

ПЕТРИШЕНА АЛИНА СЕРГЕЕВНА

*магистрант направления «Менеджмент: Смарт-маркетинг: международное развитие бизнеса»
Тюменского государственного университета, г. Тюмень
petrishenaalina@mail.ru*

КАЗАНЦЕВА СВЕТЛАНА МИХАЙЛОВНА

*доктор экономических наук, профессор кафедры менеджмента
и бизнеса Тюменского государственного университета, г. Тюмень
s.m.kazanceva@utmn.ru*

МОТАЕВ КИРИЛЛ АНАТОЛЬЕВИЧ

*ассистент Школы естественных наук
Тюменского государственного университета, г. Тюмень
k.a.motaev@utmn.ru*

БЕРЕЖЛИВОЕ ПРОИЗВОДСТВО КАК ИНСТРУМЕНТ ПОСТРОЕНИЯ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОЙ КОМПАНИИ

Аннотация. В статье рассматриваются особенности внедрения бережливого производства в России. Теоретическим методом является анализ и обобщение научной литературы в области бережливого производства, основным эмпирическим методом выступает контент — анализ научных статей, публикаций, посвященных внедрению бережливого производства на предприятиях в России. Применение контент-анализа позволяет выявить ключевые направления применения бережливого производства на российских предприятиях; выделить наиболее часто используемые инструменты и подходы; проанализировать сферы использования бережливого производства.

Ключевые слова: бережливое производство, контент-анализ, кайдзен, минимизация потерь, сокращение издержек, клиентоориентированность.

Клиентоориентированность — это способность компании и сотрудников вовремя определять желания клиентов, чтобы удовлетворить их своей продукцией или услугой с максимальной выгодой [4].

В настоящее время клиентоориентированность является ключевым фактором успешного бизнеса, поскольку лояльность клиентов является маркером качественно предоставляемых услуг.

Данная тема особенно актуальна в настоящее время поскольку в современном мире наблюдается рост конкуренции за счет развития

множества компаний, повышения качества предоставляемых услуг, а также включение инновационных решений в производственные процессы и в систему управления.

Внедрение такого инструмента, как бережливое производство, позволит увеличить клиентоориентированность компании.

Основной целью бережливого производства является устранение или минимизация потерь в различных формах, концепция кайдзен (непрерывного улучшения) является ключевым элементом, также по мнению всех авторов важно создание ценности для клиента, и не менее важна вовлеченность всех сотрудников во все процессы [1]. Бережливое производство — система, ориентированная на устранение потерь и улучшения производственных процессов [2].

Бережливое производство имеет различные вариации внедрения в каждую из стран, исходя из особенности страны, менталитета жителей, политических особенностей, экономики.

В России управленческая культура традиционно иерархична, имеет вертикальную структуру, где решения принимаются только на уровне руководства. Часто, сотрудниками воспринимается внедрение бережливого производства, как угрозу, так как людям сложно принимать изменения в компании, также сотрудники не воспринимают бережливое производство как систему, а лишь, как набор инструментов, это приводит лишь к краткосрочным изменениям [3].

Исследование построено на контент- анализе научных статей о бережливом производстве.

Применение контент-анализа позволяет:

- выявить ключевые направления применения бережливого производства на российских предприятиях;
- выделить наиболее часто используемые инструменты и подходы;
- проанализировать сферы использования бережливого производства.

Метод контент-анализа позволяет оценить специфику и область применения бережливого производства, а также выявить ключевые методики использования бережливого производства.

Единица контент-анализа:

- Термин «минимизация потерь»;
- Термин «кайдзен»;
- Термин «сокращение издержек»;
- Термин «ориентация на потребителя» и др.

Единица счета – число повторений смысловых единиц анализа.

Основные гипотезы исследования:

1. Количество научных статей о бережливом производстве увеличивается с каждым годом, что свидетельствует о росте интереса к этой теме.

2. Основное внимание научных исследований в области бережливого производства сосредоточено на оптимизации процессов в промышленности и производственных системах. Применение принципов бережливого производства чаще всего изучается в контексте крупных производственных компаний, нежели чем в малом и среднем бизнесе.

3. Такой инструмент бережливого производства, как «кайдзен» используется чаще всего в практическом использовании бережливого производства.

Генеральная совокупность включает в себя все бесплатные статьи в информационной базе — e-library в количестве 200 единиц с использованием поискового запроса «бережливое производство».

Был произведен анализ таких показателей и терминов, как:

- источник публикации;
- год издания;
- основные термины;
- сфера применения.

В данной работе мною был использован такой метод отбора единиц наблюдения, как целевой отбор (пурпозитивная выборка), так как отбор осуществлялся в рамках конкретного запроса в поисковой системе «бережливое производство».

Данная диаграмма (рис. 1) подтверждает гипотезу № 2, большую часть, а именно 67%, области применения занимает экономика и бизнес, а именно машиностроительный бизнес, предприятия производства-потребления электроэнергии и др.

