фактов
действительности

Своевременности кейсов /
историй

Актуальности социальных
динамик

Для этого нужен цикл постоянных улучшений — кайдзен



«кай» — изменения



«дзен» — к лучшему

Термин кайдзен возник в Японии. Впервые, кайдзен внедрили в производственный процесс в компании «Toyota», чтобы постоянно циклично улучшать все компоненты автомобиля.



Ключ к созданию качественного продукта в построении системы постоянных улучшений. Для производства образовательного продукта нужно выстроить фреймворк бизнес-процесса.

Он состоит из 3 основных компонентов.



Первый компонент — это замысел, который реализуется через брифинг или инструктаж. На брифинге вы обсуждаете с командой, что важно сделать и о чем не забыть.

Фреймворк кайдзена

1 Замысел

Список вопросов, на которые нужно ответить на брифинге:

1. Какие эмоции мы хотим вызвать у учеников?
2. С каким сухим остатком мы хотим, чтобы ушли ученики с обучения?
3. На что нужно обратить внимание при обучении?

Следующий элемент — наблюдение за реализацией плана и фиксация происходящего. Эту функцию может выполнять отдельный человек — статист. Например, в его задачи может входить: ведение хронометража, мониторинг реакции студентов, фиксация технических и контентных ошибок, запись идей спикера и удачных моментов.

Фреймворк кайдзена

1 Замысел

2 Наблюдение и фиксация происходящего



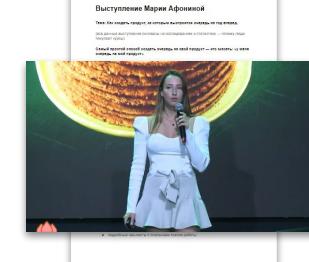
Ведение хронометража
во время обучения



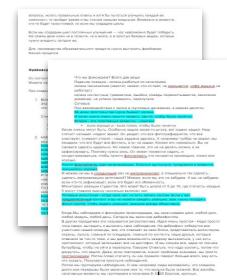
Мониторинг реакции
студентов



Фиксация технических
и контентных ошибок



Запись идей
спикера

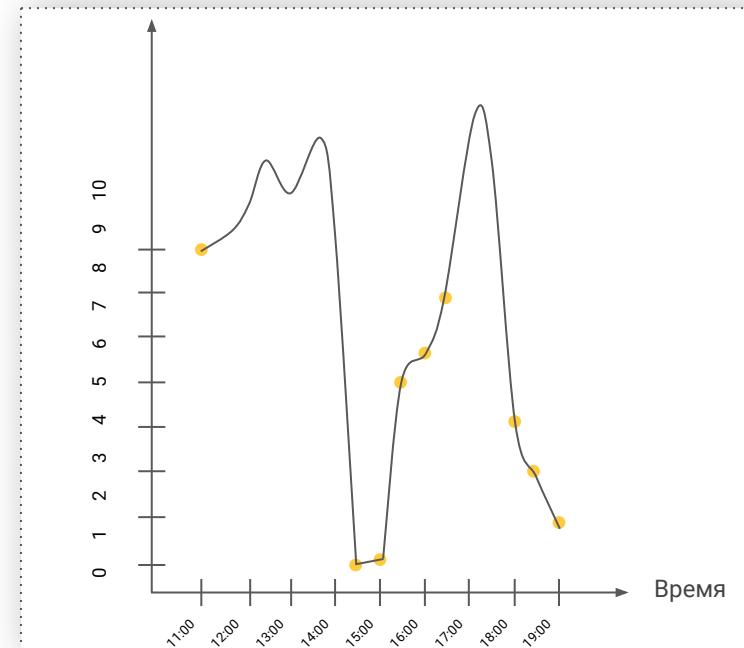


Выделение
удачных моментов

Статисты используют специальный шаблон, в котором фиксируют время, комментарии и оценивают вовлеченность участников по 10-балльной системе. На основе баллов затем строится кривая вовлеченности учеников

