УДК 33

Шишкова Анна Сергеевна
студентка магистратуры,
экономический факультет
Муромский институт Владимирского государственного университета
Россия, г. Муром
e-mail: olgaovsiannikova98@gmail.com

Овсянникова Ольга Дмитриевна
студентка магистратуры,
экономический факультет
Муромский институт Владимирского государственного университета
Россия, г. Муром

Шулятьева Людмила Ивановна
доцент, кандидат экономических наук
экономический факультет
Муромский институт Владимирского государственного университета
Россия, г. Муром

АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ БИЗНЕС – ПРОЦЕССА «ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ГОСТЯ» (НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ ООО ТЕАТРАЛЬНАЯ)

Аннотация: *В работе представлена специфика применение метода портфельного анализа БКГ на примере гостиничного предприятия. Сформирована матрица БКГ на основе реальных данных о емкости рынка гостиницы и доли основного конкурента.*

Ключевые слова: рынок гостиничных услуг, портфельный анализ, матрица БКГ.

Shishkova Anna Sergeevna
master student,
Faculty of Economics
Murom Institute, Vladimir State University
Russia, Murom

Ovsyannikova Olga Dmitrievna
master student,
Faculty of Economics
Murom Institute, Vladimir State University
Russia, Murom

Shulyatieva Lyudmila Ivanovna

associate professor, candidate of economic sciences
Faculty of Economics
Murom Institute, Vladimir State University
Russia, Murom

ANALYSIS OF THE EFFICIENCY OF THE BUSINESS PROCESS "RECEPTION AND REGISTRATION OF GUESTS" (ON THE EXAMPLE OF THE HOTEL LLC TEATRALNAYA)

Abstract: *The paper presents the specifics of the application of the BKG portfolio analysis method on the example of a hotel enterprise. The BCG matrix is formed on the basis of real data on the capacity of the hotel market and the share of the main competitor.*

Keywords: hotel services market, portfolio analysis, BCG matrix.

Бизнес – процесс это система последовательных, целенаправленных и регламентированных видов деятельности, в которой посредством управляющего воздействия и с помощью ресурсов входы процесса преобразуются в выходы — результаты процесса, — представляющие ценность для потребителей.

В. В. Репин выделяет следующие элементы бизнес-процесса бронирования номера:

− «вход» - заявка на бронирование, данные клиента, дата прибытия, срок пребывания, свободные номера, дополнительные данные, средства оплаты;

− «выход» - отметка в журнале бронирования, забронированный номер, письмо-подтверждение клиенту, отчет по бронированию, оплата за номер или отказ в бронировании;

− «управление» - журнал бронирования, инструкция по бронированию;

− «механизм» - персонал, офисная техника (компьютер, телефон), программное обеспечение и Интернет.

Моделирование бизнес-процессов бронирования номеров гостиницы позволяет:

− определить, что поступает в службу на «входе», что важно для детального понимания процесса;

− какие функции и в какой последовательности выполняются в рамках службы, ответственной за данный процесс или подпроцесс;

− чем руководствуется исполнитель при выполнении каждого процесса;

− определить ресурсы, которые необходимы для реализации определенных операций и проанализировать их наличие и количество;

− что является результатом работы службы (на выходе).

Таким образом, при использовании методологии IDEF0 можно определить потенциальные недостатки процесса и возможности для его улучшения во время предстоящей оптимизации, а также использовать созданную модель в качестве инструкции для новых сотрудников предприятия. Рисунок 1.

Рисунок 1 – Бизнес – процесс «прием и регистрация гостя» гостиницы ООО «Театральная»

Одним из главных показателей эффективного обслуживания службой приема и размещение в гостинице является – быстрота.

В таблице 1 приведен расчет времени затрачиваемого на обслуживание клиента службой приема и размещения гостиницы ООО «Театральная».

Таблица 1 – Расчет бизнес – процесса «прием и регистрация гостя» гостиницы ООО «Театральная»

Показатели	Ответственный за исполнение	Почасовой размер оплаты труда, руб.	Продолжительность бизнес - процесса, мин.		Стоимость бизнес-процесса, руб.	
			Фактическая	Нормативная	Фактическая	Нормативная
1			2	3		
Приветствие гостя, выявление потребностей	Администратор 1	250	2	1	8	4
Проверка свободных номеров, возможности оказания услуг	Администратор 1	250	3	1	12,5	4
Предоставление информации о номерах и услугах	Администратор 1	250	2	1,5	8	6,25
Регистрация гостя в системе гостиницы	Администратор 2	250	3	2,5	12,5	10
Расчет	Администратор 2	250	2	1	8	4
Оформление соответствующих документов	Бухгалтер	350	2	1	12	6
Выдача ключа, предоставление необходимой информации о проживании в гостинице	Администратор 1	250	2	1	8	4
Итого:	-		16	9	69	38,25

Исходя из результатов расчета, можно сделать вывод, что на обслуживание клиентов службой приема и размещение уходит достаточно большое количество времени. Наибольшее отклонение от нормативного значения имеют такие показатели как: проверка свободных номеров, возможности оказания услуг, регистрация гостя, оформление документов. Данные этапы обслуживания на прямую связаны с компьютерным оборудованием и программным обеспечением. Следовательно, для сокращения продолжительности обслуживания клиентов необходимы мероприятия направленные на совершенствование компьютерного оборудования службы приема и размещения гостиницы ООО «Театральная».

Список литературы:

1. Андерсен Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования. М.: Стандарты и качество, 2018. 272 с.

2. Бабич В. Н. Инновационная модель бизнес-процесса: учебное пособие для студентов. Информационные системы и технологии. Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2016. 184 с.

3. Калянов Г.Н. Моделирование, анализ, реорганизация и автоматизация бизнес-процессов. М.: Финансы и статистика, 2017. 240 с.

4. Репин В.В., Елиферов В.Г., Процессный подход к управлению. Моделирование бизнеса. М.: Стандарты и качество, 2017. 408 с.