Михайлова И.В.

преподаватель Геленджикского филиала

ГБПОУ КК «КТЭК»

**Бережливый сервис в гостиницах и отелях: оптимизация расходов**

*Аннотация. В данной статье дано определение бережливого сервиса и выявлены основные инструменты бережливого производства (карты потока создания ценности гостиничной услуги, 5S, Just in Time, Kaizen,).*

*Ключевые слова: бережливый сервис, инструменты бережливого производства, стандартизация.*

Бережливый сервис - это образ мышления человека, и культура организации своей работы оптимальным образом, без лишних потерь и с высоким уровнем клиентского сервиса. Экономия расходов и повышение уровня клиентского сервиса достигается путём упрощения и постоянного улучшения всех рабочих процессов, а также с помощью максимального вовлечения каждого сотрудника в деятельность по непрерывным улучшениям.

Методология Бережливого сервиса основана на поиске потерь в любых системах и процессах компании. Потери – это продукция или работа, которая не имеет ценности для конечного потребителя [2]. Бережливый сервис предлагает специальные инструменты и техники анализа рабочих процессов, выявления потерь и повышения производительности труда.

Программа «Бережливый сервис» осуществляется с активным участием сотрудников отеля или гостиницы. Они объединяются в рабочие группы по направлениям своей деятельности, известные как Кайдзен-команды. Сотрудники получают навыки бережливого производства, включая картирование потока создания ценности в сфере гостиничных услуг, организацию рабочего пространства на основе принципов рационализма, систему «точно в срок», а также работу в рамках команд, практикующих непрерывное улучшение процессов — Кайдзен.

Рассмотрим применение инструментов бережливого производства.

**Карты потока создания ценности гостиничной услуги -** При оказании гостиничных услуг значительная часть работы персонала остаётся скрытой от взгляда гостя. Однако каждый сотрудник отеля выполняет множество действий и обрабатывает большой объём информации, чтобы обеспечить высокое качество обслуживания в кратчайшие сроки.

В рамках концепции бережливого производства для улучшения процесса предоставления гостиничных услуг и обслуживания клиентов применяются карты потока создания ценности.

Создание карты предполагает тщательное описание всех процессов, начиная с момента поступления заказа на бронирование номера или прихода клиента в отель и до его отъезда. Карта потока наглядно демонстрирует все действия и операции, которые происходят в гостинице. С её помощью можно увидеть, где возникают потери, какие этапы занимают слишком много времени и не добавляют ценности. Наглядное представление процессов позволяет понять, как на самом деле осуществляются все операции, и определить пути их оптимизации.

**Рациональная организация рабочего места**

5S — ещё один важный инструмент бережливого производства. Эта система направлена на организацию рабочего пространства.Результатом внедрения этой системы станет значительное увеличение скорости работы персонала благодаря более эффективному использованию рабочего пространства. Ведь каждый раз, когда сотрудник ищет нужный документ, он тратит своё рабочее время, а это, в свою очередь, приводит к потерям.

**Система 5S включает в себя несколько ключевых элементов, которые способствуют успешной деятельности:1. Сортировка.** Подготовка рабочего места включает в себя упорядочивание инструментов и удаление лишних предметов, что создает пространство для эффективной работы.**2. Соблюдение порядка.** Рабочая зона должна быть организована таким образом, чтобы инструменты и другие необходимые предметы были легко доступны и находились на своих местах, что значительно упрощает их использование.

**3.** **Содержание в чистоте подразумевает поддержание чистоты и аккуратности в рабочей зоне, что создает благоприятную атмосферу для выполнения задач.**

**4. Стандартизация** — это процесс разработки и внедрения чёткого регламента действий на рабочем месте, а также документального оформления всех технологических операций.

**5. Совершенствование** — это формирование у сотрудников привычки строго следовать установленным правилам, процедурам и технологическим процессам.

Внедрение системы 5S — это процесс, который требует пересмотра мышления всех сотрудников компании. Использование этого инструмента позволяет найти и минимизировать потери, связанные с организацией рабочего места и пространства в целом. В результате повышается производительность труда, улучшаются условия работы, качество предоставляемых услуг и уровень вовлеченности персонала в процесс оптимизации рабочего пространства.

**Система «точно в срок».**

**Just in Time** (точно в срок) - в гостиницах и отелях сервис является неотъемлемой частью любой услуги. Услуги не могут быть отложены или сохранены. Организации, предоставляющие услуги, не должны накапливать их, создавать избыток или производить больше, чем необходимо.

В современных отелях время предоставления некоторых услуг измеряется секундами. Примечательно, что самое быстрое обслуживание в мире предоставляется в гостиницах.

Продавая услугу, вы, прежде всего, продаете отношение к клиенту. Помните об этом как о непреложной истине. Успех продажи во многом зависит от вашего внимания к клиенту. Интересуйтесь его новостями и делами, будьте внимательны к его запросам и отзывам. Станьте для него советчиком и помощником.