Время	Коммент
16:04	Полководец Драконов говорила про сертификаты из позиции "я знаю сама", закрытая
16:09	Торбосов шутят все хлопают
16:09	Отвлекаются 30%. Спикер дает микрофон в зал, вовлеченность восстанавливается. Смех про Медведева
16:10	Продолжил спикер, аудитория загрустила
16:11	Разбор девушки с оборудованием. 50% отвлекаться и хождения
16:18	Участники общаются между собой
16:23	Холодно в зале, люди одевают шарфы
16:23	Участники выполняют задание, основная масса в контексте
16:35	Вопросами энергия восстанавливается
16:38	Отвлекаются на разборах, игнорируют волонтеров. Громко разговаривают
16:48	Жалобы на то, что спикер не обращает внимание на поднятые руки с левой стороны от него
16:49	Некоторые участники поднимались читать сценарий без сценария и придумывали что ходу
16:55	Задние ряды разминку в пописки делают
16:57	Последние 5-6 рядов стоят и не делают разминку . Каждый пятый в телефоне
16:57	После разминки в зале только половина участников.
17:12	Аудитория вовлечена в ролик
18:23	В процессе и контексте,
18:23	Внимательно слушают про упаковку
18:33	Не внимательно слушают
18:37	Хождения в зале
18:37	Скучно. Развлекаются криками вперед драконов не в тему
18:49	В зоне разминки 15 человек
19:09	Зал весь смотрит видео с Мишкой
19:15	Много людей в зоне разминки
19:18	Разговаривают, ходят по залу. Некоторые вышли
19:43	Хождения в зале.
19:46	Нудно еще как минимум нужен один разбор.
19:47	Постепенно успокаивается и начинают смотреть видео про старость

Хронометраж обучения



Кривая вовлеченности во время Большого курса «Методология» 6 февраля 2022 г.

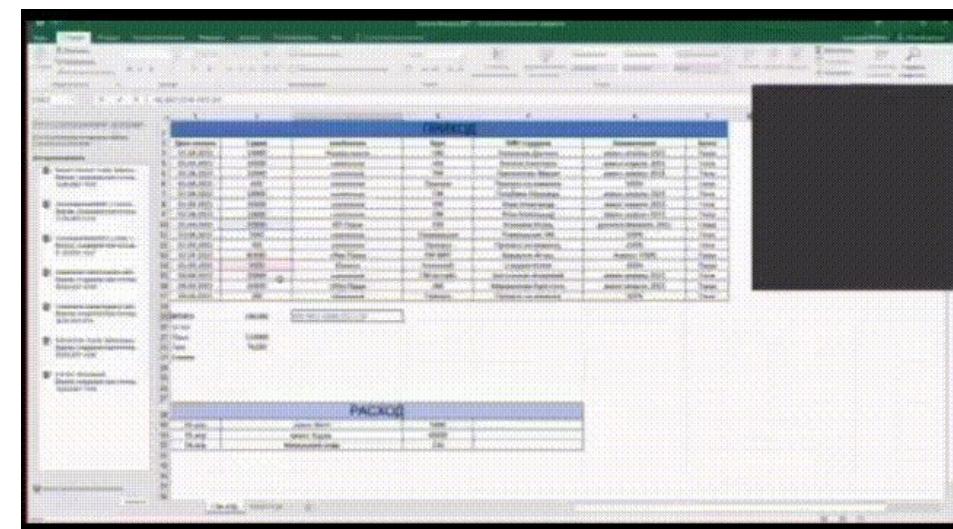
Если у вас предзаписанный контент и вы не можете увидеть реакцию студентов, в таком случае проводятся «Полевые испытания». Пригласите фокус-группу и покажите им часть предзаписанного контента, чтобы увидеть их реакцию.

