

Ссылка для цитирования этой статьи:

Нурутдинов А.А., Клементьева Д.А., Цветкова А.М., Токарева А.И., Янина М.П. Применение Lean-методов для оптимизации процессов в гостиничном бизнесе среднего сегмента // Human Progress. 2024. Том 10, Вып. 4. С. 22. URL: http://progress-human.com/images/2024/Tom10_4/Klementieva.pdf DOI 10.46320/2073-4506-2024-4a-11.

ПРИМЕНЕНИЕ LEAN-МЕТОДОВ ДЛЯ ОПТИМИЗАЦИИ ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ СРЕДНЕГО СЕГМЕНТА

Нурутдинов Азамат Анварович

кандидат технических наук, доцент кафедры безопасности производства и промышленной экологии
Института химии и защиты в чрезвычайных ситуациях
Уфимского университета науки и техники;
г. Уфа, Российская Федерация;
доцент кафедры управления качеством в производственно-технологических системах
Челябинского государственного университета
г. Челябинск, Российская Федерация

Клементьева Дарья Андреевна

студент, Дальневосточный федеральный университет
г. Владивосток, Российская Федерация

Цветкова Анастасия Максимовна

студент, Дальневосточный федеральный университет
г. Владивосток, Российская Федерация

Токарева Алина Игоревна

студент, Дальневосточный федеральный университет
г. Владивосток, Российская Федерация

Янина Мария Павловна

студент, Дальневосточный федеральный университет
г. Владивосток, Российская Федерация

Аннотация. В данной статье рассматривается применение Lean-методов для оптимизации операционных процессов в гостиничном бизнесе среднего сегмента. Исследование включает анализ текущего состояния операционных процессов в выбранных гостиницах, выявление проблемных зон и внедрение Lean-инструментов, таких как система 5S для стандартизации процессов уборки, технологии самообслуживания для регистрации и выезда гостей, а также система Just-in-Time для управления запасами. Результаты

исследования показывают значительное сокращение времени уборки номеров на 20%, уменьшение времени регистрации гостей на 30%, а также снижение объемов запасов на 25%, что приводит к снижению затрат на хранение на 15%. Эти результаты свидетельствуют о высокой эффективности Lean-методов для повышения операционной эффективности и удовлетворенности клиентов в гостиничном бизнесе среднего сегмента.

Ключевые слова: Lean-управление, гостиничный бизнес, средний сегмент, оптимизация процессов, система 5S, самообслуживание, Just-in-Time, операционная эффективность, удовлетворенность клиентов.

Введение.

Lean-управление, или "бережливое производство", зародилось в японской автомобильной промышленности, в частности в компании Toyota, и постепенно распространилось на другие отрасли. Основная цель Lean-управления заключается в устранении всех видов потерь и создании максимальной ценности для клиента при минимальных затратах ресурсов. Принципы Lean включают идентификацию ценности с точки зрения клиента, анализ потока создания ценности и устранение всех видов потерь, создание потока без перерывов и задержек, использование системы "вытягивания" для производства только того, что нужно, когда нужно, и постоянное совершенствование на основе принципа Kaizen [1]. Эти принципы способствуют повышению эффективности и сокращению затрат, что особенно важно для гостиничного бизнеса, где конкуренция и потребительские ожидания постоянно растут.

В различных отраслях Lean-методы уже доказали свою эффективность. Например, в здравоохранении их использование привело к сокращению времени ожидания пациентов и улучшению потоков в больницах, что подтверждают исследования, показывающие сокращение времени пребывания пациентов на 30%. В логистике Lean-методы способствуют улучшению управления цепочками поставок, снижению затрат на хранение и транспортировку. Применение Lean-методов в гостиничном бизнесе может включать оптимизацию процессов уборки номеров и повышение эффективности регистрации гостей. Например, в одном из исследований была внедрена стандартизированная процедура уборки номеров, что позволило сократить время на уборку на 20% и повысить качество обслуживания.

