

گزارش عملکرد

مؤسسه آموزشی علوم و فنون کیش

آذر ۹۸ الی آذر ۹۹





مهمنترین دستاوردهای موسسه علوم و فنون کیش

موسسه علوم و فنون کیش در طی یک سال گذشته علاوه بر حوزه آموزش در حوزه های دیگر از جمله پژوهش، مدیریت کیفیت، مدیریت ارتباط با مشتریان و .. فعالیت داشته و با استفاده از تمام توان و منابع موجود خود در این زمینه پیشرفت چشمگیری نیز داشته است. به طور مثال با تعطیلی مراکز آموزشی به دلیل شیوع بیماری کرونا و تغییر روش پذیرش زیان آموزان از حضوری به صورت آنلاین، مدل آموزش موسسه و در راستای آن مدل ارتباط با مشتری نیز تغییر یافت. در این راستا برای اولین بار مرکز ارتباط با مشتریان با آموزش نیروهای مراکز راه اندازی گردید.

از جمله اقدامات دیگر موسسه که با توجه به تغییر مدل کسب و کار موسسه به صورت اولین بار پی ریزی و اجرا شده است به شرح ذیل می باشد:

- ۱- راه اندازی کلاسهای آنلاین و آموزش مجازی
- ۲- راه اندازی آموزش مجازی تربیت مدرس
- ۳- راه اندازی و آماده سازی ساختمان مرکز نوآوری کیش در راستای حمایت از فعالیت های نوآورانه و استارت‌آپی
- ۴- ارزش گذاری برندهای موسسه
- ۵- برگزاری دوره های آموزشی برای پرسنل
- ۶- چاپک سازی نیروی انسانی
- ۷- برگزاری طرح های پژوهشی
- ۸- برگزاری رویدادهای فناورانه و نوآورانه
- ۹- راه اندازی و آماده سازی زیرساخت های مناسب آموزش مجازی
- ۱۰- راه اندازی کمپین های بازاریابی و تبلیغات
- ۱۱- راه اندازی واحد ارتباط با مشتریان
- ۱۲- راه اندازی باشگاه مشتریان
- ۱۳- تشکیل واحد R&D
- ۱۴- مجری برگزاری دوره های آموزشی و طرح های پژوهشی
- ۱۵- مدیریت کیفیت
- ۱۶- ارزش افزوده

مقدمه

موسسه آموزشی علوم و فنون کیش وابسته به سازمان منطقه آزاد کیش در سال ۱۳۶۷ با هدف آموزش ملوانان دریانوردان به نام علوم و فنون دریایی صیادی کیش آغاز به کار کرد. در ادامه با توجه به نیاز کشور، آموزش زبانهای خارجی را در برنامه خود قرار داد و در حال حاضر با بیش از ۱۲۰ شعبه در سراسر ایران، بزرگترین مرکز آموزش زبانهای خارجی در کشور محسوب می‌گردد. دریافت مجوز از سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور جهت برگزاری دوره‌های مهارت آموزی، مجوز برگزاری دوره‌های ضمن خدمت کارکنان دولت از معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری و دریافت مجوز برگزاری دوره‌های کوتاه مدت با دانشگاه علمی و کاربردی از دیگر اقدامات این مؤسسه در جهت توسعه فعالیت‌های آموزشی خود می‌باشد.

بهبود مستمر عملکرد خود که قطعاً در بهبود عملکرد کلان سازمان موثر خواهد بود، با فعالیت در محورهای مختلف به دنبال تحقق مأموریتهای خود که در قالب برنامه عملیاتی سالانه مصوب و ابلاغ شده است.

در این گزارش، خلاصه‌ای از اقدامات و عملکرد سال ۱۳۹۸-۱۳۹۹ موسسه آموزشی علوم و فنون کیش ارائه می‌گردد.



اداره آموزش

۱- راه اندازی کلاس های آنلاین و آموزش مجازی

- برگزاری بیش از ۷۲۹۳۰ نفر کلاس جلسه آموزشی زبان برای تمامی سطوح و همه گروه های سنی در طول چهار ترم
- تعیین سطح بیش از ۱۰۰۰ متقاضی
- راه اندازی بخش فروش کتاب بصورت آنلاین
- ارزیابی کلاس های آموزشی
- تدوین طرح درس مبتنی بر آموزش آنلاین
- برگزاری کلاس های آنلاین ویژه خردسالان برای اولین بار در کشور
- برگزاری کلاس های خصوصی به صورت آنلاین
- راه اندازی دوره های خاص و آموزش زبان های غیر انگلیسی (چینی و ...)

۲- برگزاری کارگاه های آموزشی آنلاین

- برگزاری بیش از ۱۰ کارگاه آموزشی PET و KET
- برگزاری ویinarهای آموزشی:
 - ۱- ویinar مشترک ایران و مجارستان با موضوع توسعه پارک های فناوری
 - ۲- ویinar تخصصی نوروز دریابی با مشارکت معاونت گردشگری و ... (لیست کامل ویinarهای برگزار شده در صفحه ۶)

۳- تولید محتواهای آموزشی

- تولید پادکست ها و مقالات آموزشی در راستای ارتقاء سطح علمی وبسایت مؤسسه
- تولید فیلم های آموزشی نحوه استفاده از نرم افزار Adobe Connect در راستای آموزش آنلاین
- ساخت ویدئوهای آموزشی با همکاری زبان آموزان برتر

۴- راه اندازی آموزش مجازی تربیت مدرس

- برگزاری آزمون ها و مصاحبه های جذب مدرس بصورت آنلاین برای بیش از ۲۱۵ متقاضی
- راه اندازی سامانه ثبت اطلاعات اساتید



مرکز نوآوری جزیره کیش

با عنایت به تأکید مدیر عامل محترم سازمان در خصوص ایجاد تحول بنیادی در جزیره کیش و توسعه اقتصادی دانش بنیان و اکوسیستم نوآوری، مؤسسه علوم و فنون کیش با آماده سازی ساختمان مرکز نوآوری کیش در راستای حمایت از فعالیت های نوآورانه و استارت آپ‌ها، گام های موثر وارزشمندی را برداشته است که امید است با حضور شرکتهای دانش بنیان، خلاق صادراتی، استارت آپ‌ها، شتاب دهنده و صندوق‌های ریسک پذیر در این مرکز، جزیره کیش به عنوان نقطه اتصال ملی و بین المللی و نقطه عطفی برای پایلوت در سایر مناطق آزاد و در سطح کشور معرفی گردد.

