

Лучшие практики повышения производительности труда в сфере туризма



Основной результат – Увеличение выработки

Основные цели внедрения:

Ключевые процессы обслуживания клиентов в сфере туризма напрямую влияют на качество сервиса, пропускную способность и экономические показатели организаций. Целью внедрения бережливого производства стало устранение потерь времени, повышение управляемости процессов, выравнивание загрузки персонала и формирование единых стандартов выполнения операций.

Типовая проблема

Проблема	Причина
Длительное время ожидания гостей	Низкая скорость выполнения ключевых операций
Низкая производительность труда обслуживающего персонала	Лишние перемещения, ожидание лифтов, поиск расходных материалов, отсутствие стандартизации операций

Типовое решение

Решение	Целевой результат
Разработка и внедрение стандартов операционных процедур, обучение и вовлечение персонала	Рост производительности и стабильности качества процессов
Организация мест хранения оборудования, материалов и инвентаря непосредственно в зоне выполнения работ с применением визуального управления	Сокращение потерь времени на перемещения и ожидание

Инструменты бережливого производства, используемые в проекте:

5С, стандартизированная работа, визуальное управление, картирование потока создания ценности, диаграмма Спагетти, производственный анализ, управление запасами

Примеры реализованных решений

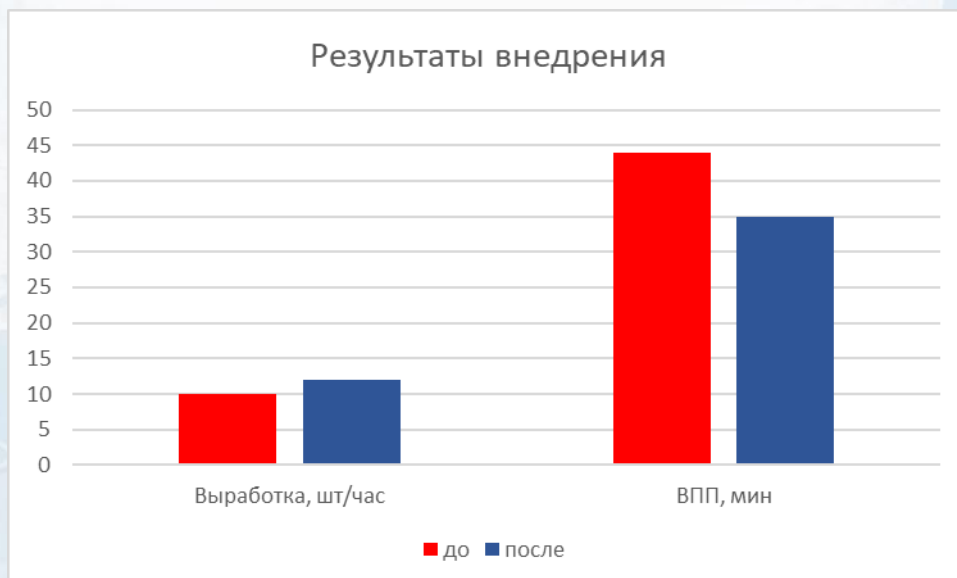
Пример 1. Сокращение времени подготовки номера к заселению гостя

Для повышения эффективности процесса уборки номерного фонда:

- на каждом этаже были определены и оборудованы места хранения уборочных тележек;
- Организованы зоны хранения расходных материалов, бытовой химии и постельного белья;
- Расходные материалы размещены в прозрачных контейнерах с цветовыми индикаторами пополняемости запасов, разработана цветовая маркировка емкостей с бытовой химией;
- Утверждены стандарты уборки номера и комплектования тележки, проведено обучение персонала.

Результат:

- Увеличение выработки по уборке номеров с 10 до 12 шт/час, на 20%;
- Сокращение времени протекания процесса с 44 до 35 минут, на 20,4%.
- Снижение доли инцидентов, связанных с неготовностью номеров, на 30%.



Стоимость решения:

Решение реализовано собственными силами.

Экономический эффект:

Экономический эффект от внедрения составил более 1,7 млн руб.

