

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КОНЦЕПЦИИ «БЕРЕЖЛИВЫЙ ОФИС» В ДЕЛОПРОИЗВОДСТВЕ

Солоха А.А.

*Уральский государственный университет путей сообщения
soloxa.arina@yandex.ru*

Концепция «бережливое производство» (Lean Manufacturing, Lean Production), судя по количеству публикаций в прессе, а также по числу реализуемых программ обучения, посвященных ее внедрению, является популярной и востребованной в российской бизнес-практике.

Опыт использования данной системы, и даже отдельных ее инструментов показал насколько бережливое производство эффективно и перспективно, поэтому сегодня данный подход нашел применение в самых разных сферах. Изначально Lean-технологии ассоциировались исключительно с производством, но сегодня они стремительно проникают и в другие сферы экономики [3, с. 60].

Руководители и специалисты современных российских предприятий обращают пристальное внимание, прежде всего, на производственные операции, в рамках которых создаются ценности для потребителей, и часто упускают из вида управляющие и вспомогательные, в том числе офисные процессы. Однако принципы и инструменты Lean позволяют успешно оптимизировать деятельность не только на производстве, но и в офисе.

«Бережливый офис» – составляющая концепции бережливого производства, суть которой состоит в оптимизации ресурсов компании, сокращении перемещения материалов и ненужных передвижений, снижении времени ожидания, избавлении от мусора и постоянном улучшении действий, проецируемая на офис.

Прежде всего, бережливый офис – это средство борьбы с потерями, поэтому вопрос классификации и выявления потерь является ключевым. В офисном труде возможны несколько подходов к классификации потерь. Дж. Лайкер выделяет 8 основных видов потерь. Рассмотрим их более подробно.

Перепроизводство: распечатка документов заранее (на всякий случай); повторная работа с документом (ненужная проверка); массовые рассылки информации сотрудникам; подготовка документов заранее.

Ожидание: неисправность офисной техники; ожидание информации; ожидание принятия решения, согласования, подписания документа; опоздания на совещания, встречи.

Лишние перемещения: неудобная планировка офиса; множительная и печатная техника расположены далеко от рабочего места; плохо организованные рабочие места; отсутствие визуализации названий подразделений, мест хранения канцелярских принадлежностей и документов.

Лишние хождения, движения: поиски нужных предметов из-за отсутствия у них определенного места; нерациональная организация рабочего пространства – хождения за документами, бланками, лежащими слишком далеко; подготовка

черновиков; работа выполняется исходя из опыта сотрудника, а не по стандартной процедуре.

Излишняя или неправильная обработка: дублирование информации на разных носителях (бумажных, электронных, факсимильных); распечатка и отправка одной и того же документа почтой, факсом, экспресс- и электронной почтой; повторение одной и той же информации в разных формах документов; использование разных версий инструкций по заполнению документов, разного программного обеспечения; повторный ввод данных разными способами.

Избыток запасов: закупка впрок, на всякий случай, со скидкой за количество – без учета потребностей; загромождение рабочих столов стопками папок, ожидающих своей обработки, проверки; «вечное» хранение документов.

Дефекты и их исправление: отсутствие стандартных форм документов, стандартных процедур выполнения операций; информация недостоверна или недостаточна; несовместимое программное обеспечение.

Неиспользуемый творческий потенциал: отсутствие четкой системы требований, непонятны критерии и перспективы квалификационного роста (освоения новых компетенций); высокая текучесть, отсутствие команды, слабая мотивация улучшений; отсутствие системы обучения персонала [2, с. 11].

Для того чтобы исключить или свести к минимуму потери в офисной работе специалистам по организационному и документационному обеспечению управления необходимо руководствоваться следующими принципами концепции Lean:

- чистота и порядок в офисе и на рабочем месте;
- сокращение запасов;
- ликвидация потерь;
- ограничение времени ожидания;
- правильное выполнение задач с первого раза;
- создание потока работы (каждый сотрудник обязан четко знать свои должностные обязанности и качественно выполнять их);
- постоянное совершенствование.

С целью повышения эффективности офисных процессов в практике работы «бережливых» предприятий используются следующие Lean-инструменты: 5S, визуализация офиса, канбан, TPM, быстрая переналадка и т.д. [1, с. 9]. Рассмотрим их более подробно.

5S-система – система организации рабочего места, позволяющая повысить эффективность и управляемость операционной зоны, улучшить корпоративную культуру, сохранить время и т.п. Методика 5S была разработана в Японии, в нее входят пять действий: сортировка, удаление ненужного; соблюдение порядка; содержание в чистоте; стандартизация процесса; совершенствование порядка и дисциплина.

