

Specification of business processes

1. Biznesowe cele organizacji

Tytani Programowania to firma zajmująca się tworzeniem i prowadzeniem kursów stacjonarnych i online z programowania dla dzieci i młodzieży. Obecnie głównym celem firmy jest podniesienie jakości zajęć oraz zwiększenie satysfakcji swoich klientów po odbytych kursach. Firmie także zależy na zwiększeniu przepisywalności, czyli liczby osób zapisujących się na kolejny kurs po odbyciu poprzedniego. Prezes firmy zakłada, że aby osiągnąć powyższe cele, w ciągu następnego roku kalendarzowego należy:

- 1) zwiększyć średnią końcową ocenę kursów o 2% w skali miesiąca (skala 1-5),
- 2) zwiększyć średnią końcową ocenę prowadzących kursy o 2.5% w skali miesiąca,
- 3) zwiększyć liczbę uczniów chętnych na odbycie kolejnego kursu o 5% w skali kwartału.

Tytani Programowania posiadają pewne podstawowe mechanizmy wykorzystywane do badania satysfakcji swoich klientów, natomiast brakuje im odpowiednich narzędzi, które pozwalałyby dokładniej ocenić co ma wpływ na oceny wystawiane przez uczniów oraz jak zachęcić swoich klientów do kontynuowania nauki.

2. Procesy biznesowe

Proces mierzenia zadowolenia z zajęć

a. Opis procesu

Proces ten dotyczy zbierania i analizowania ocen oraz opinii uczniów po zakończeniu lekcji, co pozwala na ocenę jakości zajęć oraz pracy nauczycieli. Celem jest monitorowanie zadowolenia uczniów, a także identyfikowanie obszarów do poprawy. Ocenę dzielą się na dwie kategorie - bieżące oraz obszerniejsze, dokonywane po zakończeniu kursu. Ocenę bieżącą mogą zostać wypełnione przez kursantów po każdym zajęciu i obejmują ogólną, subiektywną ocenę przedstawianą w skali od 1 do 5. System automatycznie po zakończeniu zajęć wyświetla w aplikacji webowej klienta prośbę o ocenienie zajęć. W przypadku ankiet podsumowujących - po zakończeniu kursu, uczniowie mają możliwość wypełnienia obszerniejszej ankiety, w której uwzględniona jest ocena nauczyciela, całokształtu kursu, pytanie o chęć kontynuacji nauki i miejsce na ewentualne uwagi czy sugestie. Odpowiedni odnośnik do formularza online przesyłany jest uczniom w takiej samej formie jak przypomnienia o możliwości dodania oceny bieżącej.

b. Typowe pytania

Który z kursów jest najlepiej oceniany przez uczniów?

Czy późna lub wczesna pora dnia zajęć wpływa na ocenę zajęć przez uczniów?

Który z kursów ma najniższą średnią ocenę?

Jak duży wpływ na ocenę zajęć ma osoba je prowadząca?

Porównaj zajęcia najgorzej i najlepiej oceniane w ramach tego samego kursu.

Porównaj średnie oceny wybranego nauczyciela z różnych kursów.

c. Źródła danych

Dane o ocenach bieżących zapisywane są w systemie *CourseManager*. W systemie znajdują się również informacje o danych personalnych klientów i nauczycieli, informacje o kursach oraz poszczególnych zajęciach, frekwencji. Wyniki ankiet podsumowujących są przechowywane w arkuszu Google Sheets.

Proces przepisywalności kursantów

a. Opis procesu

Proces ten jest związany z kontynuowaniem nauki przez kursantów, którzy odbyli już swój pierwszy kurs w firmie Tytani Programowania. Proces przebiega następująco: każdy kursant pod koniec oraz po zakończeniu kursu jest informowany przez swojego nauczyciela i poprzez wiadomość wysłaną na skrzynkę pocztową o możliwości kontynuowania kursu (np. przechodząc z poziomu podstawowego do średnio-zaawansowanego) lub wybrania innego. Firma w ankietach podsumowujących zbiera informacje o tym czy uczeń wyraża chęć dalszego kształcenia oraz dane historyczne o kursach, do których dany uczeń był/jest przypisany.

b. Typowe pytania

Jaki jest procent osób, które zdecydowały się kontynuować naukę?

Jaki jest odsetek osób, które zdecydowały się nie kontynuować nauki, pomimo wcześniejszej deklaracji chęci w ankiecie?

Porównaj przepisywalność kursantów w kursie z najwyższą oceną oraz kursie z najniższą oceną.

Czy najpopularniejsze kursy cechują się wysokim wskaźnikiem przepisywalności?

c. Źródła danych

Dane są pobierane z systemu *CourseManager* oraz Google Sheets.