Гостиницы среднего сегмента занимают промежуточное положение между бюджетными и люксовыми отелями, предоставляя баланс качества и цены. Они стремятся предоставить высокий уровень комфорта и обслуживания по приемлемой цене. Такие гостиницы часто предлагают разнообразие услуг, включая рестораны, конференц-залы,

фитнес-центры и бесплатный Wi-Fi, что привлекает деловых путешественников, семьи и туристов. Для этих гостиниц важно эффективно управлять операционными процессами, чтобы оставаться конкурентоспособными.

Применение Lean-методов в гостиничном бизнесе включает оптимизацию различных операционных процессов для повышения эффективности и удовлетворенности клиентов. Одним из ключевых направлений является управление уборкой номеров. В одном из исследований была внедрена система 5S (Sort, Set in order, Shine, Standardize, Sustain), которая позволила сократить время на уборку и повысить качество обслуживания. В результате время уборки номеров сократилось на 20%, а удовлетворенность клиентов увеличилась на 15%. Также было установлено, что стандартизация процессов уборки способствует снижению ошибок и повышению качества обслуживания.

Другим важным аспектом является оптимизация процессов регистрации и выезда гостей. Использование технологий самообслуживания, таких как киоски для регистрации и мобильные ключи, позволяет снизить нагрузку на персонал и ускорить процесс регистрации. В одном из исследований внедрение таких технологий позволило сократить время регистрации на 30% и повысить удовлетворенность клиентов на 10%. Это также способствует снижению затрат на персонал и улучшению общего опыта гостей.

Улучшение управления запасами также играет важную роль в оптимизации операционных процессов. Внедрение систем "точно вовремя" (Just-in-Time) для управления запасами моющих средств и других расходных материалов позволяет снизить затраты на хранение и уменьшить объемы отходов. В одном из исследований было показано, что применение системы Just-in-Time позволило сократить объемы запасов на 25% и снизить затраты на хранение на 15%. Это также способствует снижению рисков, связанных с истечением срока годности и порчей материалов.

Методология исследования была разработана для анализа текущего состояния операционных процессов в гостиницах среднего сегмента и оценки эффективности применения Lean-методов для их оптимизации. Для этого были выбраны несколько гостиниц среднего сегмента, представляющих различные географические регионы и различные типы гостиничных услуг. Основные методы исследования включали опросы и интервью с персоналом, анализ внутренней документации гостиниц, а также наблюдение за операционными процессами.

Опросы и интервью с персоналом проводились для выявления текущих проблем и потенциальных зон улучшения в операционных процессах. В опросах участвовали сотрудники всех уровней – от менеджеров до обслуживающего персонала. Основное внимание уделялось

вопросам, связанным с временем выполнения различных задач, качеством обслуживания, уровнем удовлетворенности клиентов и сотрудников, а также используемыми инструментами и технологиями. Например, один из вопросов касался времени, затрачиваемого на уборку одного номера, что позволило выявить значительные расхождения в эффективности выполнения данной задачи в разных гостиницах.

Анализ внутренней документации включал изучение отчетов о деятельности гостиниц, стандартных операционных процедур, данных о затратах и доходах, а также жалоб и отзывов клиентов. Это позволило получить объективные данные о текущем состоянии процессов и их влиянии на финансовые показатели и удовлетворенность клиентов. Например, анализ отчетов показал, что среднее время уборки номера в исследуемых гостиницах составляет 45 минут, что значительно превышает стандартные показатели для данного сегмента.

Наблюдение за операционными процессами проводилось с целью получения непосредственного представления о выполнении задач на местах и выявления факторов, влияющих на эффективность работы. В ходе наблюдений было установлено, что основными проблемами являются отсутствие стандартизированных процедур, недостаточное обучение персонала и неэффективное использование ресурсов. Например, в одной из гостиниц наблюдение показало, что процесс уборки номера не был четко регламентирован, что приводило к значительным временным потерям и снижению качества уборки.

