

УДК 640.4-047.58

DOI: 10.31891/2307-5740-2020-286-5-27

ПОПОВА С. Ю., СЛАЩЕВА А. В.
СИМАКОВА О. О., ПУСІКОВА О. А., ПШИННИК В. О.
Донецький національний університет економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО МОДЕЛЮВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Інтеграція України до європейських і світових економічних структур створює жорсткі умови для ведення бізнесу вітчизняними компаніями. Застосування процесного підходу є умовою успішного функціонування підприємства як базова концепція сучасного менеджменту якості. Згідно з цим підходом діяльність підприємства характеризується через бізнес-процеси.

Опис загальної роботи підприємства та його бізнес-процесів є складним завданням. Складність управління бізнес-процесами, які існують на сучасних підприємствах, утворює об'єктивні передумови для використання сучасних засобів для їх моделювання, що обумовлює актуальність роботи.

Ключові слова: готельне господарство, послуга, бізнес-процес, функціональне моделювання.

POPOVA S., SLASHEVA A.,
SIMAKOVA O., PUSIKOVA O., PSHYNNIK V.O.
Donetsk National University of Economics and Trade named after Mykhailo Tugan-Baranovsky, Kryvyi Rih, Ukraine

INNOVATIVE APPROACHES TO MODELLING BUSINESS PROCESSES OF HOTEL AND RESTAURANT ENTERPRISES

Today, one of the main tasks of Ukrainian hoteliers is to create a system of quality service that allows to provide competitive hotel services.

An important element of the process of providing quality services is the implementation of the enterprise process approach, which is a key requirement of DSTU ISO 9001: 2009.

In the process approach, any enterprise is considered as a business system, which is a cumulative connection of many business processes, the ultimate goal of which is the release of products or services.

Issues of ensuring the proper quality of products and services have been relevant at all times, but they became especially acute during the formation and active development of market relations in the economy. Previously, the consumer wanted quality, but now he demands it, because the saturation of the market for products and services contributes to his free choice.

Integration of Ukraine to the european and world economic patterns creates hard terms for doing business domestic companies, including for the enterprises of hotel-restaurant households. It requires mastering of new rules, that is dictated by a market economy, where that organization, that has the most modern technologies, top quality of products and services, most subzero prices and reference-points on a demanding consumer, survives. Constantly to promote the level of quality and competitiveness of the products and services, enterprise force to search new, more effective methods of analysis of activity and management an enterprise.

Application of process approach in the world is examined as a successful operating of enterprise condition, as base conception of modern management of quality. According to this approach activity of enterprise is characterized through business processes. Description of general work of enterprise and his business processes is a difficult task. Complication management business processes that exist on modern enterprises, forms objective pre-conditions for the use of modern facilities for their design that stipulates actuality of work.

Keywords: hotel economy, service, business process, functional design.

Постановка проблеми. Сьогодні одним з основних завдань українських готельєрів є створення системи якісного обслуговування, що дозволяє забезпечити надання конкурентоздатних готельних послуг. Важливим елементом процесу надання якісних послуг є втілення в діяльність підприємства процесного підходу, який є ключовою вимогою ДСТУ ISO 9001:2009 [1, 2]. У рамках процесного підходу будь-яке підприємство розглядається як бізнес-система, яка являє собою сукупне зв'язання безлічі бізнес-процесів, кінцевою метою яких є випуск продукції або послуги [3]. Питання забезпечення належної якості продукції і послуг були актуальні у всі часи, проте особливу гостроту вони набули в період становлення й активного розвитку ринкових відносин в економіці. Раніше споживач бажав якості, а зараз він її вимагає, оскільки насиченість ринку продукції і послуг сприяє його вільному вибору.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Поняття «бізнес-процеси» останнім часом досить популярно. Бізнес-процес – це набір дій, що виконується в компанії для одержання заданого результату [4, 5].