اقدامات انجام گرفته

- ۱- برگزاری فراخوان استقرار شرکتهای دانش بنیان و خلاق در صندوق نوآوری و شکوفائی
- ۲- برگزاری جلسات متعدد جهت نهاده های زیست بوم فناوری و تعامل با آنها
- ۳- بازدید از سایر مراکز مشابه و مطالعه و بررسی تطبیقی زیر ساخت ها و پتانسیل های ساختمان مرکز نوآوری در مقایسه با آنها و برنامه ریزی فضایی
- ۴- بررسی وضع موجود مرکز نوآوری و استخراج نیازهای مرمتی و بازسازی اجزای ساختاری و تأسیساتی به منظور تامین کارایی بینه و ایمن فضاهای
- ۵- طراحی و اجرای شبکه FTTH و دوربین مداربسته و بستر شبکه فیبرنوری در ساختمان مرکز به منظور ایجاد یک زیر ساخت بینه و به روز جهت بهره برداری از انواع سیستم های تعاملی مورد نیاز حال و آینده
- ۶- نوسازی و احیای سیستم های برودتی ساختمان مرکز همراه با اصلاح ساختاری در جهت بینه سازی تعمیر و راه اندازی چیلر تحويلی از سوی سازمان منطقه آزاد کیش
- ۷- طراحی و اجرای شبکه باز جمع آوری آب حاصل از سیستم های برودتی به منظور بازچرخانی آب
- ۸- راه اندازی سیستم برق اضطراری ساختمان و محوطه سازی و نورپردازی نمای ساختمان
- ۹- برگزاری جلسات کمیته راهبردی مرکز نوآوری در کیش و تهران به منظور دستیابی به مکانیسم های اجرائی در توسعه مرکز نوآوری و اکوسیستم نوآوری جزیره
- ۱۰- تهیه و تدوین نظام نامه استقرار واحدهای فناوری در ساختمان مرکز نوآوری
- ۱۱- ایجاد فرآیند بازنگری جلسات اختصاصی بصورت حضوری و آنلاین با همکاری واحد فناوری
- ۱۲- ایجاد فضای مجاز به تکنولوژی جدید شبکه و اینترنت بسته به نیاز هر شرکت دانش بنیان در سه دسته برنامه ریزی سخت افزار (Active)، تجهیزات شبکه (Passive) و سرویسهای ارائه شده

نمودار روند استقرار
شرکت های دانش بنیان
و خلاق در مرکز نوآوری
کیش



هفته دولت کاریان

سال ۱۳۹۸ سال روتک تولید

مدکز نوآوری کیش

دانش

بنا

آپها

ستارت

آپها

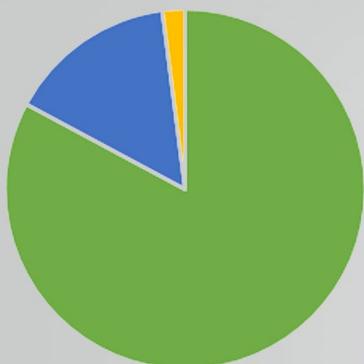
دانش

بنا

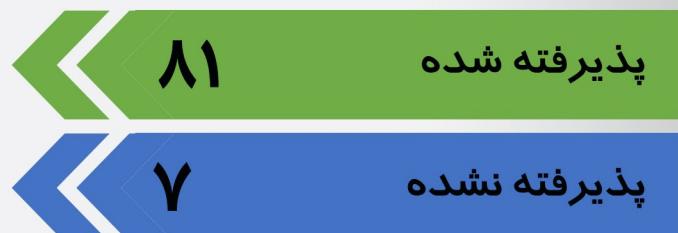
آپها

دانش

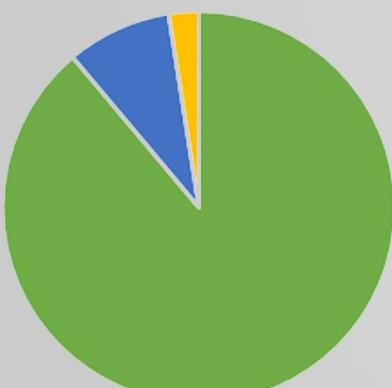
از کل شرکتهای واجد شرایط تعداد ۸۲ شرکت دانش بنیان، ۱۵ شرکت خلاق و ۲ دانشگاه است.



شرکتهایی که واجد شرایط بودند برای مصاحبه دعوت شدند که این جلسات در گذشته به صورت حضوری و در شرایط فعلی به صورت مجازی و از طریق SKYPE برگزار می شود. کل جلسات برگزار شده ۸۸ جلسه که از این تعداد ۸۱ شرکت پذیرفته و ۷ شرکت پذیرفته نشده است.



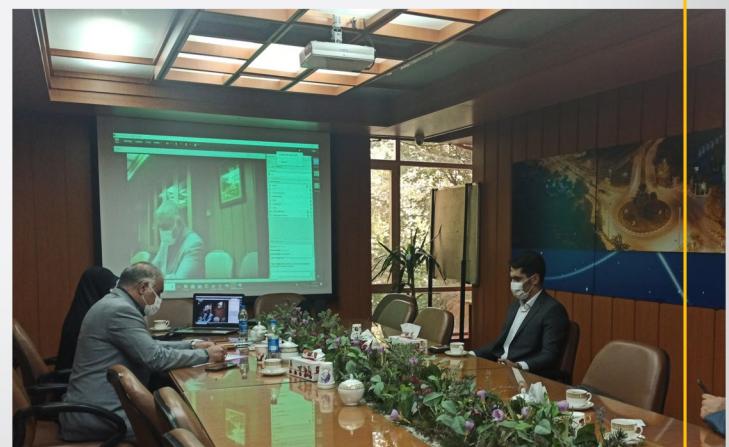
از مجموع شرکتهای پذیرفته شده تعداد ۷۲ شرکت دانش بنیان، ۷ شرکت خلاق و ۲ دانشگاه می باشد.



■ دانشگاه ■ خلاق ■ دانش بنیان

سپس نامه تاییدیه استقرار به منظور دریافت مدارک و مستندات شرکتهای پذیرفته شده در مصاحبه جهت انعقاد قرارداد ارسال شده است.

تعداد ۵۰ قرارداد تنظیم گردیده که ۳۸ قرارداد به امضای طرفین رسیده است و ۱۲ قرارداد در مرحله امضای شرکت میباشد.



ویinarهای برگزار شده

- آشنایی با قوانین و مقررات ویژه مشاوران املاک
 - تکنیک های تصمیم گیری و حل مسئله
 - نقش میداث فرهنگی و موزه در گردشگری
 - آشنایی با قوانین و مقررات سلامت اداری
 - دوره آموزشی آشنایی با اصول تهیه و تنظیم قراردادها
 - نوروز دریابی و آیین های وابسته به آن
 - موسوم قربانی
 - بهداشت محیط کار با تأکید بر ویروس کرونا
 - روز ملی خانواده
 - آین نامه دورکاری و مسائل مربوط به آن
 - صادرات و واردات با تأکید بر شیوه های نوین نظام ارزی کشور

دوره های برگزار شده

- ۱- آزمون فنی و حرفه ای
 - ۲- دوره آموزشی ارتباط مؤثر و تقویت رفتارهای اجتماعی
 - ۳- دوره آموزشی آشنایی با چگونگی پیشگیری از شیوع ویروس کرونا
 - ۴- دوره آموزشی حسابرسی داخلی بر طبق استاندارد COSO