Фреймворк кайдзена

Замысел



Наблюдение и фиксация
происходящего

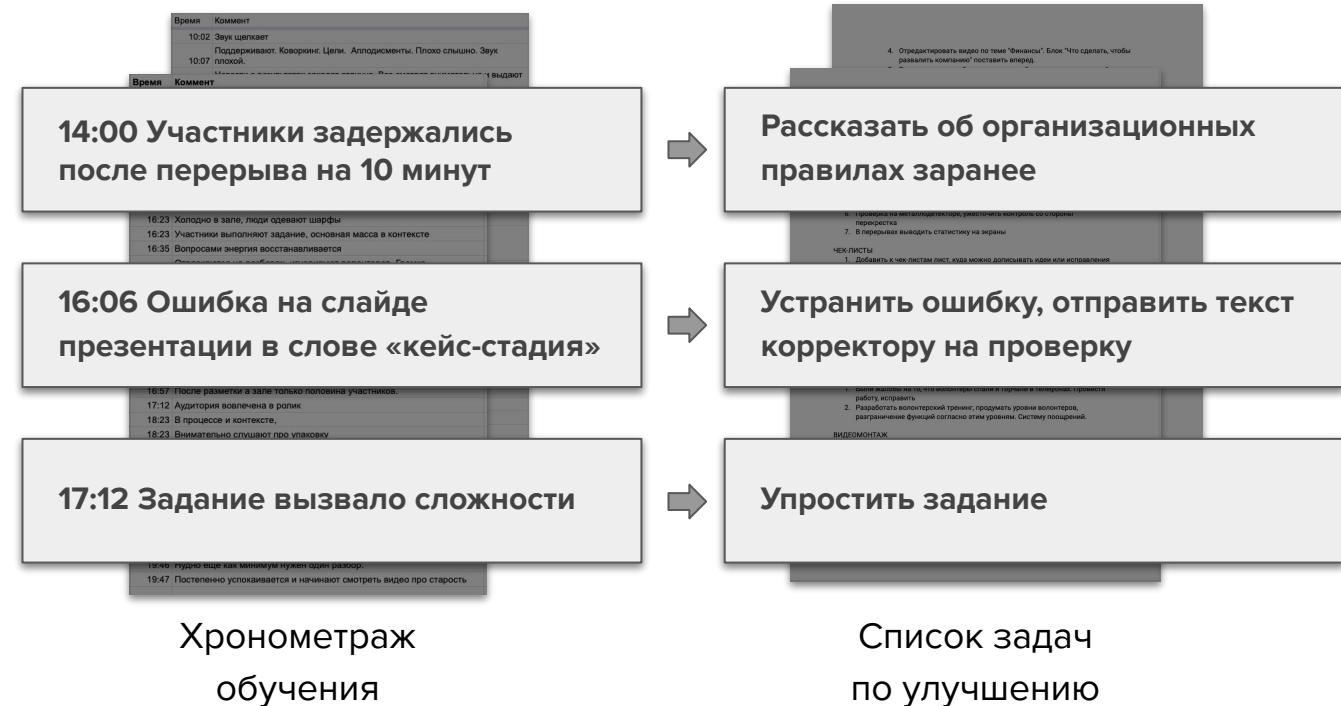


Тестирование контента на фокус-группе

После наблюдения и фиксации происходящего, **цикл заканчивается дебрифингом или по-другому — ретроспективой.**

Задача дебрифинга — зафиксировать все наблюдения, пока информация свежая. На дебрифинге высказываются и фиксируются все идеи и наблюдения команды.

Фреймворк кайдзена

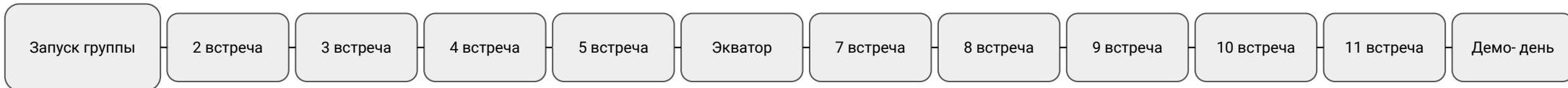


Только через циклы постоянных улучшений можно прийти от продукта версии 1.0 к версии 2.0, 3.0, 4.0 и к сверхрезультату.



Любой продукт нужно представлять структурно, как некий Customer Journey.

Например, структура программы «Фокус» состоит из следующих этапов:



**На каждом этапе можно выделить слои:
организационный, контентный, интерактивный.**



Далее в каждом слое выделяются блоки из которых он состоит.

Например, организационный слой программы «Фокус» состоит из следующих блоков: прием клиента в битриксе, онбординг, получение информации по каждому участнику, добавление участника в чат, получение участниками информационных писем и ответы на вопросы.



Разложив таким образом продукт, вы сможете оценить, в каком из блоков клиент получает негативный опыт, чтобы сразу начать его улучшать. Каждому блоку можно присвоить цвет в зависимости от текущего состояния.

Например, красным отмечаем блоки, которые нужно исправить в первую очередь.



Желтым – зоны ближайшего развития



 – зоны, требующие улучшений

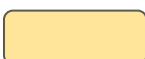
 – зоны ближайшего развития

Зеленым — зоны, не требующие улучшений



 — зоны, требующие улучшений

 — зоны, не требующие улучшений

 — зоны ближайшего развития

Любой продукт нужно представлять структурно, как некий Customer Journey.

Например, структура программы «Фокус» состоит из следующих этапов:



— зоны, требующие улучшений



— зоны ближайшего развития



— зоны, не требующие улучшений



— зоны сделанные «гениально»



