

УДК 332.339

Запропоновано алгоритм впровадження автоматизованої системи управління бізнес-процесів на підприємствах готельного господарства на основі інтегрованої системи класу ERP із урахуванням актуальних питань підвищення якості готельних послуг

Ключові слова: якість, готельне господарство, автоматизовані системи управління бізнес-процесами, системи класу ERP

Предложен алгоритм внедрения автоматизированной системы управления бизнес-процессов на предприятиях гостиничного хозяйства на основе интегрированной системы класса ERP с учетом актуальных вопросов повышения качества гостиничных услуг

Ключевые слова: качество, гостиничное хозяйство, автоматизированная система управления бизнес-процессами, системы класса ERP

The algorithm of introduction of CAS of management of business processes on the enterprises of hotel business on the basis of the computer-integrated system of the class of ERP is offered with the account of pressing questions of the upgrading of the hotel services

Keywords: quality, hotel business, CASS of management business processes, systems class of ERP

МОДЕЛЬ ПОБУДОВИ АВТОМАТИЗОВАНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

М.О. Білан

Аспірант

Кафедра якості, стандартизації та органічної хімії
Черкаський національний університет

імені Богдана Хмельницького

бул. Шевченка 81, м. Черкаси, Україна, 18031

Контактний тел.: 096-242-77-43

E-mail: belan-mariya@mail.ru

1. Вступ

Постановка проблеми. Сучасне реформування економіки України передбачає суттєве перетворення взаємозв'язків, прав та обов'язків на всіх рівнях господарювання, що сприяє створенню дієвого механізму управління об'єктами господарювання. На сучасному етапі неможливо не враховувати включення в готельний бізнес великої кількості нових малих, середніх та великих структур, в тому числі із закордонною участю, що спричиняє появу все нових бізнес-процесів, збільшення обсягу пропозиції готельних послуг, створюючи жорстке конкурентне середовище та підвищує вимоги споживачів до якості продукту гостинності.

Тому актуальним стає питання створення на підприємствах готельного господарства ефективної та гнучкої системи управління бізнес-процесами, яка була б спрямована на оптимізацію технологічної інфраструктури готелю та враховувала показники якості та швидкозмінні параметри ринкового середовища.

Аналіз досягнень. Методичною основою поданих досліджень є роботи таких закордонних дослідників, як Вил ван дер Аалст (Wil van der Aalst), Кейс ван Хей (Kees van Hee), Л. Фішер (L. Fischer), М. Папазогло

(М. Papazoglou), Д. Чаф (D. Chaffey), Ф. Лейман (F. Leymann), Д. Роллер (D. Roller). Серед вітчизняних дослідників обраного напрямку слід відзначити праці Серебрякова В. А., Бездушного А. Н., Шундеева А. С.

Мета статті. Полягає у розробці та реалізації алгоритмічного та програмного забезпечення автоматизованих систем управління на підприємствах готельного господарства, з метою оптимізації управління бізнес-процесами та підвищення ефективності використання існуючих ресурсів.

2. Класифікація існуючих методів дослідження

Для досягнення наукових результатів, у статті використано загальнонаукові методи та підходи: системно-логічний, структурний та комплексний підходи, методи аналізу та синтезу теоретичних джерел і наукової літератури, дедукції та індукції.

Виклад основного матеріалу дослідження

Проблема підвищення вимог до якості готельних послуг стає дуже актуальною в наш час і шлях її вирішення може знайти своє втілення у оптимізації технологічної інфраструктури готельних підприємств на основі побудови гнучкої системи бізнес-процесами та

створення на цій основі автоматичних систем управління. Системи класу ERP (Enterprise Resource Planning – система управління ресурсами підприємства) – це набір інтегрованих застосунків, що дозволяють створити єдине середовище для автоматизації планування, обліку, контролю і аналізу всіх основних бізнес-процесів підприємства. ERP-системи включають такі процеси, як управління закупівлями необхідного для готелю обладнання та інвентарю, виробництвом і наданням послуг, а також трудовими ресурсами [2]. Саме ці процеси і стали основою інфраструктури електронного бізнесу.

ERP-системи, як правило, здійснюють інформаційну підтримку заздалегідь визначених і жорстко запрограмованих бізнес-процесів (БП) і при цьому мають обмежені можливості по підтримці унікальних БП, характерних саме для підприємств готельного господарства. Інформація про функції і БП ERP-системи описується в програмному коді цієї системи, що створює труднощі, пов'язані зі зміною інформаційної підтримки даних БП. Неможливість швидкої реалізації унікальних БП без перепрограмування є істотним недоліком подібних систем, оскільки саме унікальні БП є одним з чинників ефективності роботи готельного підприємства. Тому актуальним стає питання відокремлення програмного коду ERP-системи від реалізації БП. Інформація про БП і їх реалізації має бути записана не на програмному рівні, а на рівні даних, в сховищах даних. Це не лише дає можливість гнучкої зміни БП, але і дозволяє понизити витрати на модернізацію інформаційної системи готелю [3].

Саме з цієї причини відповідно до потреб ринку готельних послуг з'явилися автоматизовані системи управління бізнес-процесами (АСУБП), які, базуючись на ERP-системі дозволяють фундаментально перебудувати специфічні БП усередині готельного підприємства та оптимізувати БП взаємодії з постачальниками та клієнтами. Подібна перебудова на підприємствах готельного господарства має впроваджуватися за наступним алгоритмом (рис. 1).