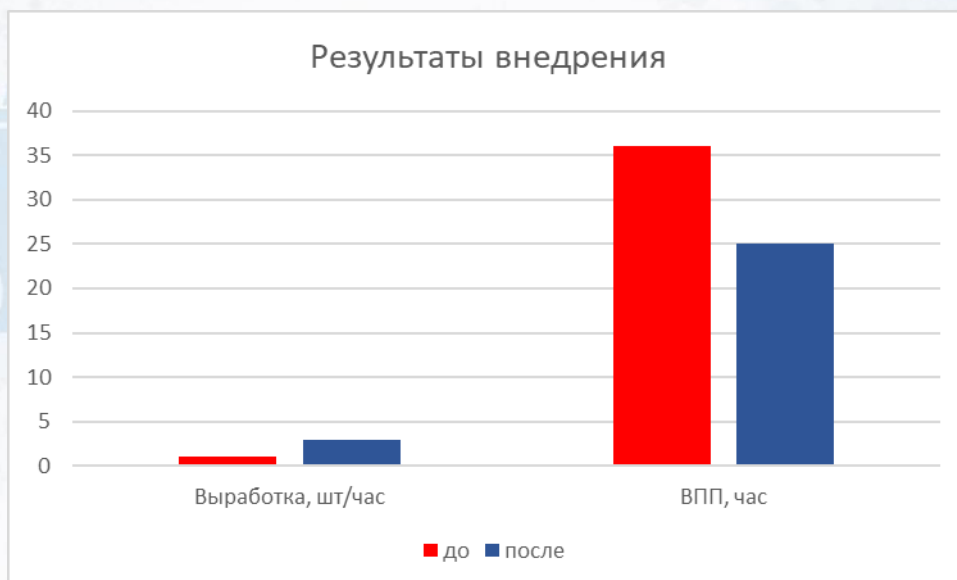
Пример 2. Сокращение очередей и повышение пропускной способности входной зоны аквапарка

Для повышения эффективности работы входной зоны аквапарка:

- оптимизирована схема входной зоны и маршруты движения посетителей;
- разделены потоки посетителей по типам услуг;
- стандартизирована информация для посетителей, снижено количество консультаций;
- оптимизирована работа бельевого склада, внедрены элементы визуального управления.
- разработаны и внедрены стандарты операционных процедур.

Результат:

- Увеличение выработки по обслуживанию гостей с 1 до 3 шт./чел/мин., на 200%;
- Сокращение времени протекания процесса по оказанию комплекса оздоровительных услуг с 36 до 25 минут, на 31%.
- Снижение запасов белья с 500 до 300 шт., на 40%



Стоимость решения:

Решение реализовано собственными силами.

Экономический эффект:

Экономический эффект от внедрения составил более 686 тыс руб.

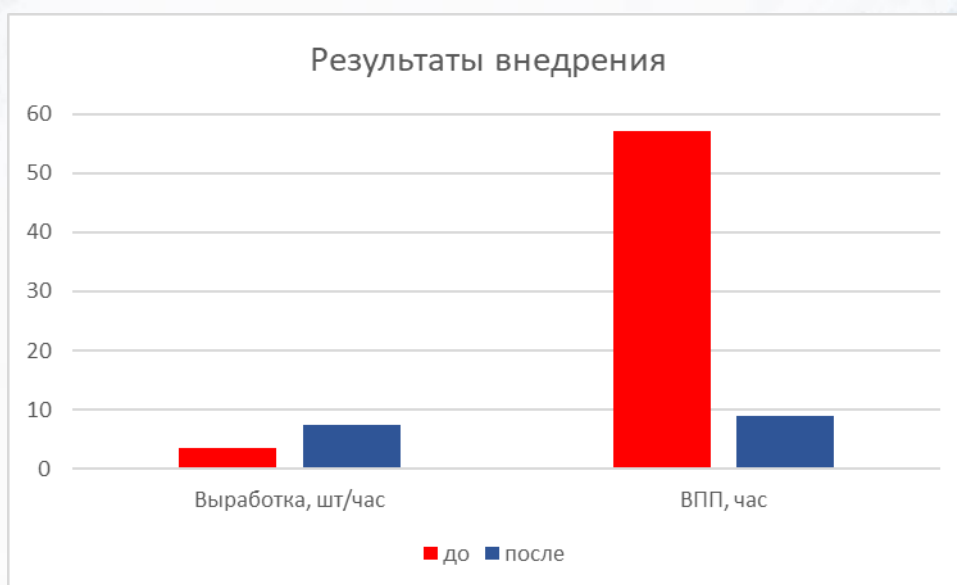
Пример 3. Оптимизация оказания санаторно-курортных процедур

Для повышения эффективности оказания лечебно-оздоровительных процедур:

- оптимизированы маршруты движения пациентов между кабинетами;
- стандартизированы рабочие места медицинского персонала;
- внедрена система предварительной записи и визуальная навигация;
- разработаны и внедрены стандарты операционных процедур.

Результат:

- Увеличение выработки по подготовке минеральных ванн с 3,5 до 7,5 шт/смен/чел, на 114%;
- Сокращение времени протекания процесса по оказанию комплекса оздоровительных услуг с 3433 до 535 минут, на 84,4%.
- Снижение очередей с 159 до 15 чел., на 91%



Стоимость решения:

Решение реализовано собственными силами.

Экономический эффект:

Экономический эффект от внедрения составил более 5,6 млн руб.