اداره مال

۴. حضور در هیاتهای بدوی و تجدید نظر مالیاتی و کاهش مالیات سال ۱۳۹۵ از ۱۰۵۰ میلیارد ریال به ۹۵۰ میلیون ریال و نیز احالة پرونده به شورای عالی مالیاتی جهت کاهش بیشتر مالیات
۵. کاهش چشمگیر مالیات عملکرد سال ۱۳۹۷ در مرحله رسیدگی با ارائه مستندات و مداراک متقن و دفاع از منافع موسسه در طی ۲ جلسه و کاهش مالیات از مبلغ ۱۸.۵ میلیارد ریال به ۲.۵۰۰ میلیارد ریال
۶. پذیرش زیان ابیاشته سنواتی توسط سازمان امور مالیاتی کشور به مبلغ ۴۰ میلیارد ریال
۷. حضور در هیات بدوی مالیاتی سال ۱۳۹۷ و کاهش یک میلیارد ریال مالیات ابلاغ شده مرحله تشخیص
۸. بررسی و مصوب نمودن شهریه کلاس های آموزش آنلاین و حضوری سال ۱۳۹۹
۹. پیگیری از دفتر فنی و ریسک مالیاتی و نیز معاونت حقوقی و فنی سازمان امور مالیاتی کشور در خصوص عدم شمول حق تمبر موضوع ماده ۴۸ نسبت به مؤسسه واخذ موافقت ایشان در این موضوع و صرفه جویی حداقل ۷۰۰...۰۰۰ ریال

۱. مؤسسه آموزشی علوم و فنون کیش در سال ۱۳۹۸ اقدام به افزایش سرمایه از محل تجدید ارزیابی دارائی های ثابت (عرصه-زمین) با استناد به ماده ۱۴ قانون حداکثر استفاده از توان تولیدی و خدماتی کشور نمود و سرمایه ثبتی موسسه به مبلغ ۱،۴۷۹.۵۳۸ میلیون ریال افزایش یافت . از آنجایی که ارزیابی فقط در خصوص دارائی های ثابت موسسه (زمین) انجام گردید، افزایش هزینه استهلاک در سالهای آتی منتفی شده و باعث کاهش هزینه ها می گردد.

۲. مؤسسه آموزشی علوم و فنون کیش بعنوان تنها شرکت از گروه شرکتهای تابعه سازمان منطقه آزاد کیش اقدام به ارزش گذاری برنده موسسه کرد. ارزش گذاری برنده موسسه علوم و فنون کیش با اتکا بر اصول و روش های علمی و برجسته و تحلیل اینوو داده ها و رعایت استانداردهای فنی، حسابداری و سرمایه گذاری تدوین شده و به تایید کارشناسان رسمی دادگستری رسیده است. مبلغ ارزشگذاری شده برنده ۱۴۴،۳۸۸ میلیون ریال است.

۳. پس از رایزنی ها و ۵ جلسه حضوری با کارشناسان و مدیران آموزش و پرورش اداره کل شهر تهران در خصوص موضوع پرداخت ۴٪ سهم آموزش و پرورش نهایتاً منتج به کاهش مبلغ برآورده به میزان ۶ میلیارد ریال گردید.



اموراداری

۱- برگزاری دوره های آموزشی

به منظور بالابردن توان کارکنان و افزایش ضریب بهره وری نسبت به برنامه ریزی و برگزاری دوره های مورد نیاز در داخل خود موسسه و با همکاری و مشارکت ارگانها و سازمانهای دیگر اقدام شده است. از جمله دوره های دوره مدیریت کیفیت برای کلیه پرسنل موسسه (قریباً ۸ جلسه)، همچین برای اولین فراهم نمودن بستر مناسب چهت شرکت کلیه پرسنل در بیش از ۲۰ دوره آموزشی تشکیل شده به صورت آنلاین توسط مجتمع فنی و حرفه ای که اکثر این دوره ها تخصصی بوده است.



۲- به روزرسانی آیین نامه و دستورالعمل

- دستورالعمل ها و آیین نامه های حقوق و دستمزد مدرسان
- آیین نامه ها رفاهی پرسنل
- دستورالعمل ها و بخشنامه های مرخصی، ورود و خروج
- دستورالعمل اضباط کار

۳- ارزیابی عملکرد کارکنان

ارزیابی عملکرد سطح عملکرد کارکنان را نشان می دهد. چهت مشخص نمودن ظرفیت، مهارت و تخصص عملی کارکنان ارزیابی همه پرسنل صورت گرفت که نتایج آن به شرح ذیل می باشد:

- برنامه ریزی برای جای نیروها با توجه به مهارت و تجربه و وضعیت کاری افراد
- ارتقای کارکنان متعدد

۴- مستند سازی پرونده ها

در راستای حذف کاغذ و به چهت سهولت دسترسی به اسناد، فایل های کاغذی برای اولین بار تشکیل پرونده مدرسان، انجام امور جذب و به کارگیری، بیمه، قرارداد و ... به صورت الکترونیکی و غیرحضوری انجام گرفته و سعی شده است تا در راستای تکریم ارباب رجوع کمترین حضور را در امور اداری داشته باشند. همچنین پرونده های مدرسان قدیمی چهت دسترسی آسان به تعداد ۴۲۹۰ فقره و پرسنل منفک شده به تعداد ۴۵۴ فقره داکیومنت شد.



امورداری

۵- برقراری کمیته نظام پیشنهادات

استقرار کمیته نظام پیشنهادات: به ضرورت بهره گیری از توانایی های فکری و خلاقیت سرمایه انسانی، تقویت حس مسئولیت، ایجاد انگیزه و رشد، خلاقیت و نوآوری کارکنان و در نهایت ایجاد بستر مناسب جهت مشارکت کلیه پرسنل در حل مشکلات و ایجاد بهبود مستمر در استانداردهای کاری اقدام به راه اندازی نظام پیشنهادات و تهیه فرایندها نموده است.

۶- اصلاح ساختار تشکیلاتی موسسه

با درنظر گرفتن دستورالعمل معاونت محترم توسعه مدیریت و براساس مدل کسب و کار موسسه که با توجه به شیوع بیماری کرونا مدل بیزینس موسسه را تا حدود زیادی دچار تغییر و تحول نموده است اصلاح یافت. در این راستا پست های تخصصی که منجر به جذب و افزایش درآمد می شوند جایگزین پست عمومی شده اند. همچنین پست های موازی حذف گردید.