Відповідно до цього визначення у діяльності готельно-ресторанного комплексу можна виділити наступні групи бізнес-процесів: 1) продажу готельних номерів; 2) обслуговування готелю; 3) організації харчування; 4) постачання готелю; 5) надання додаткових послуг.

Відповідно до [6, 7] бізнес-процеси підприємства діляться на 4 групи: основні, підтримуючі, бізнес-процеси управління та розвитку. Оскільки методологія функціонального моделювання бізнес-процесів – порівняно новий напрямок у дослідженні проблем теорії і практики людської діяльності, то вона тільки

починає привертати увагу науковців і провідних керівників-практиків. Як показує аналіз сучасної періодичної наукової літератури, область застосування цієї методології вже достатньо різноманітна.

У [8] розглянуто авторські підходи до інноваційного розвитку підприємства, зокрема його особливості з урахуванням впливу факторів зовнішнього та внутрішнього середовища галузі, регіону та країни в цілому. У статті [9] обґрунтовано змістовне наповнення сутності управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства за рахунок виявлення взаємозв'язку з іншими спорідненими категоріями «управління» і «зовнішньоекономічна діяльність». Відокремлено внутрішні фактори, що впливають на управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства. У статті [10] показана можливість використання методології функціонального моделювання для перекладу вимог стандартів у функціональну модель процесів. Пропонується будувати функціональні моделі на підставі вимог конкретного стандарту організації, що були розроблені підприємством при впровадженні системи управління якістю (СУЯ). У роботі [11] розроблена типова модель бізнес процесів підприємств харчування. Для вирішення даної задачі була застосована методологія «повного» описання бізнес-процесів.

Сучасне, складне й динамічне ринкове середовище жадає від українських підприємств постійного удосконалення своїх систем управління й інформаційних систем їхньої підтримки. Одним з основних напрямків створення ефективної системи управління підприємством є застосування процесного підходу до організації й управління фінансово-господарською діяльністю підприємства.

Готельно-ресторанне господарство характеризується широким набором надаваних послуг як тим споживачам, що проживають у готелі, так і тим, що мешкають поряд з готелем. Широкий спектр послуг вимагає здійснення різноманітної діяльності, що значно ускладнює організацію та управління цією діяльністю. Саме ця галузь економіки потребує застосування системного і процесного підходу до вивчення питань і розроблення перспективних методів організації та управління процесами надання готельно-ресторанних послуг.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття. У готельному бізнесі важко контролювати якість, тому що його продукт не можна виміряти як щось матеріальне: товаром є послуга. Якість її залежить від того, хто й за яких умов виконує свою функцію. Готельні послуги виробляються й споживаються одночасно, що обмежує можливість контролювати їх якість. Непросто зберегти високу якість обслуговування в умовах підвищеного попиту. Основною проблемою вітчизняних підприємств є те, що весь процесний підхід розробляється формально, лише на папері задля отримання сертифікату СУЯ. Тому дана робота присвячена процесним підходам діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства.

Формулювання цілей статті. Метою роботи є дослідження інноваційного розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства за рахунок моделювання бізнес-процесів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Згідно з процесним підходом діяльність підприємства характеризується через бізнес-процеси. Бізнес-процес – це сукупність взаємопов'язаних заходів або задач, спрямованих на створення необхідного продукту чи послуги для споживача.



Рис. 1. Модель складу бізнес-процесів готельно-ресторанного комплексу

Усі бізнес-процеси підприємства поділяють на 4 групи: основні, підтримуючі, бізнес-процеси управління та розвитку. Відповідно до їх характеристики, наведеної у першому розділі роботи, діяльність готельно-ресторанного комплексу можна представити у вигляді системи бізнес-процесів (див. рис. 1).

Модель складу бізнес-процесів має 4 підсистеми першого рівня – групи бізнес-процесів; 11 підсистем другого рівня і 4 підсистеми третього рівня.