На такие блоки можно разложить абсолютно любой образовательный продукт



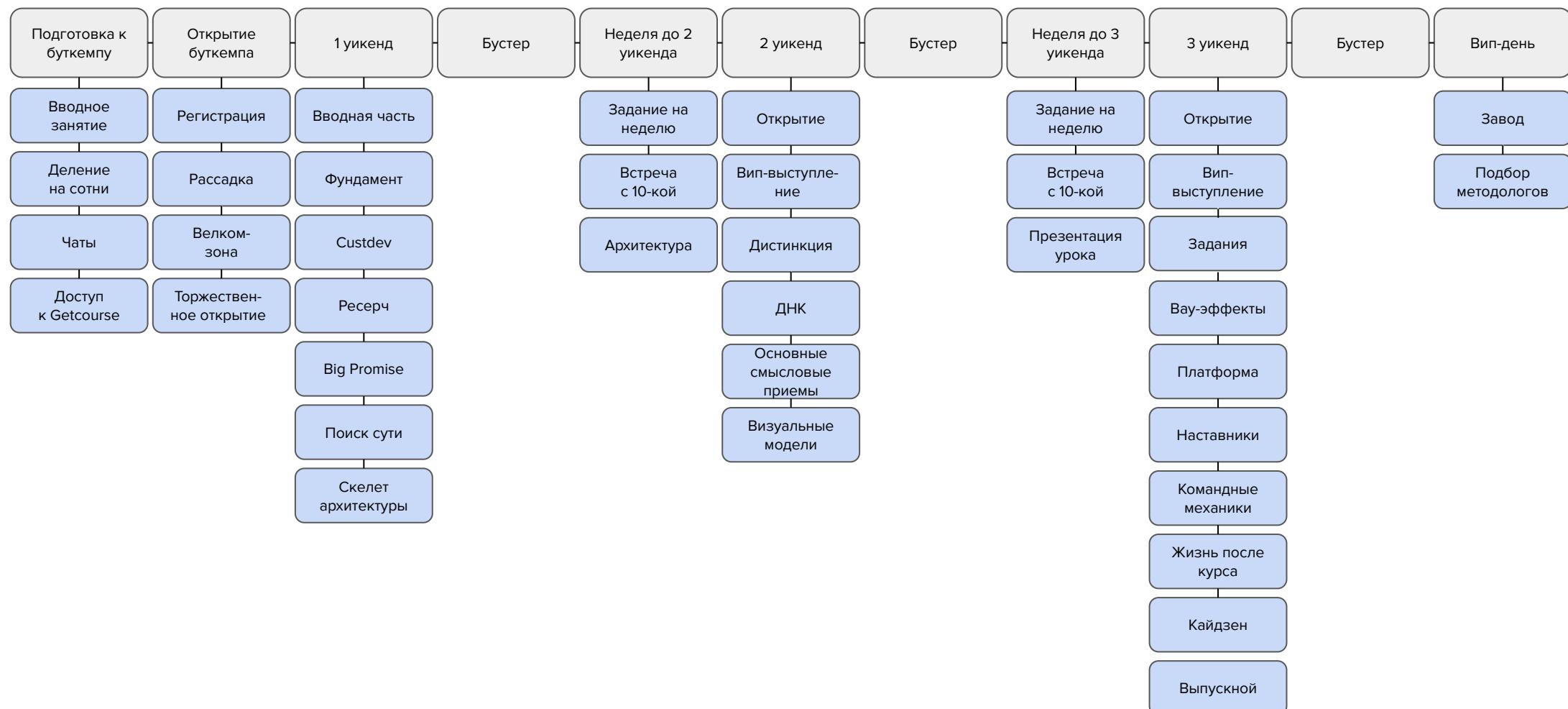
Направляющий вопрос

Подумайте, на какие слои и блоки вы можете разложить ваш продукт?

Каждый блок отражает область клиентского опыта, которая может создавать негатив, позитив или вау-эффект.

**Нет правильной формы разделения продукта по блокам.
Главная задача — локализовать проблему.**

В июле-августе 2021 мы провели буткемп «Методология», который состоял из следующих блоков:





При создании Большого курса «Методология» мы использовали принцип Кайдзен, и на основе обратной связи от участников добавили блоки по предобучению, запуску и тесту продукта, геймификации, выходу на рынок, а также доработали уже существующие блоки.



Легендарный продукт — это следствие не гениальной методологии, а четко налаженных бизнес-процессов: замысла, наблюдения, интерпретации и улучшения. В длительной перспективе будут побеждать те продукты, в которых используется цикл Кайдзен.



Сухой остаток

- Любой контент должен регулярно обновляться с точки зрения: качества подачи информации, актуальности информации, соответствия фактов действительности, своевременности кейсов / историй, актуальности социальных динамик.
 - Ключ к созданию качественного продукта — в использовании «Кайдзен» — системы постоянных улучшений.
 - Для производства образовательного продукта нужно выстроить фреймворк бизнес-процесса, который состоит из 3 основных компонентов: Замысел; Наблюдения и фиксация происходящего; Дебрифинг и конвертация в задачи по улучшению.
 - Только через циклы постоянных улучшений можно прийти от продукта версии 1.0 к версии 2.0, 3.0, 4.0 и к сверхрезультату.
 - Любой продукт можно представить структурно, как некий Customer Journey (путь клиента).
 - В каждом атоме образовательного продукта можно выделить слои и блоки, из которых он состоит, чтобы оценить, где клиент получает негативный опыт, и сразу начать его улучшать.

