

РОЛЬ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ПРИБУТКОВОСТІ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Лешотна Т.О., гр. ГРС-32

Науковий керівник – канд. екон. наук, доц. **Смольнякова Н.М.**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Сучасний готель є величезною, складною й комплексною системою процесів, які повинні забезпечити комфортне перебування гостя та певний прибуток власникам засобу розміщення. Поєднати й успішно досягти обидві цілі стає можливим тільки через моделювання бізнес-процесів і стандартизацію їх окремих елементів. Недооцінка бізнес-процесів спричиняє втрату не тільки можливостей поліпшити якість обслуговування, але й здатності вчасно реагувати на критичні зауваження клієнтів. Втрата останніх автоматично призводить до втрати прибутку.

Практика успішної організації бізнес-процесів в готельному господарстві пропонує наступний алгоритм поліпшення якості існуючих бізнес-процесів:

1. Розмежування процесів. Визначають категорії існуючих в готелі бізнес-процесів, яким привласнюють зрозумілі для усіх співробітників «назви».

2. Аналіз поточної діяльності. Здійснюють для виявлення та виділення типових ланцюжків процесів, які мають місце в готелі. Оцінка процесів функціонування готелю може відбуватись: з погляду клієнта і з погляду керівника. Потрібно виявити усі функції, пов'язані безпосередньо з обслуговуванням клієнтів.

3. Категоризація процесів. Потрібна для спрощення діяльності з бізнес-моделювання. З цією метою співвідносять кожний бізнес-процес з тією «назвою», яку йому присвоїли.

4. Опис бізнес-процесів. Являє собою створення ретельної схеми протікання конкретного процесу. Головною вимогою є повнота та точність опису усіх взаємопов'язаних елементів бізнес-процесу.

5. Вдосконалення процесів. Описані процеси опрацьовуються на предмет наявності порожніх точок (коли персонал не знає, як діяти з гостями), критичних точок (коли найчастіше виникають конфлікти з гостями) і точок бездіяльності (коли процес починає рухатися по замкнутому колу). Після виявлення цих точок процеси удосконалюють і упроваджують в практику (внутрішні тренінги, стандарти роботи).

Таким чином налагоджені бізнес-процеси забезпечують механізм успішної (прибуткової) роботи готельного бізнесу.