

ПЕРСПЕКТИВИ ПЕРЕВЕДЕННЯ ПІДПРИЄМСТВА СФЕРИ ПОСЛУГ НА ЗАСАДИ «ОЩАДЛИВОГО ВИРОБНИЦТВА»

В.Л. Загоруйко, А.В. Гаврилюк, О.В. Ковальчук

Луцький національний технічний університет

В умовах, коли вітчизняні підприємства прагнуть зайняти вигідні конкурентні позиції на національному ринку та роблять спроби вийти на міжнародні ринки існує об'єктивна необхідність вивчення та переймання зарубіжного досвіду ефективного операційного менеджменту.

На сучасному етапі найновітнішою та найефективнішою системою управління є концепція ошадливого виробництва. Будучи розробленою та вперше впровадженою японською корпорацією Тойота, концепція ошадливого виробництва швидко завойовує популярність та активно впроваджується провідними світовими компаніями. Зважаючи на це вважаємо актуальним та своєчасним вивчення передумов активнішого впровадження концепції ошадного виробництва у практику роботи вітчизняних компаній.

Ошадливе виробництво (від англ. lean production, lean manufacturing) – концепція управління виробничим підприємством, заснована на постійному прагненні до усунення всіх видів втрат. Ошадливе виробництво передбачає залучення до процесу оптимізації бізнесу кожного співробітника і максимальну орієнтацію на споживача [2].

Відправна точка концепції – оцінка цінності продукту для кінцевого споживача на кожному етапі його створення. В якості основного завдання передбачається створення процесу безперервного усунення втрат, тобто усунення будь-яких дій, які споживають ресурси, але не створюють цінності (не є важливими) для кінцевого споживача [1].

Відповідно до концепції ошадливого виробництва вся діяльність підприємства поділяється на операції і процеси, що додають цінність для споживача, і операції і процеси, що не додають цінності для споживача. Завданням ошадливого виробництва є планомірне скорочення процесів і операцій, що не додають цінності. Це сприяє скороченню виробничого циклу і зниженню кінцевої вартості продукції. Ключовим поняттям досліджуваної концепції є поняття втрат, які у концепції

ощадливого виробництва поділяються на сім груп: перевиробництво, очікування, непотрібне транспортування, надлишкова робота, зайві запаси, зайві переміщення, дефекти. Пізніше групою дослідників було виділено восьма група втрат: нереалізований творчий потенціал співробітників – втрати часу, ідей, навичок, можливостей удосконалення та набуття досвіду через неухвалене ставлення до співробітників, яких керівнику ніколи вислухати [1].

Для виявлення та усунення цих втрат використовується комплекс інструментів, якими оперує концепція ощадливого виробництва [2]:

- система ТРМ (Total Productive Maintenance) – сукупність ідеології, методів та інструментів, які спрямовані на підтримання постійної працездатності обладнання для забезпечення безперервності виробничих процесів;

- 5 S— це ідея з японської концепції виробництва, згідно з якою порядок і чистота є основними вимогам щодо поліпшення роботи процесів, запущених на них. Чистота і підтримання порядку розглядається як основа якісної роботи;

- кайдзен – безперервне покращення процесів виробництва, надання послуг, допоміжних бізнес-процесів, управління, тобто всіх аспектів життя компанії;

- гемба кайдзен – безперервне вдосконалення на місці, де формується продукція чи послуги; система захисту від помилок – створюється такий технічний або програмний засіб, який би попереджував споживача про помилку;

- “витягування” (канбан) – забезпечує неперервний матеріальний потік;

- система “якраз вчасно” (Just In Time) – політика, що забезпечує потік матеріалів, товарів, послуг у той момент, коли вони потрібні.

Зарубіжна практика свідчить, що впровадження системи ощадливого виробництва сприяє скороченню тривалості виробничого циклу, поліпшенню якості продукції і, в підсумку, зростанню прибутку [3].

Концепція ощадливого виробництва може успішно реалізовуватися не лише виробничими компаніями (у діяльності яких втрати очевидніші, їх простіше ідентифікувати), а й підприємствами сфери послуг. Хоча застосування її у сфері послуг вимагає переосмислення і творчого підходу. Втім, творчий підхід необхідний при застосуванні ощадливого виробництва до умов будь-якої конкретної діяльності, у тому числі і виробничої. Тим не менш, сфера послуг заслуговує окремого розгляду.

