

Mgr Zuzanna Zaporowska

## **Zastosowanie zasad lean management w zarządzaniu ryzykiem operacyjnym w centrach usług wspólnych**

### **STRESZCZENIE**

Celem poznawczym pracy było zbadanie i ocena wpływu wykorzystania zasad lean management na proces zarządzania ryzykiem operacyjnym w centrach usług wspólnych zlokalizowanych w Polsce.

Prowadzenie badań empirycznych, a także uzyskiwanie obiektywnych wyników, które są przedstawione w niniejszej pracy, oparte jest na dogłębnej analizie literatury naukowej i zasobów wtórnych. Metodyka badań obejmuje m.in. analizę literaturową, opis, wyjaśnianie, analizę dokumentów, sondaż diagnostyczny, wywiady eksperckie oraz wybrane metody statystyczne, w tym analizę czynnikową.

Mając na uwadze cel pracy postawiono hipotezy badawcze. Główna hipoteza badawcza postawiona w rozprawie brzmi: Zastosowanie zasad lean management zwiększa skuteczność zarządzania ryzykiem operacyjnym w centrach usług wspólnych w Polsce (H0). Rozważania w ramach podjętej tematyki stanowiły o sformułowaniu hipotez szczegółowych o istnieniu statystycznie istotnej zależności pomiędzy wprowadzeniem lean management a odpowiednio zmniejszeniem liczby kontroli (H1), redukcją liczby błędów (H2) (ryzyko operacyjne w obszarze procedur wewnętrznych), redukcją strat wynikającą z defraudacji (H3) (ryzyko operacyjne w obszarze czynnika ludzkiego), redukcją strat w wyniku działania niesprawnych systemów (H4) (ryzyko operacyjne w obszarze systemów).

W wyniku przeprowadzonych badań ankietowych i wywiadów eksperckich, z wykorzystaniem statystyk opisowych, stwierdzono, że wszystkie testowane hipotezy uzyskały potwierdzenie, ukazując pozytywny wpływ lean management na poprawę efektywności operacyjnej. Wskazane zostały korzyści, takie jak zmniejszenie liczby kontroli wewnętrznych, redukcja ilości błędów, zmniejszenie strat wynikających z defraudacji oraz obniżenie strat spowodowanych przez niesprawne systemy. Analiza z wykorzystaniem statystyk indukcyjnych wskazuje, że samo wprowadzenie metodologii lean jest kluczowe dla osiągnięcia poprawy efektywności operacyjnej, a korzyści są szybko zauważalne i utrzymywane w czasie. Analiza czynnikowa pozwoliła na identyfikację i nazwanie czterech kluczowych czynników wpływu lean management na organizację, które odzwierciedlają zarówno bezpośrednie korzyści z wdrożenia lean management, jak i wyzwania adaptacyjne z nim związane. Zaproponowano również wstępny model efektów wdrożenia lean management, który został pozyskany za pomocą analizy czynnikowej i dodatkowo zweryfikowany za pomocą pogłębionych wywiadów jakościowych, aby zapewnić jego wiarygodność i dokładność.