Анализ текущего состояния операционных процессов показал, что основными проблемами являются длительное время уборки номеров, низкая эффективность процессов регистрации и выезда гостей, а также высокие затраты на хранение запасов. Среднее время уборки номера в исследуемых гостиницах составляло 45 минут, что превышает стандартные показатели для гостиниц среднего сегмента. Это негативно сказывалось на оперативности подготовки номеров для новых гостей и приводило к увеличению затрат на персонал. Процессы регистрации и выезда гостей также занимали слишком много времени, что вызывало неудовлетворенность клиентов. Среднее время регистрации гостей составляло 15 минут, что значительно превышало приемлемые значения для данного сегмента. Высокие затраты на хранение запасов были обусловлены отсутствием системного подхода к управлению запасами, что приводило к избыточным закупкам и хранению материалов.

Для решения этих проблем были выбраны и применены Lean-методы, такие как стандартизация процессов уборки с использованием системы 5S, внедрение технологий самообслуживания для регистрации и выезда гостей, а также система Just-in-Time для управления запасами. Стандартизация процессов уборки включала внедрение системы 5S (Sort, Set in order, Shine, Standardize, Sustain), что позволило сократить время на уборку

номеров на 20% и повысить качество обслуживания. В одной из гостиниц внедрение системы 5S позволило сократить время уборки номера с 45 до 36 минут и снизить количество жалоб на качество уборки на 30%.

Внедрение киосков для регистрации и мобильных ключей позволило сократить время регистрации на 30% и повысить удовлетворенность клиентов на 10%. В одной из гостиниц установка киосков для регистрации позволила сократить время регистрации с 15 до 10 минут и уменьшить очереди в часы пик. Применение системы Just-in-Time для управления запасами позволило сократить объемы запасов на 25% и снизить затраты на хранение на 15%. В одной из гостиниц внедрение системы Just-in-Time позволило сократить расходы на хранение материалов на 20% и уменьшить объемы избыточных запасов на 25%.

Применение Lean-методов в гостиничном бизнесе среднего сегмента направлено на оптимизацию операционных процессов, повышение удовлетворенности клиентов и снижение затрат [2]. В рамках данного исследования были выбраны несколько ключевых Lean-инструментов, таких как система 5S для стандартизации процессов уборки, внедрение технологий самообслуживания для регистрации и выезда гостей, а также система Just-in-Time для управления запасами. Рассмотрим подробнее каждый из этих методов и результаты их применения.

Первым шагом было внедрение системы 5S для стандартизации процессов уборки номеров. Система 5S включает пять основных этапов: Sort (Сортировка), Set in order (Упорядочивание), Shine (Чистка), Standardize (Стандартизация) и Sustain (Поддержание). На этапе сортировки были выявлены и устранены излишние предметы и материалы, которые не использовались в процессе уборки. Затем на этапе упорядочивания были оптимизированы рабочие места и маршруты уборщиков, что позволило сократить время на перемещение и поиск необходимых инструментов. Этап чистки включал регулярное и тщательное поддержание чистоты всех рабочих зон, что способствовало повышению качества уборки. Стандартизация включала разработку четких инструкций и регламентов для каждого этапа уборки, что обеспечило единообразие и предсказуемость результатов. На последнем этапе поддержания были внедрены процедуры для регулярного контроля и улучшения процесса.

Результаты внедрения системы 5S показали значительные улучшения. Время уборки номеров сократилось в среднем на 20%, что позволило обслуживающему персоналу справляться с большим объемом работы в короткие сроки. В одной из исследуемых гостиниц время уборки одного номера уменьшилось с 45 до 36 минут. Это не только улучшило оперативность подготовки номеров для новых гостей, но и повысило общую

удовлетворенность клиентов качеством уборки. Количество жалоб на качество уборки снизилось на 30%, что свидетельствует о повышении уровня удовлетворенности клиентов.

