Социологические науки

УДК

И.В. ПОПОВА

Попова Инесса Владимировна, преподаватель кафедры социально-культурной деятельности ФСКДТ Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), otdelnauka@gmail.com

ТЕХНОЛОГИИ МЕНЕДЖМЕНТА КОНЦЕПЦИИ КАЙДЗЕН В АНИМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В данной статье рассмотрены технологии менеджмента концепции Кайдзен в анимационной деятельности. Проанализированы характерные особенности, технологии и принципы данной концепции. На основе проведенного исследования автором предлагается план оптимизации деятельности анимационного сервиса компании на основе технологии Gemba Kaizen.

Ключевые слова: анимационная деятельность, технологии менеджмента концепции Кайдзен, качество работы, решение проблем, персонал.

I.V. POPOVA

Popova Inessa Vladimirovna, Lecturer, Department of socio-cultural activities Krasnodar State Institute of Culture (Krasnodar, 40 let Pobedy str., 33), otdelnauka@gmail.com

TECHNOLOGY MANAGEMENT CONCEPTS OF KAIZEN IN ANIMATION ACTIVITIES

This article examines the technology management concept of Kaizen in the animation activities. Kaizen, Japanese for "improvement." When used in the business sense and applied to the workplace, kaizen refers to activities that continuously improve all functions and involve all employees.

Keywords: animation activities, technology management concepts of kaizen, quality of work, problem solving, personnel.

На современном этапе анимационная деятельность занимает важное место в работе учреждений культуры, предприятий туристической сферы, реабилитационных центров, учреждений дополнительного образования, индустрии развлечений. Появилось даже новое понятие в этой сфере – «анимационный сервис» – целенаправленная, технологически выверенная деятельность по формированию, продвижению и реализации анимационных программ разного назначения, обеспечивающих интересные, развивающие и духовно обогащающие досуговые программы, которая базируется на профессиональной подготовке персонала, предпринимательском расчете менеджмента и в целом высокой степени эффективности [1, с. 15].

Все больше учреждений и компаний предлагают свои услуги в этой сфере, и, как следствие, у каждой компании появляется необходимость быть конкурентоспособной.

Конкурентоспособность – определяющий элемент в бизнесе любой компании. Конкурентоспособные продукты и услуги могут создавать только конкурентоспособные компании с конкурентоспособным менеджментом. Для максимально эффективного удовлетворения потребностей внешних и внутренних потребителей компании необходимы четкие технологии менеджмента [3, с. 91].

Начиная с 1986 года появившийся термин «Кайдзен» был принят в качестве обозначения одной из ключевых концепций менеджмента.

Гемба Кайдзен – эта концепция буквально покорила мир. Именно концепция, а не определенный метод или совокупность приемов. Технология данной концепции направлена на оптимизацию всех бизнес-процессов любой компании без дополнительных финансовых инвестиций в процесс стандартизации [2, с. 123]. Иными словами, основа Кайдзен – достижение максимального качества работы с минимальными затратами и непрерывное совершенствование бизнеса.

Основные направления действий на основе технологии Gemba Kaizen: качество работы, решение проблем, персонал, технологии, территория, оборудование, материалы, затраты.

Основные принципы:

– постановка прозрачных и ясных задач, обеспечение их выполнения;

– оптимизация всех процессов, в том числе самых кратких и малых;

– не тотальное решение проблем, а постепенное комплексное улучшение всех областей деятельности. Собственная неповторимая стратегия, основанная на здравом смысле;

– ориентация на потребителя – повышение уровня качества сервиса (убедить, а не заставить);

– отношения сотрудничества между менеджерами и специалистами анимационного сервиса (этикет и уважение);

– применение практических действий, а не теории;

– решение задач сразу, не откладывая;

– постоянное непрекращающееся развитие.

Учитывая основные направления и принципы Кайдзен, составляем план.

План оптимизации деятельности анимационного сервиса компании:

1. Цели и задачи отдела и компании:

- Определить цели и задачи, донести до персонала. («Превзойти ожидания клиентов»: качество сервиса – счастливый клиент – положительный имидж).
- Лично взаимодействовать с персоналом.

2. Организационная структура:

- Определить количество и расположение людей, посты, функции, вертикальные и горизонтальные потоки (порядок на коммуникационных линиях: информация, финансы, материалы), продукт анимационного отдела на каждом этапе и на выходе.
- Разработать организационную схему.

3. Должностные инструкции:

- Назначить ответственного за написание и корректировку должностных инструкций.
- Проводить регулярные аттестации сотрудников по их знаниям для обеспечения полного функционирования.