Взаємодія між бізнес-процесами готельно-ресторанного комплексу відбувається наступним чином (рис. 2).

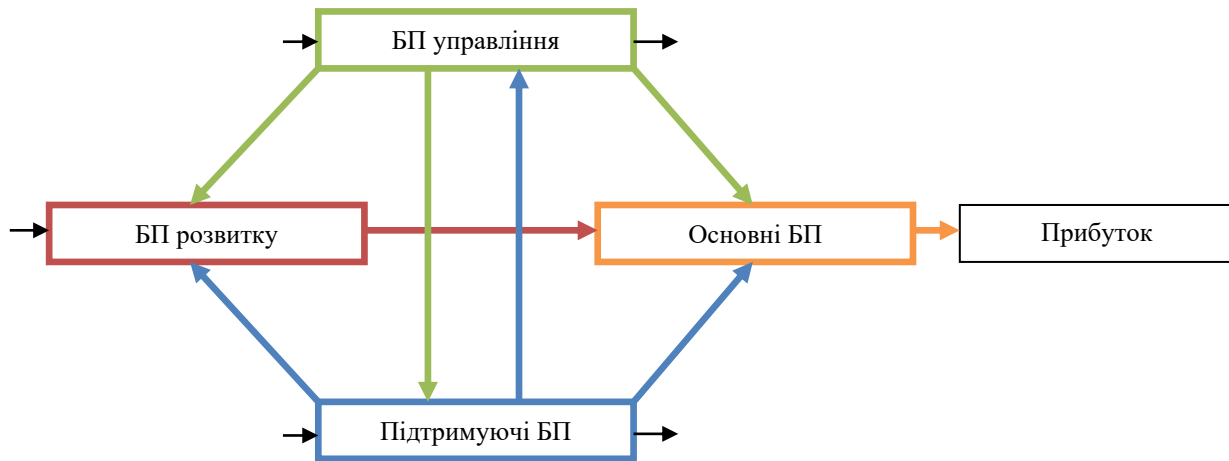


Рис. 2. Взаємодія між бізнес-процесами ГРК «Вікторія»

Бізнес-процеси управління виконують функцію управління на основні, підтримуючі та процеси розвитку. Підтримуючі процеси виконують функцію забезпечення основних, процесів управління та розвитку. Бізнес-процеси розвитку під час діяльності підприємства перетворюють на основні, які, у свою чергу, забезпечують прибуток готелю.

Основні бізнес-процеси – це процеси, які створюють вартість продукту і сам продукт, що має цінність для клієнта; формують результат і споживчі якості, за які клієнт згоден платити гроші. Вони безпосередньо спрямовані на отримання прибутку.

Підтримуючі бізнес-процеси – постачальники основних процесів, процеси, які забезпечують інфраструктуру готелю та її надійне функціонування.

Бізнес-процеси розвитку – процеси, які не створюють прибутку у поточній діяльності, але спрямовані на отримання вигод і прибутку у майбутньому, забезпечують розвиток готелю.

Бізнес-процеси управління – процеси, спрямовані на керування усіма трьома групами бізнес-процесів.

Аналіз підприємства як моделі – зручний спосіб відповіді на запитання, що необхідно і достатньо для досягнення конкретної поставленої мети.

Моделювання бізнес-процесу дозволяє провести всебічний аналіз, поглянути на нього з усіх точок зору, побачити те, що, можливо, не бачать працівники підприємства, в тому числі і керівництво.

Метою моделювання бізнес-процесів є:

- 1) створення реальної картини функціонування організації й процесів, що відбуваються в ній;
- 2) виявлення поточних проблем організації й можливості їх вирішення;
- 3) створення бази для забезпечення стійкого функціонування й розвитку організації.

