

УДК 608.2

*Назина Софья Леонидовна
магистрант, преподаватель СПО
Белгородский государственный национальный исследовательский
университет НИУ «БелГУ»
Белгород*

**РЕИНЖИНИРИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ГОСТИНИЧНОГО
КОМПЛЕКСА ЗА СЧЕТ ВНЕДРЕНИЯ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ
ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ**

Аннотация: в данной статье, была разработана модель бизнес-процессов по оказанию услуг гостиничного комплекса с помощью инструментария ERwin Process Modeler, а также проведен реинжиниринг бизнес-процессов.

Ключевые слова: реинжиниринг, бизнес-процесс, процесс, контекстная диаграмма, декомпозиция, диаграмма потоков данных.

*Nazina Sofya Leonidovna
master's student, teacher of SPO
Belgorod State University NRU "BelsU"
Belgorod*

**REENGINEERING OF BUSINESS PROCESSES OF THE HOTEL
COMPLEX THROUGH THE INTRODUCTION OF AN AUTOMATED
INFORMATION SYSTEM**

Abstract: in this article, a business process model for the provision of hotel complex services was developed using the ERwin Process Modeler toolkit, and business process reengineering was carried out.

Keywords: reengineering, business process, process, context diagram, decomposition, data flow diagram.

Гостиничный комплекс является организацией, предоставляющей населению услуги отдыха, чаще всего может располагаться в нескольких километрах от города в границах парковой зоны или же, наоборот, ближе к центру города. Для удобства посетителей должен иметь удобные подъездные пути, а также благоустроенную освещенную прилегающую территорию, парковку.

При анализе уставов гостиничных комплексов Белгородской области было выяснено, что основной задачей гостиницы является предоставление гостиничных услуг и обеспечение при этом максимальной экономической эффективности коммерческой деятельности предприятия. Обращаясь в гостиницу, клиент в первую очередь бронирует номер и указывает какие услуги и номер он приобретает, а также дату заезда и выезда. В структуре гостиничных услуг различают основные и дополнительные услуги [1].

В ходе анализа деятельности гостиничных комплексов были использованы CASE средства структурного анализа VPwin в виде нотации DFD, IDEF0, IDEF3 [2].

На рис. 2 представлена декомпозиция, где рассматриваются такие блоки как «Бронирование», «Заселение», «Обслуживание» и «Выселение». На основе «Предпочтения клиентов» и «Данные клиента» формируется заявка на бронирование номера. Также на входе дан поток «Средства за проживание проживание(предоплата)» для предоставления предоплаты.

Сам клиент проходит процесс заселения, обслуживания и выселения. На выходе даны «Выданные отчетные документы», которые формируются при выселении постояльца, «Отзыв», который формируется по впечатлениям клиента по предоставленным услугам в блоке «Обслуживание», а также «Выселенный клиент».

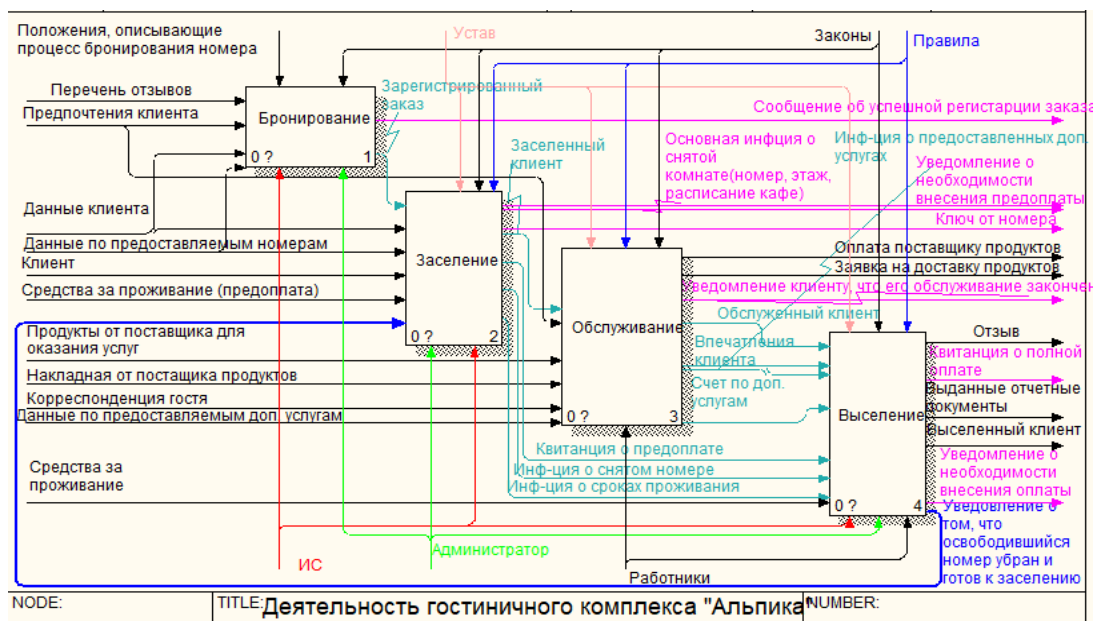


Рис. 3. Декомпозиция «Деятельность гостиничного комплекса по оказанию услуг населению»

С учётом моделирования бизнес-процесса исследуемой предметной области было выяснено, что чаще всего гостиничные комплексы пользуются классической схемой взаимодействия клиента и администратора, которая уже устарела и не используется в большинстве гостиниц. Автоматизированные системы гостиниц призваны связать воедино работу разных подразделений и позволить контролировать процессы на предприятии, предоставляющем услуги в сфере гостеприимства [3].