Визуализация офиса – система обмена информацией, которая обеспечивает соблюдение рабочих стандартов и следит за тем, чтобы любой процесс выполнялся согласно графику и без ошибок при помощи средств визуализации. Суть этого метода заключается в том, что информация, представленная в

инфографике, схемах, диаграммах воспринимается персоналом легче, чем объемные текстовые инструкции. С помощью данного инструмента можно визуализировать рабочие операции, процесс документооборота, составить схемы-руководства по пользованию оргтехникой, бытовыми приборами (кофеваркой, микроволновой печью и т.д.).

Канбан – метод управления разработкой, реализующий принцип «точно в срок» и способствующий равномерному распределению нагрузки между работниками. Используются средства визуализации: канбан-доска и канбан-карточки.

В современных условиях, когда не только производство, но и офис насыщен сложным оборудованием, актуальным становится применение lean-инструментов, ориентированных на качественное обслуживание организационной техники, при помощи которой ведется делопроизводство.

ТРМ (всеобщий уход за оборудованием) – такое обслуживание оборудования, которое максимально повышает его эффективность на протяжении всего жизненного цикла, с участием всего персонала. Идеальное состояние оборудования возможно поддерживать благодаря правильному и регулярному уходу, включая продуманную систему осмотров и ремонтов.

Быстрая переналадка – переналадка или переоснастка оборудования менее чем за 10 минут. Представляет собой набор теоретических и практических методов, которые позволяют сократить время операций наладки и переналадки оборудования. Применительно к работе офиса технологию быстрой переналадки можно использовать для решения таких задач как: удаление вирусов с компьютера, обновление программного обеспечения, заправка картриджа для принтера, замена лампы в проекторе, ремонт организационной техники (копировальных аппаратов, ламинаторов, шредеров и т.д.).

В силу специфики деятельности офиса центральным направлением является работа с документами. В целях упорядочения работы с документами и делами необходимо:

1. Определить виды и формы используемых документов.
2. Осуществить стандартизацию и унификацию форм документов.
3. Разработать локальный нормативный акт – инструкцию по делопроизводству, закрепляющую единые правила работы с документами.
4. Разделить документы на важные и неважные (важные документы должны находиться в зоне видимости и досягаемости в лотке на столе, менее важные – в папках-архиваторах в книжных шкафах и стеллажах).
5. Осуществить маркировку папок с документами (например, документы на подпись директору положить в красную папку, на отправку почтой – в зеленую, кадровые – в желтую и т.д.).
6. Хранить в офисе только нужные для работы документы.
7. Сформировать пути прохождения документов по организации и представить их в виде схемы.
8. Проинформировать сотрудников о путях прохождения документов.

9. Поддерживать порядок в документах и периодически проводить ревизии.

Выполнение этих рекомендаций позволит эффективно организовать работу с документами, не тратить время на их поиск и переделку, оперативно осуществлять их согласование и подписание.

Секретари, администраторы, специалисты по управлению персоналом при работе с документами часто используют различные канцелярские принадлежности (текстовыделители, ластик, корректоры, степлеры, дыроколы, ножницы, линейки, ярлычки-закладки, скрепки, кнопки и т.д.), поэтому отдельного внимания заслуживает вопрос их хранения. Концепция бережливого производства предполагает, что у каждого предмета должно быть свое место. Все необходимые канцелярские мелочи должны лежать под рукой. При желании можно подобрать удобные подставки для ручек и карандашей, органайзеры или системы хранения, подходящие под размер рабочего стола, в единой цветовой гамме и дизайне. Возможно хранение канцелярских товаров в ящике стола со специальными разделителями. Залогом быстрого поиска необходимых предметов является их возврат на свои места после использования.

Итак, Бережливый офис, или Лин офис (англ. Lean Office), – это подход к организации офисных (управленческих, административных, вспомогательных) процессов. В его основе лежат три основных принципа. Первый – ориентация на удовлетворение потребностей клиентов (как внешних, так и внутренних). Второй – исключение из офисных потоков (процессов) всех действий, не добавляющих ценности. Третий – вовлечение всего персонала в процесс непрерывных улучшений. Методика «бережливого офиса» позволяет: снизить нагрузку специалистов, уменьшить стресс; повысить настроение сотрудников, чтобы работа приносила радость; повысить эффективность работы; успевать все сделать вовремя; всегда иметь под рукой нужные документы и информацию; оперативно отслеживать исполнение поручений руководителя; экономить энергию и ресурсы.

Список использованных источников:

1. Балукова М.В. Использование Lean-подхода в офисе / М.В. Балукова // Методы менеджмента качества. – 2006. – № 2. – С. 9-11.
2. Растимешин В.Е. От бережливого производства – к бережливым офисам, логистике, сервису! / В.Е. Растимешин, Т.М. Куприянова // Методы менеджмента качества. – 2012. – № 11. – С. 4-13. – (5S, TPM, LEAN...).
3. Сорокин В.А. Производство, офис ли... Применяем Lean / В.А. Сорокин // Методы менеджмента качества. – 2009. – № 11. – С. 60-61.