Зважаючи на це дослідження ми спрямували на вивчення можливостей та особливостей застосування концепції ощадливого виробництва у практиці роботи підприємства сфери послуг – мовного центру «Академія успіху Джонік» – сучасного освітнього центру, що використовує різноманітні методики вивчення провідних іноземних мов. Прагнучи зайняти провідні позиції на ринку та забезпечити високу комерційну ефективність, менеджменту мовної школи «Академія успіху Джонік» доцільно застосовувати концепцію ощадливого виробництва.

Враховавши особливості сфери послуг як такої та специфіку освітньої діяльності у сфері вивчення іноземних мов нами сформовано основні принципи для організації ощадливого навчання:

- виявити і усунути втрати в навчанні;
- правильна організація навчального класу (місця);
- гнучкість навчального процесу;
- візуалізація навчального процесу;
- неперервний потік навчання;
- стандартизація навчального процесу;
- усвідомленість і залучення працівників.

Адаптувавши базові сім груп втрат концепції нами виділено такі групи втрат, які притаманні освітній сфері, зокрема, присутні у діяльності мовної школи:

- перевиробництво – розробка навчальних продуктів, які не цікаві потенційним клієнтам;

- надлишкові запаси – зайві запаси матеріалів до уроків;

- зайва робота – наповнення уроку питаннями, які в принципі не представляють інтересу для клієнта;

- очікування – пусте очікування клієнтів, невикористання вільного часу на створення необхідних матеріалів;

- «прихований» вид втрат – невикористання потенціалу співробітників через відсутність взаємодії співробітників.

Щоб уникнути цих втрат, підвищити продуктивність та конкурентоспроможність мовної школи розроблено ряд заходів, які допоможуть їй вийти на новий рівень у сфері надання послуг та збіль-

шити прибуток. По – перше, потрібно стандартизувати роботу кожного працівника, тобто забезпечити постійне використання одного і того ж методу і правильне виконання операцій. Це сприятиме повторюваності і підвищенню ефективності. Наступний крок, підвищити швидкість виконання роботи. Це може бути досягнуто шляхом скороченням непотрібних дій, які виконує працівник під час надання послуг. По – третє, прозорість та відкритість керівників до впровадження ощадливого виробництва, оскільки робочі інструкції та стандартизована робота дають персоналу можливість розуміти, що і коли їм необхідно зробити. По – четверте, потрібно покращувати якість надання освітніх послуг, кваліфікацію працівників, аби зменшити ризики появи помилок, «дефектів» у навчанні.

Також не менш важливою складовою є швидке та послідовне впровадження принципів ощадливого виробництва на практиці, а не тільки нескінченний аналіз ситуації, замість безперервних покращень.

Отже, підсумовуючи вище сказане, можна припустити, що всі втрати в сфері послуг в кінцевому рахунку виражаються через втрати робочого часу. А час, як відомо – непоправний ресурс. Тому успішна реалізація концепцій ощадливого виробництва створить основу для ліквідації даних проблем і в результаті підвищить конкурентоспроможність та комерційну ефективність мовної школи «Академія успіху Джонік».

Список використаних джерел:

1. Бондаренко, С. С. Передумови впровадження на підприємстві системи «Бережливе виробництво» / С. Бондаренко // Вісник Хмельницького національного університету. — 2009. — № 4. — С. 214—217.
2. Лисин, В. Д. Роль «ощадливого виробництва» в діяльності підприємства / В. Д. Лисин, О. І. Лисенко, Ю. С. Вовк // Вісник НТУУ «КПІ». — 2009. — № 1. — С. 39—61.
3. Ощадливе виробництво: концепція, інструменти, досвід : наук.–практ. вид. / [Т. В. Омеляненко, О. В. Щербина, Д. О. Барабась, А. В. Вакуленко] ; ДВНЗ Київ. нац. екон. ун–т ім. В. Гетьмана. — К. : КНЕУ, 2009. — 157 с.