На рис. 5 представлена декомпозиция «Как должно быть», изменения которой заключаются в том, что при использовании АИС администратор не принимает участия в процессе бронирования, а весь процесс происходит только с помощью автоматизированной системы, что сокращает время бронирования номера и избавляет администратора от необходимости совершения звонка клиенту. Также теперь именно в процессе бронирования происходит внесение предоплаты, что в свою очередь способствует

сокращению времени, выделенного на процесс заселения клиента, и повышает надежность бронирования.

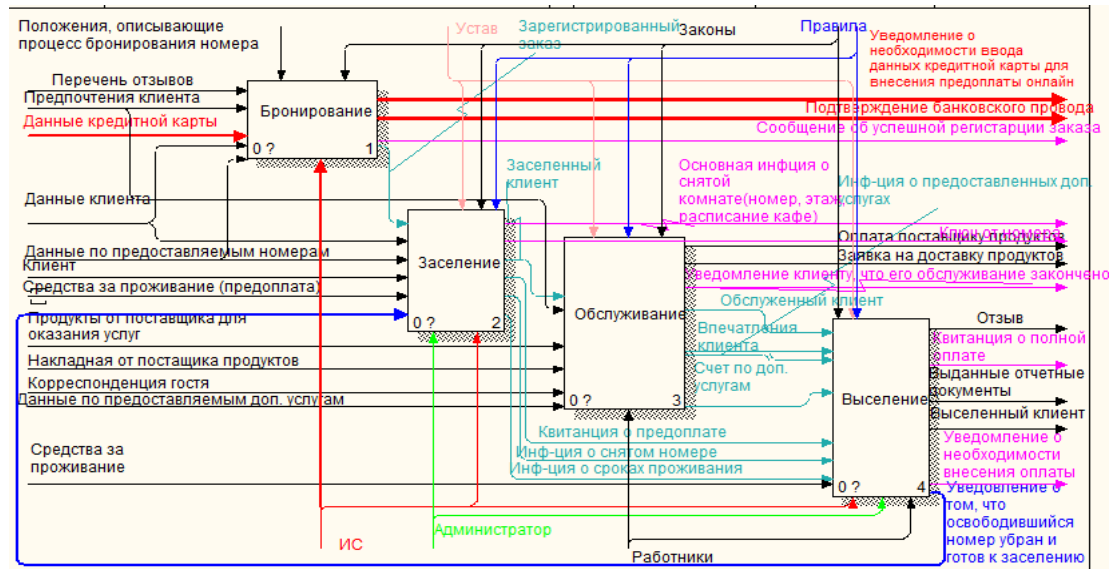


Рис. 6. Декомпозиция диаграммы «КАК ДОЛЖНО БЫТЬ»

На рис. 7 представлена декомпозиция второго уровня «Бронирование», сюда был добавлен блок «Внесение предоплаты онлайн - картой».

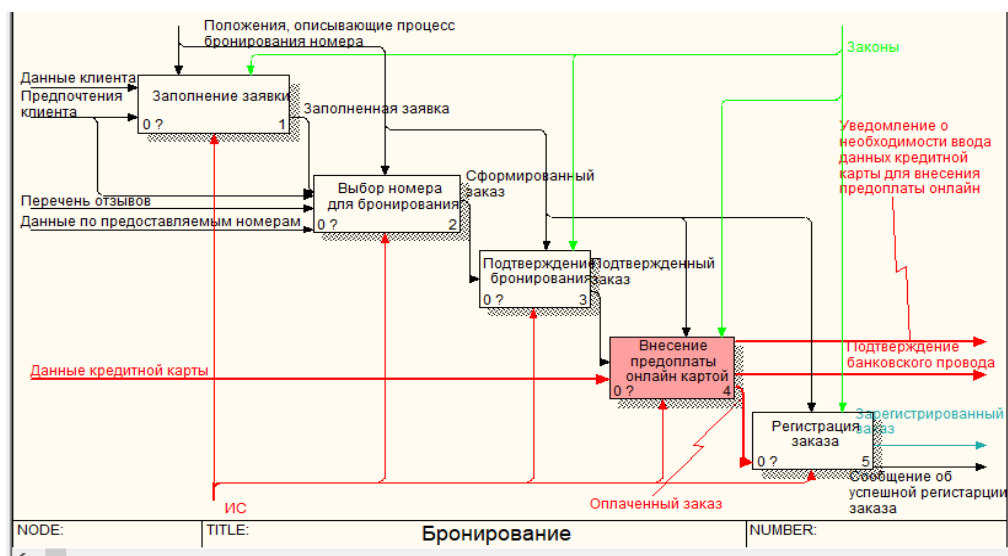


Рис. 7. Декомпозиция второго уровня «Бронирование»

Таким образом, сделать работу специалистов более эффективной и повысить количество сданных номеров в гостинице можно с помощью внедрения технологий автоматизации, которые позволяют осуществлять поиск выгодных для клиента номеров, внесение данных, подбор услуг, бронирование номеров и другие действия в режиме онлайн.

Преимущества работы в АИС:

- круглосуточный доступ в систему 7 дней в неделю;
- разные формы оплаты, в том числе опция «обещанный платеж»;
- сохранение полной конфиденциальности сведений о клиенте;
- интерактивная помощь и дополнительные услуги от разработчика.

Использованные источники:

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов [Текст] / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.
2. Основы работы с AllFusion Process Modeler [Электронный ресурс] – URL: <https://pro-spo.ru/bisness-processing/2662--allfusion-process-modeler> (дата обращения 10.01.2023).
3. Федоров Н.В. Информационные ресурсы и их использование в регионах [Текст] / Н.В. Федоров. - Чебоксары, НИИ соц. -экон. проблем развития регионов. - 2012. - 321 с.