

## СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ДОСЯГНЕННЯ ОПЕРАЦІЙНОЇ ДОСКОНАЛОСТІ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

доц. Ілляшенко Т. О., студентка гр. Ф-71 Шульга І. В.

Функціонування підприємств сфери обслуговування в умовах ринкової економіки має одну суттєву особливість яка полягає в тому, що менеджмент підприємства вимушений постійно реагувати на перманентні зміни зовнішнього середовища. Така реакція потребує сучасного інструментарію, який дозволяв би ефективно управляти структурними змінами, які серед інших аспектів включають і такий важливий процес, як управління прибутком.

Сучасна економічна наука має в своєму розпорядженні значну кількість інструментів та підходів до управління прибутком підприємств, але вони у більшості своїй застаріли та вимагають удосконалення. Пошук нових управлінських технологій не зупиняється і зараз. Однією з таких концепцій є «Lean управління».

Lean-підхід виник як спроба вирішити проблеми, властиві більшості компаній, створених у другій половині ХХ століття. Першопрохідником цього руху була компанія Toyota, за 50 років перетворилася з виробника неякісної та дешевої продукції в лідера світового автопрому. Lean-підхід дозволяє краще задовольняти потреби клієнтів, при цьому використовуючи менше ресурсів, на менших площах, з меншою кількістю обладнання, витрачаючи менше людських зусиль, за менший час.

Основна ідея полягає в максимізації споживчої цінності при мінімізації витрат. Просто, бережливе означає створення великої цінності для клієнтів з меншими ресурсами.

Lean-підхід передбачає, що лише 5% діяльності підприємства створюють цінність для споживача. Ще 35% дій не створюють цінності, але є необхідними. Решта 60% не створюють цінності і не є необхідними. Від них необхідно позбутися.

Витрати, особливо адміністративні та офісні, відіграють важливу роль в одержанні прибутку. Їх частка складає приблизно 70 % вартості послуг. Скорочення адміністративних витрат сприятиме збереженню та збільшенню конкурентоздатності підприємства на ринку.

У відповідність з концепцією ощадливого виробництва всю діяльність підприємства можна класифікувати так: операції і процеси, які додають цінність для споживача, і операції і процеси, які не додають цінності для споживача. Отже, все, що не додає цінності для споживача, з точки зору розважливого виробництва класифікується як втрати, і повинні бути усунуті.

Завдяки філософії та інструментам бережливого виробництва організація може скорочувати внутрішні витрати за рахунок усунення втрат.

Втрати – це всі операції, які потребують витрат та ресурсів, але не підвищують цінність послуги.

Історично були класифіковані 7 видів втрат, після чого був доданий ще один. Для підприємства, яке надає послуги можна виділити наступні втрати:

1. Перевиробництво – самий небезпечний вид втрат, тому що веде за собою всі інші втрати. Полягає в тому, що виконується робота, яку ніхто не замовляв (складання звіту, який ніхто не читає, дублювання роботи).

2. Очікування (очікування в приймальні; необхідного документа; розпоряджень керівництва, неполадки програмного забезпечення).

3. Зайві рухи - рухи, які не задіяні в корисній діяльності (роботи). Наприклад, якщо роздруковують на принтері, який-небудь матеріал, і при цьому принтер стоїть в протилежній стороні офісу, то рух до принтера для того щоб забрати роздрукований аркуш є абсолютно зайвим рухом, не створює жодної цінності для споживача і як наслідок такі рухи є втратами. (пошук файлів на комп'ютері; учна передача документів).

4. Зайва обробка – те, що ви виконуете роботу понад тієї, яку замовляв споживач.

5. Запаси (стопки паперів, канцелярського приладдя);

6. Брак – дефект, що виник в ході виконання роботи, пов'язаний з необхідністю його усунення. (втрата документа; опечатки; помилки в розрахунках).

Завдяки усуненню цих втрат досягається скорочення офісних витрат, звідси зменшення собівартості послуг, збільшення аудиторії клієнтів, збільшення прибутку.

Частіше за все не треба закуповувати нове дороге устаткування, переходити на технології. Треба всього лише змінити культуру управління підприємством, систему взаємовідносин між різними рівнями і підрозділами підприємства, систему ціннісної орієнтації співробітників та їх взаємини.

Для вирішення всіх поставлених завдань на підприємстві, оптимізації бізнес-процесів можуть застосовуватись різні підходи і технології, але саме Lean відрізняється найбільш комплексним підходом і широким набором напрацьованих інструментів. Його суть полягає в тому, що він дозволяє зробити процес вдосконалень безперервним, залучити до нього практично весь персонал, а не тільки керівників.

Висновок. Застосування «ліновських» технологій для підвищення ефективності діяльності підприємства дозволяє отримати значних результатів як для самого підприємства, так і позитивних змін у задоволенні потреб клієнтів. На сьогоднішній день цю концепцію застосовують майже 100% японських компаній, 72% компаній США, у Великобританії - 56%, в Бразилії - 55%, в Мексиці - 42%, в той час як в Україні займаються лише одиниці компаній.