4. Условия и график работы:

- Создать комфорт рабочих мест, график отдыха и питания.

5. Схемы и формы информационных потоков:

- Определить порядок и форму взаимодействия (полный, четкий и своевременный процесс обмена информацией).
- Усилить схему работы персонала с клиентом.
- Определить функции внутреннего коммуникатора (документооборот) и назначить ответственного.

6. Систематический контроль достижения целей и выполнения задач:

- Разработать систему планирования рабочего времени (time management): постановка и контроль задач (сроки, ответственные, меры).
- Разработать график планерок, совещаний, итоговых собраний.
- Разработать/изменить единую систему ведения статистики – отчетные таблицы (еженедельные, ежедневные и др.).

7. Система финансовой мотивации:

- Ввести статистику всему персоналу: за день, неделю, месяц.

8. Уровень профессионализма персонала:

- Организовать персоналу тренинги, семинары, разработать практические инструментарии.
- Развивать корпоративную культуру: активные игры внутри департамента (спортивные, интеллектуальные, мотивационно-финансовые).
- Проводить анализ принципов работы конкурирующих компаний, лучшее – внедрять при организации своей работы.

9. Высокое качество информации:

- Создать и внедрить единую схему ведения переговоров с клиентом.
- Собрать и оформить информацию по техническим знаниям анимационного сервиса. Обеспечить оперативное документальное представление основной информации по предоставляемым услугам.

Инструменты Кайдзен были разработаны на основе успешных действий по преодолению проблем в производстве, но Кайдзен эффективно применяется и обеспечивает удивительно высокую результативность также и в сферах, не связанных с производством, в частности в анимационном сервисе курортных зон.

В западной технологии управления в сфере анимационной деятельности основой является нахождение быстрого решения. Иными словами, как только проблема выявлена, незамедлительно принимаются активные меры. Всесторонний анализ и принятие окончательного верного решения, как правило, происходит уже позже, на стадии реализации первоначальных действий. Такой метод в менеджменте можно назвать «тушение пожаров» и он, как правило, не обеспечивает грамотного и динамичного развития компании. Кайдзен же направлен на устранение проблем таким образом, чтобы избежать их в дальнейшем [4, с. 102].

Учитывая особую специфику анимационной деятельности, совершенствование процессов в данной сфере становится основной

регулярной функцией менеджера компании, демонстрирующей сотрудникам убежденность и следование стратегии Кайдзен. Совершенствованию подлежит все, что делает труд человека качественным и производительным, а его самого – счастливым в труде, гордым за результаты, уважающим себя и своих коллег за качество предоставляемых услуг и плодотворное сотрудничество.

Кайдзен – это не просто метод развития компании. Это новая философия положения человека в ней. По сути осознанная и укорененная система Кайдзен делает человека равноправным участником бизнеса, сотрудником. А сотрудникам, как известно, не приказывают, с ними советуются, им помогают, разъясняют, их учат, вместе с ними принимают все решения [5, с. 182].

КПД сотрудников, работающих в условиях Кайдзен, приближается к 100%. При этом используется энергия не столько физического труда, сколько творческого и интеллектуального. Творчество – это суть концепции Кайдзен. Здесь меняется сам смысл хождения на работу. Теперь человек приходит не только для того, чтобы выполнить определенное задание и заработать, а для того, чтобы вместе постоянно думать о совершенствовании того, что делается в коллективе.

Компании, внедрившие данную систему, становятся более гибкими, тем самым способными подстраиваться под изменения потребностей рынка и диктовать собственные условия. Компании, предлагающие услуги в сфере анимационного сервиса, более конкурентоспособны, что позволяет им прочно укрепить свои позиции на рынке в данной сфере услуг. Кайдзен – это ключ к успеху компаний.

Список используемой литературы:

1. *Власова Т.И.* Анимационный менеджмент в туризме: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Т.И. Власова, А.П. Шарухин, Н.И. Панов. М.: Академия, 2013. 320 с.

2. *Имаи М.* Гемба кайдзен: Путь к снижению затрат и повышению качества; пер. с англ. 9-е изд. М.: Альпина Паблишерз, 2016. 345 с.

3. *Коленько С.Г.* Менеджмент в социально-культурной сфере: учебник и практикум для СПО. М.: Юрайт, 2016. 370 с.

4. *Коленсо М.* Стратегия Кайдзен для успешных перемен в организации: эволюция и революция в организации. М.: ИНФРА-М, 2013. 175 с.

5. *Маурер Р.* Шаг за шагом к достижению цели: Метод кайдзен. М.: Альпина Паблишер, 2014. 192 с.