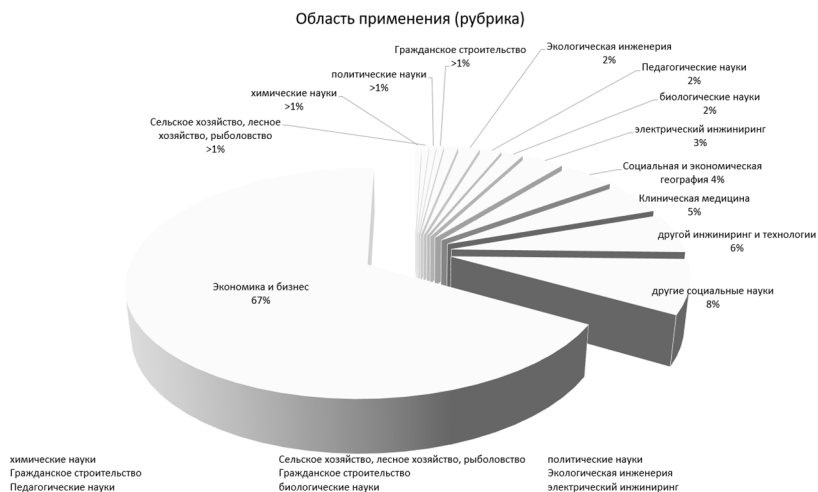


Рис. 1. Область применения бережливого производства

Источник: составлено автором

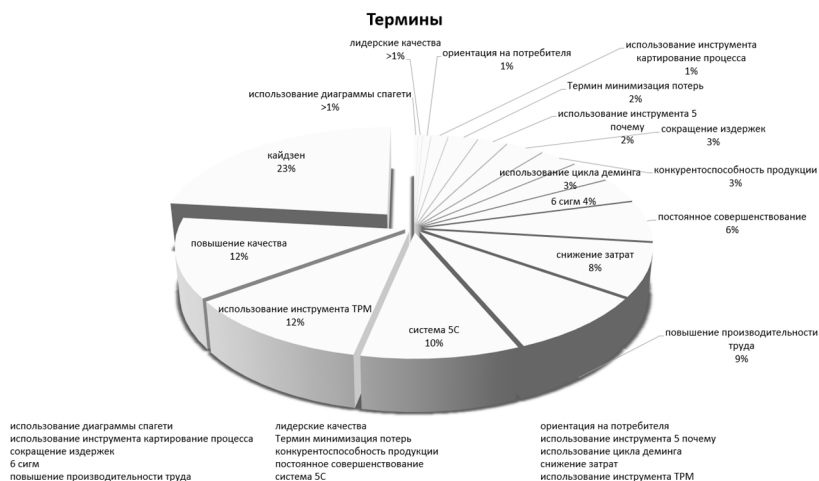


Рис. 2. Основные термины, выделенные в работе

Источник: составлено автором

Рисунок 2 подтверждает гипотезу № 3. Действительно, такой инструмент бережливого производства, как кайдзен используется чаще остальных, и встречается в 68 статьях из 200. К примеру, такой инструмент, как цикл Деминга использовался лишь в 10 статьях из 200. Это наблюдение поможет в дальнейшем изучать культуру внедрения бережливого производства в российские предприятия, а также предложить использование данного инструмента в конкретной организации. На рис. 3 видно, что большую часть применения бережливых технологий занимает сфера бизнеса, всего лишь 11% — государственные органы и 5% — медицинские учреждения.

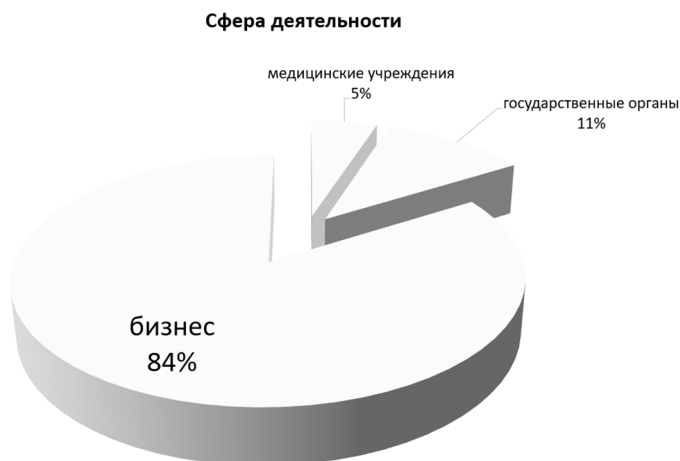


Рис. 3. Сферы деятельности, в которых используется бережливое производство

Источник: составлено автором.

При проведении контент анализа были подтверждены гипотезы и достигнуты цели.

Было выявлено, что наибольшее применение бережливого производства наблюдалось в сфере экономики и бизнеса, что логично, так как термин «бережливое производство» был введен при производстве Тойота.

Термин «кайдзен» нашел наибольшее применение, что указывает на применение данного метода бережливого производства в различных отраслях.

Все гипотезы были подтверждены в ходе исследования. Количество статей по теме бережливого производства действительно с каждым годом растет, это можно заметить исходя из бланка контент-анализа, в которой указан год выпуска каждой из 200 проанализированных статей.

Тема популярная, хоть и имеет начало еще в 1988 году. Российские предприятия активно внедряют инструменты бережливого производства, и имеют положительные результаты в виде сокращения издержек и увеличения выручки.

Внедрение комплекса мероприятий, направленных на реализацию клиентоориентированного подхода в деятельности предприятий, таких как бережливые технологии, способствует оптимизации временных затрат на обслуживание потребителей, повышению уровня качества сервиса и эффективности функционирования персонала, а также ведет к снижению издержек, связанных с организацией сбытовой деятельности.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Джонс Д., Вумек Д. Бережливое производство. — Москва: Альпина Паблишер, 2018. — 472 с.
2. Оно Т. Производственная система Тойоты. — Москва: ИКСИ, 2013. — 194 с.
3. Репин А. А., Епифанов Д. В. Бережливое производство: методология и практика. — Москва: Омега-Л, 2016. — 288 с.
4. Шавровская М. Н. Клиентоориентированность персонала как комплексная профессиональная компетенция // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». — 2011. — № 4. — 229 с.