

**Особенности оценки эффективности бизнес-процессов для предприятий
индустрии гостеприимства Российской Федерации**

Научный руководитель – Скобкин Сергей Сергеевич

Калита Глеб Вадимович

Аспирант

Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, Факультет
гостинично-ресторанной туристической и спортивной индустрии, Москва, Россия

E-mail: gkalita92@mail.ru

В современной литературе существует большое количество различных трактовок понятия «бизнес процесс». В данной работе автором используется формулировка эксперта в области оптимизации и регламентации бизнес-процессов и анализа издержек, Гагарского В. А. «Бизнес-процессы - это систематически повторяющаяся последовательность взаимосвязанных операций, при осуществлении которых задействуются ресурсы внутренней и внешней среды, создается потребительская ценность и формируется экономический эффект на предприятии». [4]

Для оценки эффективности бизнес-процессов используются, как правило, качественные и количественные показатели. Количество показателей оценки варьируется в зависимости от вида и сложности процесса.

Среди наиболее существенных показателей эффективности процессов можно выделить:

- результативность процесса
- время
- качество
- фрагментация
- стоимость [2]

В отечественной практике особую роль в активизации процессов управления качеством играет активная работа по стандартизации в сфере размещения, которая сначала коснулась соответствующих объектов туристической индустрии в городах, которые принимают мировое футбольное первенство в 2018 году, а позднее, как ожидается, к инициативе присоединятся и остальные города России. Законопроект предусматривает запрет на работу объектов размещения без свидетельства о присвоении категории.[3]

Основными проблемами, которые встречаются в настоящее время в работе бизнес-процессов являются следующие:

- дублирование должностных обязанностей
- отсутствие четкого определения сферы компетенции сотрудника
- не отработана система повышения квалификации сотрудников
- низкая эффективность автоматизации бизнес-процессов [1]

В рамках данного исследования предлагается следующая последовательность оценки бизнес-процессов предприятий индустрии гостеприимства:

1. Описание процессов компании

Позволяет определить базовые точки «входа» и «выхода» процесса, изучить рабочий процесс предприятия в целом, выделить процессы, которые нуждаются в первичной автоматизации при помощи IT-технологий, четко разъяснить персоналу сферу компетенции, определить способы улучшения качества итогового товара и услуги

2. Назначение ответственных лиц

Регулировать менеджмент бизнес-процессов организации удобнее всего «сверху вниз». Следует организовать регламентацию бизнес-процессов управленческого ранга: сформировать КРІ компании и её структурных отделов, определить зоны ответственности. Такой порядок позволит руководящему составу эффективно выполнять свои функции, максимально сконцентрировавшись на стратегии развития организации.

Аналогичным образом следует разъяснить и записать бизнес-процессы для персонала нижнего ранга

3. Регламентация

Организовать регламентацию процедуры руководства процессами. Сформировать механизм обратной связи от специалистов «снизу вверх», чтобы быстро осуществлять обмен информацией, принимать решения о корректировке текущих планов и КРІ организации. Необходимо организовать работу так, чтобы каждое изменение сначала исследовалось сотрудниками, отвечающими за процессы, а позднее поступало руководителю. Сформировать систему нормативно-правовой документации, которая соединит функциональное и процессное руководство

Осуществление оптимизации бизнес-процессов

- дать оценку всем процессам компании и исключить дублирование должностных обязанностей сотрудников
- вычислить требуемое количество времени на каждый процесс, провести сравнительный анализ со средними значениями по данной сфере
- исследовать перемещения ценностей, информации, определить участки, где происходят потери
- проанализировать эффективность эксплуатации ресурсов при каждом рабочем процессе

Автоматизация бизнес процессов

Автоматизации подлежат, как правило, наиболее затратные в трудовом эквиваленте процессы. Зачастую автоматизации подлежат документооборот, взаимодействие с клиентами, поставщиками.

На основе сформированных методологических подходов в рамках данного исследования была проведена группировка, оценка важности бизнес-процессов гостиничного хозяйства и проанализирован бизнес-процесс «бронирование в отеле».

В результате определено, что электронные каналы бронирования формируют до 70 % общего спроса на бронирование номеров в отеле и, как мы можем наблюдать, данная тенденция имеет достаточно устойчивый характер, трансформируясь и приобретая новые элементы. Следует отметить, что вместе с оптимизацией операционной деятельности, стимулированием маркетинговой кампании, некоторые электронные каналы продаж позволяют экономить финансовые средства отеля. Во многом это выражается в экономии расходов на рекламу, так как отелю нет необходимости массово выпускать проспекты, карто-схемы и др.

Использование технологий электронной коммерции позволяет не только экономить время на приобретении информации, но и обеспечивает высокое качество её обработки и быстроту анализа.

Обучающие программы в интернете сокращают время и расходы на обучение персонала, также использование электронных технологий оптимизирует коммуникацию и повышает качество восприятия информации. Это позволяет отелям не только увеличить скорость обработки информации, а также расширить географию распространения сведений об услугах компании, но и обеспечивает возможность продаж в любом месте и в любое время.

Рынок онлайн-бронирования в России, хотя и отстает по основным показателям, но раз-

вивается стремительными темпами. Дальнейшее его развитие, на наш взгляд, возможно при учете глобальных тенденций со стороны представителей рынка - как онлайн сервисов, так и непосредственно отелей.

Разработка показателей оценки каналов продаж, таких как емкость канала, стоимость является индивидуальной для каждого отеля и основана на грамотной стратегии по управлению доходами. На наш взгляд, методические наработки, сформированные в данном исследовании, могли бы помочь с решением данной задачи, что привело бы к росту конкурентного потенциала компаний индустрии гостеприимства.

Источники и литература

- 1) Духовная Л.Л. Современные подходы к классификации средств размещения: зарубежный и российский опыт // Актуальные вопросы международного сотрудничества в сфере услуг, Т.11, №1 (71), с.20
- 2) Skobkin S.S. Kovaltchuk A.P. Belavina Y.A., Kalita G.V The Development of a Business-Processes Model for the Quality Management System in The Hotels // Journal of Environmental Management and Tourism p.775
- 3) ГОСТ Р 52614.9-2013 «Менеджмент устойчивого развития бизнеса. Общие положения» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://standartgost.ru/g/ГОСТ_P_52614ю9-2013- Загл. с экрана
- 4) Кларк П. Стандарты и устойчивое развитие качество как капиталовложение, бизнес и глобальная конкурентоспособность: вызовы и возможности [Электрон. Ресурс]. – режим доступа: http://quality.eup.ru/MATERIALY14/Kachestvo_kak_kapital.htm – загл. с экрана