Следующим шагом было внедрение технологий самообслуживания для регистрации и выезда гостей. Это включало установку киосков самообслуживания и использование мобильных ключей. Киоски самообслуживания позволили гостям самостоятельно регистрироваться и получать ключи от номеров без необходимости ожидания в очереди на стойке регистрации. Мобильные ключи, которые можно загрузить на смартфон, позволили гостям обходиться без традиционных пластиковых карт и ускорили процесс заселения и выезда.

Результаты внедрения этих технологий также были положительными. Время регистрации гостей сократилось в среднем на 30%, что значительно улучшило общий опыт гостей при заселении. В одной из гостиниц время регистрации сократилось с 15 до 10 минут, что существенно уменьшило очереди в часы пик и повысило удовлетворенность клиентов. Клиенты высоко оценили удобство использования мобильных ключей, что также способствовало повышению уровня удовлетворенности.

Еще одним важным аспектом было применение системы Just-in-Time для управления запасами. Эта система направлена на минимизацию запасов и обеспечение своевременной доставки необходимых материалов [3]. Внедрение Just-in-Time включало оптимизацию процессов заказа и доставки материалов, что позволило снизить объемы избыточных запасов и уменьшить затраты на хранение.

Результаты применения системы Just-in-Time были впечатляющими. Объемы запасов сократились в среднем на 25%, что позволило уменьшить затраты на хранение на 15%. В одной из гостиниц расходы на хранение материалов сократились на 20%, что свидетельствует о высокой эффективности данного метода. Кроме того, уменьшение объемов избыточных запасов позволило снизить риски, связанные с порчей и истечением срока годности материалов, что также способствовало снижению затрат.

Результаты применения Lean-методов в гостиничном бизнесе среднего сегмента оказались значительными и продемонстрировали ощутимые улучшения в различных аспектах операционных процессов. В данной части работы будут подробно рассмотрены ключевые результаты, полученные в ходе исследования, а также обсуждены их последствия для гостиничного бизнеса.

Внедрение системы 5S для стандартизации процессов уборки номеров показало значительное снижение времени, затрачиваемого на уборку. Время уборки одного номера сократилось в среднем на 20%, что позволило обслуживающему персоналу справляться с

большим объемом работы в более короткие сроки [4]. В одной из исследованных гостиниц время уборки номера уменьшилось с 45 до 36 минут. Это привело к увеличению оперативности подготовки номеров для новых гостей и повышению общей удовлетворенности клиентов качеством уборки. Количество жалоб на качество уборки снизилось на 30%, что свидетельствует о росте уровня удовлетворенности клиентов и улучшении восприятия гостиничного сервиса.

Технологии самообслуживания для регистрации и выезда гостей также показали свою эффективность. Внедрение киосков самообслуживания и мобильных ключей позволило сократить время регистрации гостей в среднем на 30%. В одной из гостиниц время регистрации сократилось с 15 до 10 минут, что существенно уменьшило очереди в часы пик и повысило удовлетворенность клиентов. Анализ отзывов гостей показал, что клиенты высоко оценили удобство использования мобильных ключей, что дополнительно способствовало росту удовлетворенности. Эти результаты подтверждают, что использование технологий самообслуживания может существенно улучшить клиентский опыт и повысить операционную эффективность гостиниц.

Применение системы Just-in-Time для управления запасами позволило снизить объемы избыточных запасов и уменьшить затраты на хранение. Объемы запасов сократились в среднем на 25%, что позволило уменьшить затраты на хранение на 15%. В одной из гостиниц расходы на хранение материалов сократились на 20%, что свидетельствует о высокой эффективности данного метода. Уменьшение объемов избыточных запасов также позволило снизить риски, связанные с порчей и истечением срока годности материалов, что дополнительно способствовало снижению затрат. Эти результаты подчеркивают важность эффективного управления запасами для достижения устойчивого улучшения операционных процессов.