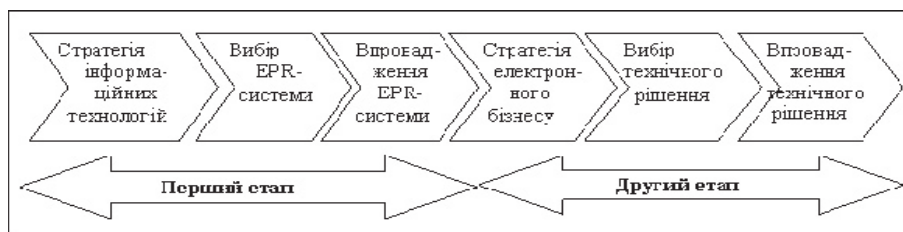


Рис. 1. Алгоритм впровадження АСУБП

АСУБП об'єднують в єдине ціле такі технології, як моделювання і оптимізація БП, управління БП за ключовими показниками, автоматизація і контроль БП. Технологія АСУБП розширює можливості технології обслуговування, приділяючи велику увагу підвищенню ефективності роботи готельного підприємства та його здібностей до швидкого реагування на зміни зовнішнього ринкового середовища [2]. На етапі реалізації алгоритму впровадження АСУБП впроваджуються не окремі модулі

системи один за одним, а на кожному кроці цілком автоматизуються виділений бізнес-процес. На наступному кроці відбувається підключення нових бізнес-процесів до системи – це або впровадження нових модулів, або розвиток функціонала існуючих модулів. Наприклад, на етапі розробки проекту був виділений бізнес-процес для автоматизації, який зачіпає роботу декількох підрозділів, тоді при використанні АСУБП на першому кроці будуть впроваджені всі модулі, що відповідають за роботу даного процесу, причому функціонал модулів буде впроваджений в тому об'ємі, який необхідний для виконання даного процесу. Такий підхід дозволяє відразу ж виявити ті недоліки і невідповідності міжмодульної взаємодії, які були допущені на етапі розробки системи ERP.

При використанні АМУБП, етап реалізації починається вже під час етапу розробки, тобто як тільки розроблено технічне завдання для автоматизації одного з кризових процесів, може виконуватися його впровадження. При цьому кожен такий крок етапу розробки і реалізації проекту задовольняє набору вимог до інформаційної системи в цілому. Дані інформаційні системи сприятимуть забезпеченню контролю поетапного виконання БП, як персоналом, так і автоматичними системами готелю[1]. Як наслідок, АСУБП дозволяють досягти узгодженості роботи різних підрозділів, знижуючи при цьому адміністративні витрати та оптимізувати зв'язки між інформаційними потоками різних БП, як це наведено на рис. 2.

АСУБП є інструментом підвищення ефективності управління, ухвалення правильних стратегічних і тактичних рішень на основі своєчасної і достовірної інформації. АСУБП мають широкі можливості з моніторингу і аналізу БП, а саме:

1. АСУБП дозволяють контролювати продуктивність виконання завдань, пов'язаних з обробкою інформації, що надає можливість скоротити витрати і терміни виробничих циклів виробництва послуг.

2. Завдяки автоматизації ручних операцій (стадій БП) збільшується продуктивність персоналу.

3. СУБП надають засоби аналізу БП, завдяки яким можливе виявлення «вузьких» місць в БП і прихованих ресурсах організації.

4. Завдяки прискоренню БП-ів і посиленню контролю за ними підвищується якість обслуговування клієнтів. На сьогоднішній день на світовому ринку налічується більше

200 систем, призначених для управління бізнес-процесами (БП). Світовий ринок автоматизованих систем активно розвивається (його зростання за різними оцінками складає від 15% до 30% в рік), і ця тенденція, по прогнозах аналітиків, збережеться найближчими роками. Аналогічна картина спостерігається і в Україні [2].

Отже, на кожному кроці розробки і реалізації АСУБП можна використовувати більш адаптовану модель бізнес-процесів готельного підприємства, що

дозволяє проводити роботи якісніше. Крім того, такий підхід дозволяє проводити тестування автоматизованого бізнес-процесу, не чекаючи автоматизації всіх бізнес-процесів, що дозволяє залучати кінцевих виконавців до проекту на ранніх стадіях проекту і як наслідок, знизити ризики протидії кінцевих користувачів новій системі.



Рис. 2. Модель взаємозв'язку інформаційних потоків у АСУБП

Висновки

Впровадження АСУБП, на основі інтегрованої системи ERP, оптимізація ключових бізнес-процесів підприємств готельного господарства відбувається за рахунок автоматизації процесів, мінімізації рутинних операцій, зниження навантаження на користува-

ча системи і надання достовірній інформації для ухвалення управлінських рішень. Впровадження подібних систем не може вирішити всіх проблем, але дозволить зосередитися на вирішенні найбільш пріоритетних питань, з урахуванням основоположних вимог до якості надання готельних послуг.

Реалізовані в АСУБП можливості гнучкого управління собівартістю готельних послуг дозволяють отримувати вищий прибуток. Окрім цього, зниження собівартості означає можливість варіювати ринкову ціну готельних послуг, що є потужною перевагою в конкурентній боротьбі та сприяє значним грошовим надходженням, спрямованим на покращення якості обслуговування на підприємствах готельного господарства.

Література

1. Деніелс, Дж. Международный бизнес: внешняя среда и деловые операции: (пер. с англ.) [Текст] / Дж. Деніелс, Л. Радеба. - М., 2009. - Дело ЛТД, №6.
2. Обухів, І. А. Автоматизація систем управління підприємствами стандарту ERP-MRP II [Текст] / І. А. Обухів, Б. Н. Гайфулін. - М.: Інтерфейс-прес, 2010 – 282с.
3. Деніел О'Лірі. ERP-системи: вибір, впровадження, експлуатація. Сучасне планування і управління ресурсами підприємства [Текст] / Деніел О'Лірі - М.: Вершина, 2006 – 432с.