۷- چابک سازی نیروی انسانی

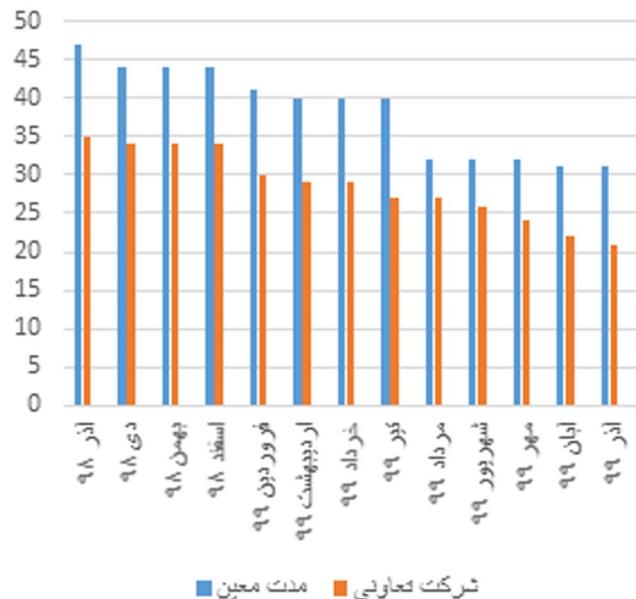
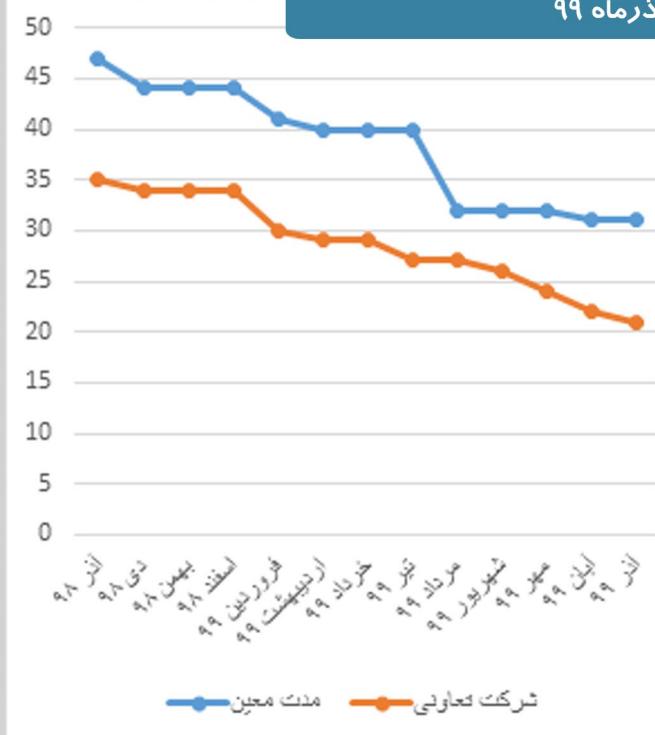
تلاش شد تا در جریان ساماندهی از نظر راهبردی با عنایت به راه اندازی مرکز نوآوری کیش و تحويل فرهنگسرای مرکزی و در راستای چابک سازی نیروی انسانی، برخی از نیروها با توجه به کارآیی و تخصصشان از تهران به کیش منتقل شده و اثر بخشی این نیروها به نحو قابل توجهی افزایش یافت.

باتوجه به وجود محدودیت ها با وقوع پدیده شیوع کرونا و کاهش شدید درآمدهای موسسه راهبرد استفاده از همه توان و ظرفیت منابع انسانی موجود و دارای قرارداد و صاحب تجربه طولانی در موسسه و فنی آموزش توان افزایی نیروهای موجود و استفاده از آنها در بخش های جدید موسسه مانند آموزش آنلاین، امور مشتریان (CRM) و نظایر آن مدنظر قرار گرفت.

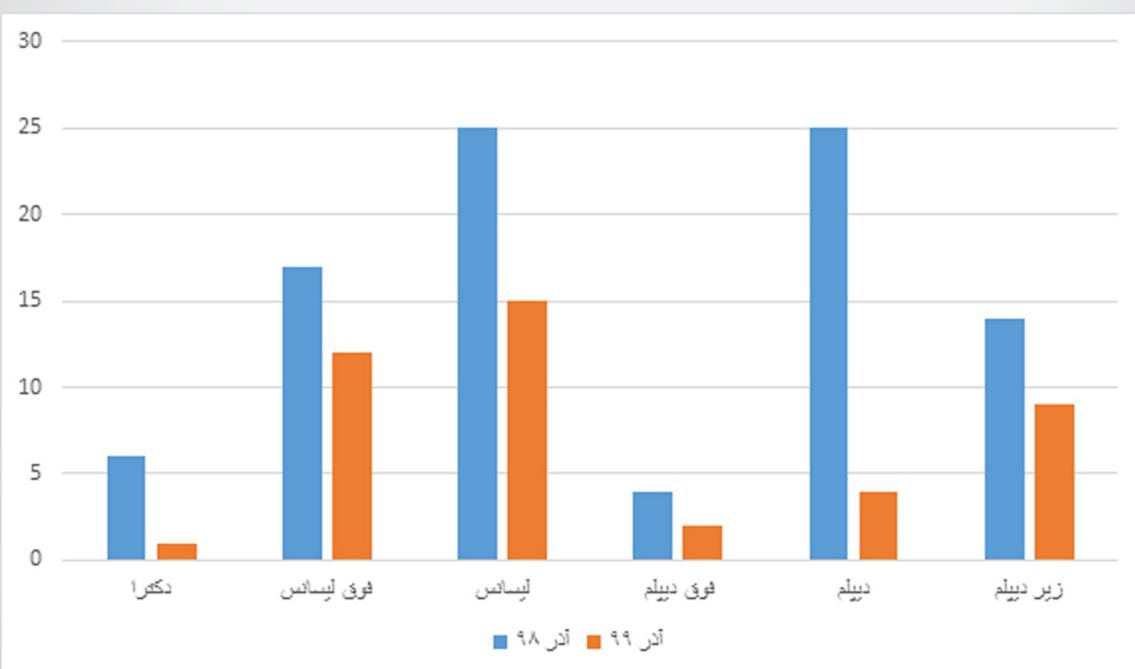
همچنین با استفاده از مکانیسم بازرگانی تشویقی و واگذاری زمین و همچنین بازنیستگی و نظایر آن ۳۵ نفر از افراد (۴۲٪) که دارای مشاغل و کارکرد موازی و مشابه بودند خاتمه خدمت داده شدند.

نمودار آمار نیروی انسانی از آذرماه ۱۳۹۸ لغایت آذرماه ۱۳۹۹

نمودار تعداد نیروهای مدت معین و شرکت تعاقبی
از آذرماه ۹۸ الی آذرماه ۹۹



نمودار وضعیت پرسنل براساس مدرک تحصیلی پرسنل





واحد پشتیبانی



۱) مزایده و فروش اموال مازاد، اسقاطی و مزایده و فروش کاغذهای باطله . آزاد سازی بیش از ۱۲۰۰ متر مربع فضای کسب و کار

۲) استعلام و قرارداد رنت خودرو . این اقدام در جهت بروز سپاری و کاهش هزینه های جاری صورت گرفت.

۳) خرید سخت افزار تلفن Voip دفتر مرکزی . با توجه به شیوع ویروس کرونا و شرایط موجود گام بزرگی در راه اندازی سیستم پشتیبانی کلاسهای آنلاین و دور کاری برداشته شد

۴) سم پاشی و ضد عفونی کردن ساختمان ها جهت پیشگیری از ویروس کرونا . واحد پشتیبانی در راستای جلوگیری از شیوع ویروس کرونا و همچنین ضد عفونی کردن محیطها و فضاهای اداری و به منظور حفظ سلامت پرسنل محترم، شستشو، گندздایی و ضد عفونی کردن سالن ها، اتاق ها و مکان های پر تردد کلیه ساختمان های تابعه به صورت دوره ای در دستور کار خود قرار داده است . شایان ذکر است علاوه بر این، اداره پشتیبانی جهت حفظ سلامت همکاران، نسبت به توزیع دستکش های یکبار مصرف، ماسک های یکبار مصرف، الکل و مواد ضد عفونی کننده به همکاران اقدام نموده است.