Задачі моделювання бізнес-процесів підприємства:

- 1) представлення діяльності підприємства й прийнятих у ньому технологій у вигляді ієрархічних схем бізнес-процесів, що забезпечують наочне подання про функціонування підприємства;
- 2) побудова раціональної й ефективної організаційно-управлінської структури;
- 3) впорядкування інформаційних потоків (у тому числі документообігу) усередині підприємства;
- 4) розробка й побудова раціональних технологій роботи підрозділів підприємства;
- 5) підвищення керованості бізнесу;
- 6) регламентація службових функцій, розробка положень про відділи й посадові інструкції.

Переваги застосування функціонального моделювання бізнес-процесів в діяльності підприємства:

- забезпечує «прозорість» всіх господарських операцій;
- дозволяє побачити дійсну картину функціонування підприємства, за рахунок подання існуючих в організації бізнес-процесів у вигляді графічних, табличних і текстових документів;
- дає можливість аналізувати ймовірні наслідки збоїв на тому або іншому етапі виконання робіт, вчасно знайти й виправити виявлені помилки;
- створює передумови до постійного вдосконалювання й поліпшення керування підприємством.

Оскільки методологія функціонального моделювання бізнес-процесів порівняно новий напрямок у дослідженні проблем теорії і практики людської діяльності, то вона тільки починає привертати увагу науковців і провідних керівників-практиків. Найбільш активно ця методологія застосовується для вирішення економічних питань, зокрема фінансових, та проблем управління виробничою, організаційною, фінансовою та іншою діяльністю підприємств і організацій.

Висновки. Головним атрибутом ринку готельно-ресторанного бізнесу є конкуренція, яка постійно посилюється у зв'язку з виходом на український ринок світових готельних мереж. Конкуренція для готелів є значною спонукальною силою для втілення у свою діяльність інновацій і випуску конкурентоспроможної продукції. У цьому процесі якість є важливим інструментом у боротьбі за ринки збуту. Саме якість забезпечує конкурентоспроможність товару.

Якість є важливим інструментом у боротьбі за ринки просування й продаж готельних послуг. Лише якісні послуги відкривають експортну дорогу на платоспроможні західні ринки.

У готельному бізнесі важко контролювати якість. Проте, незважаючи на усі труднощі контролю та підвищення якості, існують переваги випуску якісного продукту або послуги:

- розширення ринку збуту;
- підвищення іміджу готельно-ресторанного комплексу;
- збільшення ефективності виробництва;
- збільшення задоволеності споживача;
- зростання конкурентоспроможності підприємства;
- зменшення числа помилок;
- створення позитивного мікроклімату в колективі;
- можливість розширення мережі клієнтів;
- збільшення доходів підприємства.

Сьогодні одним з основних завдань українських готельєрів є створення системи якісного обслуговування, що дозволяє забезпечити надання конкурентоздатних готельних послуг, що підтверджує актуальність даної роботи.

Література

1. Система управління якістю : ДСТУ ISO 9001:2009 / ДПНДІ «Система» Держстандарту України, 2009.
2. Калита Т.П. Процессный подход – что сделать, чтобы он стал реальностью в организации / Т.П. Калита // Das Management. – 2010. – № 10–12. – С. 30–42.
3. Новак К.А. Поняття про бізнес-процес. Етапи та методи математичного моделювання бізнес-процесів / Новак К.А. – Київ, 2007. – 20 с.
4. Репин В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин, В.Г. Елиферов. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2004. – 408 с. – ISBN 5-94938-018-5.
5. Давид А. Марка. Методология структурного анализа и проектирования SADT / Давид Л. Марка, Клемент Л. МакГоуэп. – М., 2007. – 278 с.
6. Конверський А.Є. Логіка / Конверський А.Є. – К., 2004. – 305 с.
7. Хаммер М. Рейнжиниринг корпорации. Манифест революции в бизнесе / М. Хаммер, Дж. Чампи. – Манн : Иванов и Фербер, 2011. – 288 с.
8. Разінькова М.Ю. Структурно-функціональне моделювання процесу управління фінансовою стійкістю підприємства / М.Ю. Разінькова // Управління розвитком. – 2010. – № 12(88). – С. 42–45.
9. Копа М.В. Структурно-функціональне моделювання антикризового управління підприємством за допомогою CASE-засобу BPwin / М.В. Копа // Управління розвитком. – 2011. – № 23(120). – С. 49–52.
10. Степаненко С.М. Методология функционального моделирования процессов, предусмотренных в стандартах организации / С.М. Степаненко // Авиационно-космическая техника и технология. – 2009. – № 7(64). – С. 132–135.
11. Загорювська Л.Г. Функціональне моделювання процесу виготовлення цукру на основі методології структурного аналізу та проектування / Л.Г. Загорювська, Д.О. Миронець, Р.О. Бойко // Східно-Європейський журнал передових технологій. – 2012. – № 4(60). – С. 18–21.
12. Плетнева Н. Функциональное моделирование процесса внутреннего аудита в системе менеджмента качества машиностроительного предприятия / Н. Плетнева // Менеджмент качества. – 2012. – № 3. – С. 30–40.