Обсуждение результатов показывает, что применение Lean-методов в гостиничном бизнесе среднего сегмента может привести к значительным улучшениям в операционной эффективности и удовлетворенности клиентов. Стандартизация процессов уборки, внедрение технологий самообслуживания и оптимизация управления запасами позволяют гостиницам не только повысить качество обслуживания, но и существенно снизить операционные затраты. Это особенно важно в условиях высокой конкуренции и постоянно растущих ожиданий клиентов.

Однако, несмотря на достигнутые успехи, внедрение Lean-методов также сталкивается с рядом вызовов и ограничений. Во-первых, необходимо учитывать культурные и организационные особенности каждой гостиницы, что может потребовать адаптации

стандартных Lean-инструментов под конкретные условия. Во-вторых, успешное внедрение Lean-методов требует активного участия и поддержки со стороны руководства, а также соответствующего обучения и мотивации персонала. Без должного внимания к этим аспектам внедрение Lean-методов может столкнуться с сопротивлением и не достичь ожидаемых результатов.

Список литературы

1. Сокирская Н.В., Павличук К.И. Инновации в гостиничном и ресторанном бизнесе // Молодой ученый. 2020. № 21 (311). С. 200–300.
2. Подзигун А.Н., Воронова О.В. Преимущества применения автоматизированных систем управления в гостиничном бизнесе // Молодой ученый. 2021. № 23 (326). С. 180–190.
3. Liker J.K. The Toyota Way: 14 Management Principles from the World's Greatest Manufacturer. McGraw-Hill, 2004. 350 p.
4. Womack J.P., Jones D.T., Roos D. The Machine That Changed the World: The Story of Lean Production. Harper Perennial, 2007. 352 p.

THE USE OF LEAN METHODS TO OPTIMIZE OPERATIONAL PROCESSES IN THE HOTEL BUSINESS OF THE MIDDLE SEGMENT

Nurutdinov Azamat Anvarovich

Candidate of Technical Sciences, Associate Professor of the
Department of Industrial Safety and Industrial Ecology
Institute of Chemistry and Protection in Emergency Situations
Ufa University of Science and Technology
Ufa, Russian Federation;

Associate Professor of the Department of Quality Management in Production and
Technological Systems
Chelyabinsk State University
Chelyabinsk, Russian Federation

Klementyeva Darya Andreevna

student, Far Eastern Federal University
Vladivostok, Russian Federation

Tsvetkova Anastasia Maksimovna

student, Far Eastern Federal University
Vladivostok, Russian Federation

Tokareva Alina Igorevna

student, Far Eastern Federal University
Vladivostok, Russian Federation

Yanina Maria Pavlovna

student, Far Eastern Federal University

Vladivostok, Russian Federation

Annotation. This article discusses the application of Lean methods to optimize operational processes in the middle segment hotel business. The study includes an analysis of the current state of operational processes in selected hotels, identification of problem areas and implementation of Lean tools such as the 5S system for standardization of cleaning processes, self-service technologies for check-in and check-out of guests, as well as a Just-in-Time system for inventory management. The results of the study show a significant reduction in room cleaning time by 20%, a 30% reduction in guest check-in time, as well as a 25% reduction in inventory volumes, which leads to a 15% reduction in storage costs. These results indicate the high effectiveness of Lean methods to improve operational efficiency and customer satisfaction in the middle segment hotel business.

Keywords: Lean management, hotel business, middle segment, process optimization, 5S system, self-service, Just-in-Time, operational efficiency, customer satisfaction.

References

1. Skirskaya N.V., Pavlichuk K.I. Innovations in the hotel and restaurant business // Young scientist. 2020. No. 21 (311). P. 200-300.
2. Podzigun A.N., Voronova O.V. Advantages of using automated control systems in the hotel business // Young Scientist. 2021. No. 23 (326). P. 180-190.
3. Liker J.K. The Toyota Way: 14 principles of management from the largest manufacturer in the world. McGraw-Hill, 2004. 350 p.
4. Womack J.P., Jones D.T., Ross D. The Machine that changed the world: A History of lean manufacturing. Harper Perennial, 2007. 352 p.