اداره امور شعب



- ۱- افزایش تعداد نمایندگی
• عقد قرارداد جدید به تعداد ۱۰ مورد ایلام، آستارا، داراب، هشتگرد، گلوبگاه، تالش، رشت (شهرستان) کمیل و ۱۷ شهریور و نارمک (تهران)
- ۲- عقد قرارداد با نمایندگان حقوقی شهر تهران
- ۳- حل اختلاف با آموزش پرورش
• به جریان اندختن مجوزهای آموزش و پرورش شعب شهر تهران که به مدت پنج سال به دلیل اختلافات مالی با وزارت آموزش و پرورش معوق مانده بود(بیش از ۱۵ مجوز صادر و یا تمدید گردید).

واحد حقوقی

در راستای پیگیری پرونده های حقوقی تعداد ۹۰ پرونده در اداره تعاوون، کار و رفاه اجتماعی، ۲۵ پرونده از طریق مراجع قضایی و ۲۰ پرونده سازمان تأمین اجتماعی حل و فصل گردیده است.



واحد پژوهش و نوآوری

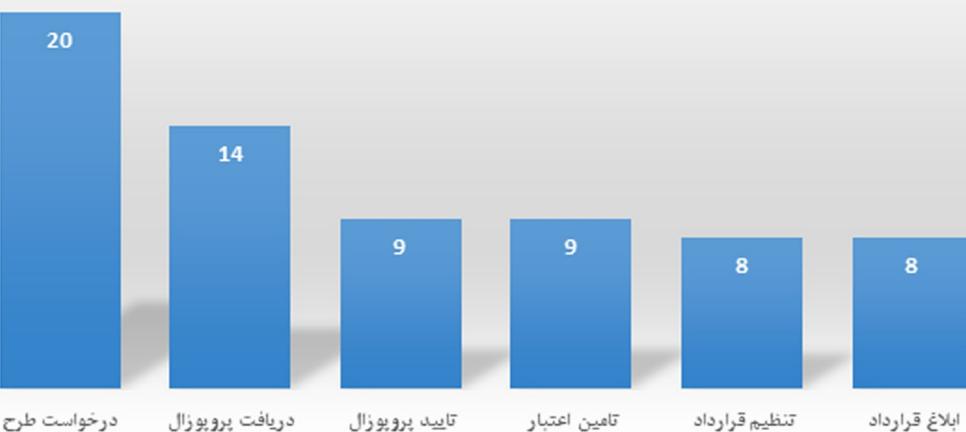
۱- پروژه طرح های پژوهشی:

- طرح به نتیجه رسیده و یا در حال اتمام می باشد.
برخی از طرح ها به شرح ذیل می باشد.
- ۱- انجام مطالعات طرح جامع پدافند غیرعامل جزیره کیش
 - ۲- تهیه نیم رخ و اطلس فرهنگی و اجتماعی جزیره کیش
 - ۳- سند ارتقای وضعیت زنان
 - ۴- پژوهش طراحی، استقرار و راه اندازی نظام سنجش کیفیت مدارس کیش
 - ۵- تبیین الگوی مدیریتی منطقه آزاد کیش
 - ۶- طرح آیین نامه مهاجرت و ...

در راستای سیاست های سازمان منطقه آزاد کیش جیت انجام پروژه های اجرایی در جزیره زیبای کیش، تصمیم اتخاذ گردید که انتخاب مجری طرح های مورد درخواست حوزه های مختلف سازمان به مؤسسه آموزشی علوم و فنون کیش محول گردد.
 مؤسسه آموزشی علوم و فنون کیش با توجه به نیازهای واحد های مختلف سازمان منطقه آزاد کیش کلیه طرح های پژوهشی در سطح جزیره زیبای کیش را با حداکثر سرعت، بالاترین کیفیت و در کوتاه ترین زمان، اجرایی و به نتیجه می رساند در این زمینه بیش از



نمودار روند اجرای طرح های پژوهشی



۲- برگزاری رویدادها:

. رویداد احصای نیازهای محصولات فناورانه مناطق آزاد: در جهت برطرف کردن مشکلات، انجام امور زیربنایی مورد نیاز در جزیره کیش، عمران و آبادانی و مقرر گردید رویداد مذکور توسط مؤسسه آموزشی علوم و فنون کیش با همکاری سازمان منطقه آزاد کیش، معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری، صندوق نوآوری و شکوفایی و موسسه مطالعات راهبردی بشرا برگزار شد.

. رویداد احصای نیازهای فناورانه مزارع پرورش آبزیان دریایی در قفس: با محوریت اقتصاد دریا و نیازهای فناورانه مرتبط با آن نظیر نظافت سازه های تور، قفس پرورش آبزیان در دریا و تأمین و تولید مصالح تور و تولید نوزاد ماهی در ایران توسط مؤسسه آموزشی علوم و فنون کیش با همکاری سازمان منطقه آزاد کیش، معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری، صندوق نوآوری و شکوفایی و صندوق پژوهش و فناوری غیردولتی گیلان در دو مرحله دی و بهمن ماه برگزار می گردد.

. رویداد طرح نوآورانه و فناورانه در اجرای باگچه عمودی سبزیجات و گلهای فصلی: این طرح در مرحله ابتدایی و انتخاب کارگزار است.

. رویداد بنیاد ملی بازی های ریاضیه ای: این رویداد رقابتی در حوزه مقاله نویسی و بازی سازی با همکاری بنیاد ملی بازی های ریاضیه ای با محوریت آموزش زبان و گردشگری جزیره کیش در صندوق نوآوری و شکوفایی



. رویداد ایونت تفریحات و بازیهای دریایی: این رویداد در راستای جذب و سوق دادن ایده های علاقمندانی که در این حوزه صاحب فکر و دانش هستند و می توانند با طراحی ایده های جدید و جلب مشارکت سرمایه گذاران و صاحبان بنگاه های اقتصادی ذیربسط، این مهم را انجام دهند برگزار شد.



۳- استقرار شرکت های دانش بنیان و خلاق در مرکز نوآوری کیش:

برخی از استقرار شرکت های دانش بنیان و خلاق در

مرکز نوآوری کیش به شرح ذیل می باشد:

- ۱- صندوق پژوهش و فناوری غیردولتی تجهیزات پزشکی
- ۲- رایمند نیکو فراز ایرانیان
- ۳- اسپید مارین کیش
- ۴- صافات انرژی یزد
- ۵- دانشگاه امیرکبیر
- ۶- دانشگاه علم و صنعت
- ۷- کارافزار باتاب کیش



واحد روابط عمومی

۱. تولید محتوای ویدئویی با محوریت آموزش زبان انگلیسی و مصاحبه با موضوعات مختلف

- تهیه ویدیوهای آموزشی جبتو ورود به کلاس آنلاین، بازیابی رمز عبور و ...