References

1. Systema upravlinnia yakistiu : DSTU ISO 9001:2009 / DPNDI «Systema» Derzhstandartu Ukrainy, 2009.
2. Kalita T.P. Processnyj pohod – chto sdelat, chtoby on stal realnostyu v organizacii / T.P. Kalita // Das Managment. – 2010. – № 10 12. – S. 30–42.
3. Novak K.A. Poniattia pro biznes-protses. Etapy ta metody matematychnoho modeliuвання biznes-protsesiv / Novak K.A. – Kyiv, 2007. – 20 s.
4. Repin V.V. Processnyj podhod k upravleniyu. Modelirovanie biznes processov / V.V. Repin, V.G. Eliferov. – M. : RIA «Standarty i kachestvo», 2004. – 408 s. – ISBN 5-94938-018-5.
5. David A. Marka. Metodologiya struktumogo analiza i proektirovaniya SADT / David L. Marka, Klement L. MakGouep. – M., 2007. – 278 s.
6. Konverskyi A.Ie. Lohika / Konverskyi A.Ie. – K., 2004. – 305 s.
7. Hammer M. Reinzhiniring korporacii. Manifest revolyucii v biznese / M. Hammer, Dzh. Champi. – Mann : Ivanov i Ferber, 2011. – 288 s.
8. Razinkova M.Iu. Struktumo-funksionalne modeliuвання protsesu upravlinnia finansovoiu stiiikistiu pidpriumstva / M.Iu. Razinkova // Upravlinnia rozvytkom. – 2010. – № 12(88). – S. 42–45.

-
9. Kopa M.V. Strukturno-funktsionalne modeliuвання antykrizovoho upravlinnia pidpriemstvom za dopomohoiu CASE-zasobu BPwin / M.V. Kopa // Upravlinnia rozvytkom. – 2011. – № 23(120). – S. 49–52.
 10. Stepanenko S.M. Metodologiya funktsionalnogo modelirovaniya processov, predusmotrennyh v standartah organizatsii / S.M. Stepanenko // Aviacionno-kosmicheskaya tekhnika i tekhnologiya. – 2009. – № 7(64). – S. 132–135.
 11. Zahorovska L.H. Funktsionalne modeliuвання protsesu vyhotovlennia tsukru na osnovi metodolohii strukturnoho analizu ta proektuvannya / L.H. Zahorovska, D.O. Myronets, R.O. Boiko // Skhidno-Yevropeyskyi zhurnal peredovykh tekhnolohii. – 2012. – № 4(60). – S. 18–21.
 12. Pletneva N. Funktsionalnoe modelirovanie processa vnutrennego audita v sisteme menedzhmenta kachestva mashinostroitel'nogo predpriyatiya / N. Pletneva // Menedzhment kachestva. – 2012. – № 3. – S. 30–40.

Надійшла / Paper received: 19.08.2020

Надрукована / Paper Printed : 02-05.11.2020