Внимание проявляется в мелочах: вам отвечают с первого гудка по телефону, вовремя предлагают стакан воды, директор выходит поздороваться.

Однако именно эти мелочи формируют общее впечатление у посетителя, и выбор становится очевидным. Впечатления клиентов — это самая эффективная реклама для вашего бизнеса. Лояльный клиент не только сам будет возвращаться к вам, но и с радостью порекомендует ваши услуги своим друзьям и знакомым. Помните о своих клиентах, и они обязательно будут помнить о вас.

Kaizen — это процесс непрерывного и постоянного улучшения деятельности, направленный на создание большей ценности, сокращение потерь и оптимизацию расходов. Этот инструмент активно применяется в компаниях, работающих по принципам бережливого производства (БП). «Kaizen» представляет собой последовательность действий, которые приводят к улучшению качества гостиничных услуг и оптимизации технологических процессов в отеле.

**Пять составляющих системы «Kaizen».**

Первым шагом на пути к успеху является организация командной работы сотрудников в отеле. Каждый работник должен осознавать свою ответственность и действовать как единое целое, чтобы достичь общей цели - завоевать и удержать клиентов, а также повысить качество услуг, предлагаемых постояльцам. Работа в команде подразумевает постоянный обмен информацией между сотрудниками, готовность помочь друг другу и своевременное выполнение своих обязанностей. Только так можно достичь высоких результатов и стать настоящим лидером на рынке гостиничных услуг.

Второй важный аспект – это личная дисциплина сотрудников. Для достижения успеха компании дисциплина персонала имеет ключевое значение. Система «Kaizen» подразумевает, что сотрудники гостиницы должны постоянно работать над повышением самодисциплины во всем: Это касается всех аспектов:\* управления временем;

\* качественного выполнения работы;

\* соблюдения стандартов обслуживания, требований и регламентов;\* в экономном расходовании материальных и финансовых ресурсов.

Третий элемент — это поддержание морального духа сотрудников. Важно, чтобы работники верили в успех и позитивно относились к своей работе. Вне зависимости от того, удаётся компании успешно реализовать изменения или нет, сотрудники должны стремиться сохранять высокий моральный дух. Использование различных мотивационных инструментов в работе помогает работодателю быстрее достичь стратегических целей и реализовать планы развития, а работникам – получать удовлетворение от своей трудовой деятельности.

Четвертый элемент — кружки качества. Они созданы для того, чтобы улучшить сервис, создать комфортные условия труда для сотрудников и сократить расходы на сервис без ущерба для качества обслуживания. Это один из ключевых элементов системы «Kaizen». В состав таких кружков должны входить работники разных уровней. В этих группах сотрудники могут обмениваться идеями, навыками, технологиями и другими важными для совместной работы знаниями.

Пятый элемент – разработка предложений по улучшению деятельности гостиницы. Для эффективной работы гостиниц необходимо предоставить возможность сотрудникам свободно предлагать улучшения в работе отеля независимо от ранга, занимаемого в структуре управления. В ряде гостиниц с целью изучения мнений сотрудников о работе отеля проводятся неформальные встречи руководства и персонала служб гостиниц, в ходе которых работники высказывают свои предложения, мнения, идеи по развитию и совершенствованию работы компании.

Бережливый сервис в гостиницах и отелях направлен на:

1. Оптимизацию всех видов ресурсов: трудовых, временных, материальных и

финансовых — в процессе обслуживания гостей, при сохранении неизменно высокого качества услуг.2. Выявление действий, которые добавляют ценность гостиничному обслуживанию, и отказ от тех, что не имеют значения.

Для повышения эффективности управления внедрением системы бережливого сервис необходимо грамотное использование инструментов бережливого производства. Инструменты бережливого производства — это простые и эффективные решения, которые помогают увидеть возможности для улучшения и значительно сократить потери. Они способствуют постоянному совершенствованию всех бизнес-процессов, делая организацию более прозрачной и управляемой. Благодаря им каждый сотрудник компании может реализовать свой потенциал, что, в свою очередь, повышает конкурентоспособность компании. Кроме того, эти инструменты позволяют выявить те этапы процесса оказания услуги, которые требуют оптимизации.

**Литература**

1. ГОСТ Р 56020–2020 «Бережливое производство. Основные положения и словарь».

2. Вумек, Д. П. Бережливое производство: как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании: пер. с англ. / Джеймс Вумек, Дэниел Джонс. – М.: Альпина Паблишер, 2013. – 470 с. ISBN: 5-9616-0009-3.

3. Карамшина А.В., Попова Е.В. Основы бережливого производства: учебник / А.В. Курамшина, Е.В. Попова. — Москва: КНОРУС, 2024. — 200 с. — (Среднее профессиональное образование).

4. Кабанов А.А, Жукова М.А. Статья. Особенности применения инструментов бережливого производства на гостиничном предприятии [Электронный ресурс].