- تهیه راهنمای ویدئویی پیشگیری از کرونا به زبان انگلیسی در راستای مسئولیت اجتماعی مؤسسه

- تهیه ویدئوها و تصاویر راهنمای ثبت نام و استفاده از پلتفرم آنلاین مؤسسه

- تهیه ویدئوها معرفی فضاهای مرکز نوآوری کیش و شرکت های دانش بنیان مستقر

۲. اقدامات تبلیغاتی

- تبلیغات گستردۀ ای در فضای مجازی، خبرگزاری ها (خبر آنلاین، ایلنا، قطره، فارس آنلاین و ...) سایتهاي معابر انجام شده است.

- تهیه فراخوان در قالب پوستر به طور مثال فراخوان جذب ایده تفريحات و بازيهاي دريایي، رويداد جايده بزرگ، فراخوان اعطای نمایندگی، فراخوان طرح پژوهشی ارتقای وضعیت زنان و ...

- تهیه بیلبورد، بنر، استند جهت معرفی مرکز نوآوری کیش و افتتاحیه

۳. به روز رسانی وبسایت مؤسسه

۴. فروش محصولات آموزشی زبان از طریق اپلیکیشن (همکاری با مکتبخونه)

- بیش از ۱۸۰ ویدیوی آموزشی موضوعی (۲۰ ساعت آموزش) با محوریت "مکالمه انگلیسی در سفر" و "مکالمه روزمره انگلیسی"

- ۷۰ ویدیوی آموزشی با محوریت مدیریت کسب و کار با موضوعات "آداب تجاری"، "مدیریت تعارض" و "اصول و فنون ارتباطات و مذاکره"



اداره فناوری اطلاعات

- ۱- ثبت اطلاعات ثبت نام ۱۰۰۰ نفر در سامانه ثبت نام و پشتیبانی شعب با بیش از ۸۰۰ تیکت پاسخ داده شده و بیش از ۶۰۰ تلفن پاسخ داده شده
- ۲- برگزاری جلسه آنلاین بیش از ۷۵۰ جلسه موفق و آموزش و پشتیبانی بیش از ۳۰۰ زبان آموز و ۱۰۰ مدرس
- ۳- راه اندازی زیرساخت آموزش مجازی زبان انگلیسی با عنایت به همه گیری کرونا موسسه کیش در اقدامی تحقیق شده و تست شده پلتفرم آموزش حضوری خود را به آموزش مجازی تغییر داد و در ارائه این آموزش موفق بود به نحوی که در گذر سه ماهه جز اولین برندهای آموزش کشور قرار گرفت که بیشترین کلاس آنلاین در آن برگزار میشد. اقداماتی که در این حوزه انجام شد به قرار زیر میباشد:

 - خرید و راه اندازی جدیدترین نسخه ادوب کانکت با لاینسننس های معترف
 - ایجاد زیر دامنه های امن SSL برای ارتباط سریعتر با کاربران
 - کالیبره کردن تنظیمات سرور بر اساس نیازمندی موسسه که شامل کلاسیندی در ادبی کانکت ایجاد کاربری برای اساتید و زبان آموزان
 - برگزاری رویداد ها و وینارها خارج از موضوع آموزش زبان چه در حوزه مدیریتی و چه در حوزه راه اندازی برج نوآوری و کمک به واحد آموزش دین خدمت سازمان منطقه آزاد کیش
 - آموزش بیش از ۲۰ نفر از همکاران در استفاده و پشتیبانی از سامانه ادوب کانکت
 - تجهیز و ایجاد شبکه امن برای مدرسانین به صورت ۱۲ کلاس آنلاین همزمان، این فرایند از تجهیز و تست صدا و تصویر و نور تا ایجاد شبکه با زمان پاسخ ۵ میلی ثانیه و همچنین ایجاد ارتباط امن نرم افزاری تا سرور شامل میشود.
 - انتقال اطلاعات بین سرور ادبی و سیستم ثبت نام با ویسرویسیهای آنلاین به صورت ارتباط کد گذاری شده به نحوی که خود زبان آموز بعد از ثبت نام به صورت اتوماتیک شامل کاربری میشود و دسترسی به شرکت در کلاس خود با استفاده تعیین شده را پیدا میکند.
 - ایجاد راه کار و فرایند برای مشکلات برگزاری کلاس ها آنلاین برای کاربران مختلف با گوشی و تبلت و کامپیوتر با برندهای مختلف و ارتباط صوتی با مدرس



فرایندهای توسعه ای انجام شده در حوزه فناوری اطلاعات شامل:

- ۱- راه اندازی سامانه ارسال اس ام اس خدماتی در پورتال و امور بازاریابی
- ۲- نامه نگاری و پیگیری برای خدماتی شدن خط موسسه مالکیت سر خط ۵ شماره ایی را در اختیار دارد که امکان ارسال پیامک به تمامی خطوط (حتی بلاک لیستها) را در لحظه دارد و هزینه ارسال این پیامک با کمترین قیمت در کشور فراهم شده است.

- ۳- خرید و راه اندازی اینترنت رادیویی برای برگزاری پیونه کلاسیهای آنلاین
- ۴- تهیه گزارش جبه نحوه نظر سنجی در کیش اید بر اساس جدیدترین تکنولوژی های موجود
- ۵- پشتیبانی و نگهداری از سیستم های مالی و اداری و شبکه برج نوآوری در جزیره کیش
- ۶- ایجاد راهکار برای کم کردن امور اپراتوری (وارد کردن contact) در شبکه های مجازی
- ۷- راه اندازی نسخه کسب و کار شبکه های اجتماعی
- ۸- ایجاد فرایند ها با شبکه های اجتماعی برای تسهیل آموزش پشتیبانی و توسعه

۷- راه اندازی سیستم مدیریت فرایند کسب و کار BPMS

- ۹- خرید جدیدترین نرم افزار موجود در بازار با ۷۰ درصد تخفیف از شرکت چارگون
- ۱۰- تهیه لیست فرایندهای پر تکرار و ایجاد فرایند (work flow) برای هر کدام
- ۱۱- راه اندازی و آموزش تحويل فرم ها به واحد های مربوطه در اداره
- ۱۲- مکاتبات و پشتیبانی برای رفع نواقص فرایندها

۸- سامانه اخذ شعب

- ۱۳- تحلیل نیازمندی و برنامه ریزی اجرا طی مفاد قرارداد سامانه جامع موسسه
- ۱۴- برنامه نویسی و راه اندازی و استقرار سامانه اخذ شعب در کمتر از یک ماه
- ۱۵- ایجاد ارتباط و پایگاه داده مربوطه در میزبان سایت موسسه

۹- لنдинگ پیج

- یکی از به روزترین فناوری های دیجیتال مارکتینگ برای راهنمایی مشتریان در بازاریابی می باشد که با هدف ساده سازی ورود زبان آموzan جدید و پرداخت سریع هزینه دوره طراحی و پیاده سازی شد.



واحد بازاریابی

- ۱- تفاهم نامه های آموزشی منعقد شده:
- موسسه اقدام به همکاری و اعقاد ۱۵ فقره تفاهم نامه با سازمان ها و نهاد ها جهت آموزش زبان برای پرسنل و خانواده ایشان نموده که برخی از این تفاهم نامه ها به شرح ذیل می باشد:
 - بانکها (سینما، صادرات و ..)
 - فدراسیون لیگ فوتبال
 - دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی
 - هواپیمایی کیش ایر
 - نیروهای انتظامی



- ۲- تفاهم نامه های در دست اقدام :
- . کمیته امداد امام خمینی (ره)
 - . صندوق های بازنیستگی ، پس انداز و رفاه کارکنان صنعت نفت
 - . شرکت انسستیتو ایزیران
 - . دانشگاه بقیه الله(عج)
 - . دانشگاه فنی و حرفه ای
 - . شرکت ایمن افزار داریک
 - . شرکت ناووس ایرانیان
 - . مرکز آموزش بندر امام خمینی (ره)
 - . پیگیری عقد قرارداد با مدارس و آموزشگاههای غیر دولتی و فرهنگسرایها و خانه های فرهنگ جهت آموزش زبان های خارجی

واحد ارتباط با مشتریان (CRM)

واحد CRM ۲۱ دی ماه سال ۱۳۹۸ برای اولین بار در موسسه علوم و فنون کیش راه اندازی شده و اقدامات ذیل برای توسعه این واحد انجام گردیده است:

۱- نصب و راه اندازی نرم افزار ارتباط با مشتریان (CRM)

این نرم افزار با قیمت گزاری شده بود و تنها هزینه اندکی جهت به روز رسانی واحد پشتیبانی یکساله پرداخت گردید.

همانطور که قابل ملاحظه است نتیجه راه اندازی این نرم افزار عبارت است از:

* پاسخگویی، شناسایی نیاز مشتریان و ارائه تصویری مناسب به حداقل ۱۷۰۰ تماس ورودی

* ثبت سوابق تماس (اعم از تماس اولیه، تماس مجدد، پیگیری تماس از سوی ما و....) حداقل ۶۰۰ کاربر

* گروه بندی مشتریان در نرم افزار جهت تسریع دسترسی، برقراری ارتباط، فیدبک گیری و ...

* رسانیدگی به شکایات ۵۳۴ مخاطب و تعامل با آنها جهت همراهی و پیگیری درخواست ایشان تا حصول اطمینان از رضایت مشتری

* تبیه گزارش‌های مدیریتی مورد نیاز جهت تحلیل داده‌های ثبت شده و ارائه پیشنهادات راهبردی و

۲- راه اندازی سیستم پیغام‌گیر صوتی

در جهت تکمیل فرایند پاسخگویی بهتر به مشتریان این سیستم طراحی و راه اندازی گشت تا در زمانهایی خارج از ساعت اداری، مخاطبینی که با شماره های واحد نامبرده تماس حاصل می‌فرمایند قادر باشند پیغام خود را ضبط کنند تا در اسرع وقت با آنها تماس گرفته شود. در اینصورت حداقل تماس از دست رفته از سوی مشتریان را خواهیم داشت.

۳- راه اندازی گفت و گوی آنلاین در سایت

بعد از تحقیق و کار بر روی چندین پلتفرم گوناگون نهایتا نرم افزار مورد نظر انتخاب و خریداری شده است.

- * این نرم افزار یک ابزار دیگری برای فروشن محصول ما به شمار می‌رود
- * کاهش حجم تماسهای غیر ضروری و حل با کیفیت تر مسائل مخاطبان در بخش گفت و گوی آنلاین

۴- انجام پشتیبانی تعیین سطح و ثبت نام کلاسهای آنلاین و کلاسهای برگزار شده با توجه به شیوع ویروس کرونا تمامی فرایندهای تعیین سطح و ثبت نام و پشتیبانی کلاسها به صورت سیستمی و آنلاین بوده است.

نتیجه این اقدام آنکه در هر ترم نسبت به ترم قبل حداقل ۳۰ زبان آموز به تعداد زبان آموزان اضافه شده است.

۵- انجام نظرسنجی‌های گوناگون جهت کسب بازخوردهای راهبردی تابه‌حال بیش از ۳۰ نظرسنجی ادواری و گوناگون صورت گرفته است. این ابزار جهت ارزیابی ارائه خدمات طراحی شده که خود دیدگاهی مناسب جهت بهبود کیفیت ارائه خدمات به ما می‌دهد.

- . این فرایند از ۲ طریق انجام می‌شود:
- . برقراری تماس‌های ادواری و تصادفی جهت ارزیابی خدمات موسسه از زبان آموزان، اساتید و...
- . انجام نظرسنجی‌های الکترونیکی و مجازی

۶- راه اندازی بخش سوالات متداول و بخش انتقادات و پیشنهادات در سایت

۷- راه اندازی باشگاه مشتریان و باشگاه اساتید نتایج تشکیل این باشگاه عبارتند از:

- * برگزاری ۴ مسابقه به صورت ادواری و با مضامین متفاوت و اهدای جوایز به نفرات برتر
 - * برگزاری ۳ دوره جشن فارغ التحصیلی برای زبان آموزان و اهدای مدارک و جوایزی به عنوان یادبود
 - * برگزاری ۱ دوره جشن قدردانی از مدرسین برگزیده و اهدای جوایز نقدی
 - * افزایش تعامل و ارتباط کاربران و مشتریان
 - * جذب مشتریان جدید از طریق تبلیغات فردی یا گروهی
 - * ایجاد رضایت و وفاداری در مشتریان
 - * به دست آوردن سهم بیشتری از بازار
 - * افزایش بهروری و بهبود کیفیت خدمات به اعضای باشگاه
 - * پیشنهاد جلوه و برنده سازمان
 - * ایجاد و خلق یک تجربه عالی و متمایز
- برای مشتریان

- * شناسایی راه‌های ارتباط با مشتریان
- * تهیه و تنظیم و بررسی پایگاه داده
- * شناسایی بودجه و ...

یکی از نتایج حاصل از این اقدام اطلاع رسانی به یک جامعه هدف خاص از طریق پیامک و تماس تلفنی است که در هر دوره حداقل ۱۰٪ از جامعه هدف جذب کلاس‌های آنلاین شده اند.

- ۱۰- راه اندازی بخش تالار گفت و گو در سایت از نتایج حاصل از راه اندازی بخش تالار گفت و گو در سایت می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:
- * راهی برای تعامل با کاربران سایت
- * افزایش تولید محتوا در سایت
- * راهی ساده برای پاسخ سریع به سوالات کاربران و بسیاری از مراجعین سایت در یک زمان
- * راهی برای جذب مراجعین سایت

نتایج حاصل از تشکیل این کمیته عبارتند از:

- * بررسی ادواری عملکرد رقبا و تهیه گزارش‌های مورد نیاز
- * تولید محصول یا محصولات جدید و ارتقای کیفیت به طور مثال این کمیته باعث برگزاری کلاس آنلاین خردسالان برای اولین بار در بین رقبا شده است، باعث انعقاد تفاهم نامه با شرکت‌های دولتی چون شرکت ملی گاز شده است و ...
- * بازدهی سریع سود، بهبود سریع عملکردها
- * کشف و درک فرصتها و نیازهای بازار
- * پاسخ به نیازها و خواسته‌های مصرف کنندگان و ایجاد رفاه و آسایش برای مخاطبان
- * ارتقای بازدهی فعالیت نیروی انسانی که نهایتاً باعث افزایش درآمد افراد نیز می‌گردد

۹- اجرای کمپینهای بازاریابی قبل از شروع هر ترم

- * طراحی برنامه‌ای جامع جهت تشکیل کمپین
- * شناسایی اهداف کمپین
- * شناسایی بازار هدف

حوزه مدیریت

۱- دوره آموزش متنورینگ (برای اولین بار در کشور)

۲- برخط کردن فعالیتهای موسسه و حذف کاغذ از فرایندهای موسسه

۳- تهیه، تجهیز، نصب و راه اندازی پر سرعت ترین اینترنت در جزیره کیش

۴- مجوزهای دریافتی:

* مجوز برگزاری دوره های کوتاه مدت و تک پویمان از دانشگاه جامع علمی - کاربردی

* پیگیری دریافت مجوز آموزش از مرکز تحقیقات و تعلیمات حفاظت فنی و بهداشت کار

۵- مجری برگزاری دوره های آموزشی، طرح های پژوهشی در سازمان منطقه آزاد کیش

۶- مدیریت کیفیت

به منظور بررسی و پایش فرایندها جهت بهبود عملکرد سازمان با تأکید بر ارتقای سیستم، کمیته مدیریت کیفیت در راستای احصای فرایندهای کلیه ادارات راه اندازی گردید و جلسات متعدد با هدف شناسایی چالش های فرایندها و مسائل کلیدی دارای اولویت و ارائه راهکار برای برطرف ساختن آنها در مسیر بهبود و اصلاح آنها تشکیل گردید.



نقشه راه و فازهای اجرا شده به شرح جدول ذیل می باشد:

ردیف	فاز	خرجی فاز
۱	فازیک: شناسایی و طبقه بندی اسناد بالادستی	اسناد بالادستی تایید و ابلاغ شده
۲	فاز دو: شناسایی فرایندها	شرح فعالیت های پرسنل و فرایندهای خام
۳	فاز سه: اندازه گیری و شناسایی وضع موجود فرایندها	فلوچارت فرایندهای احصائده در شکل استاندارد
۴	فاز چهار: شناسایی وضع مطلوب فرایندها	تدوین فرایندهای مطلوب
۵	فاز پنجم: پروژه بهبود	ابلاغ فرایندهای اصلاح شده
۶	فاز ششم: ارزیابی و بهبود مستمر	تظارت بر اجرای فرایندهای ابلاغ شده

فاز ۱: شناسایی و طبقه بندی اسناد بالادستی

ابتدا از طریق دیرخانه و روسای حوزه های مختلف موسسه کلیه اسناد بالادستی اعم از قوانین، آیین نامه ها، شیوه ها نامه ها، دستورالعمل ها و ... استخراج و جمع آوری شد. تعداد اسناد به ۲۷۰ مورد رسید. پس از برگزاری ۱۱ جلسه ۱۷۱ مورد سند قدیمی بایگانی و ۴۸ مورد اسناد نیاز به بازنویسی داشت. در انتها ۱۰۸ مورد سند ابلاغ گشت.

فاز ۲: شناسایی فرایندها

این فاز مرحله شناخت فرایندهای در حال اجرای موسسه بود. برای این منظور فرم های احصاء فرایند کار و شرح وظایف طراحی شد. جلسات توجیه، توضیح و مصاحبه با مدیران حوزه ها برگزار شد. نتیجه: شرح فعالیت های پرسنل و فرایندهای خام مربوط به حوزه های مختلف جمع آوری گردید.

فاز ۳: اندازه گیری و شناسایی وضع موجود فرایندها

در این فاز جلسات بررسی و احصا فرایندهای شناسایی شده برگزار و در این جلسات نحوه بازطراحی فرایندهای خام و اولیه در چارچوب استاندارهای این حوزه به پرسنل آموزش داده شد. طی این جلسات برخی از فرایندها طبق نیاز با هم ادغام شده و بعضی دیگر در جهت شفاف سازی به زیرفرایندهایی تقسیم شدند. تصویر فرایندها به صورت فلوجارت استاندارد شامل ورودی، خروجی، فعالیت ها، ارتباطات فرایند، مدت زمان انجام هر فعالیت در فرایند و مدت زمان اجرای کل فرایند تهیه شد. برای این فاز حدود ۶۰ نفر ساعت وقت صرف شد و ۲۰ ساعت مشاوره کارشناسی از بیرون از موسسه دریافت شد.

فاز ۴: شناسایی وضع مطلوب فرایندها

در این فاز با بررسی قسمت های معیوب و مشکل دار و عوامل ناکارآمدی فرایندها و پیشنهادات برای بهبود آنها از طریق صاحبان و افراد درگیر در فرایند و همچنین خبرگان و افراد کلیدی موسسه به شناخت وضع مطلوب فرایندها پرداخته شد.

با برگزاری ۱۵ جلسه و صرف وقت ۲۰۰ نفر ساعت پس از شناسایی شکاف و تخمین فاصله بین وضع موجود و مطلوب فرایندها، با حذف و اضافه برخی فعالیت ها، جابجایی برخی کارها، طراحی فرم ها، تغییر نام، تغییر صاحبان فرایند و ... در نهایت فرایندهای مطلوب تدوین و وضع مطلوب نیز ترسیم شد.

فاز ۵: پروژه بهبود

این فاز مرحله اجرایی فرایندهای بازنگری شده است. در این مرحله فرایندهای تصویب شده به صاحبان و مجریان آنها ابلاغ گردید تا با اعمال تغییرات، فرایندهای جدید را اجرا و نهادینه کنند. برای این فاز از کار حدود ۸۰ ساعت وقت صرف شد.

ردیف	تام واحد	تعداد فرایندها	تعداد زیرفرایندها	تعداد کل
۱	پژوهش	۵	۱	۶
۲	آموزش	۱۰	۰	۱۰
۳	حوزه مدیریت	۲	۰	۲
۴	برج توآوری جزیره کیش	۲	۰	۱
۵	امور شعب	۵	۱	۶
۶	امور اداری	۱۱	۰	۱۱
۷	امور مالی	۱۸	۵	۲۳
۸	امور حقوقی	۵	۰	۵
۹	روابط عمومی	۲	۰	۲
۱۰	فناوری اطلاعات	۶	۰	۶
۱۱	امور پشتیبانی	۵	۰	۵
۱۲	ارتباط با مشتریان	۷	۰	۷
	جمع کل	۷۹	۷	۸۹

فاز ۶: ارزیابی و بهبود مستمر

در این فاز به کنترل و پایش، نظارت و ارزیابی اجرایی شدن فرایندهای ابلاغ شده پرداخته می شود. همچنین مقایسه ای بین وضع پیشین و کنونی انجام شده و در صورت وجود نقص اقدامات بازنگری و باطراحی اعمال و دوباره اجرا می شود.

در نهایت، وقتی فرایندهای سازمان یکپارچه و مشخص باشد، امکان فساد در آن کاهش خواهد یافت. در نتیجه سازمان وابسته به شخص نخواهد بود و در صورت جابجایی افراد، اختلالی در اجرای فرایندها به وجود نخواهد آمد.