

МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ УКРАЇНИ

Одеський національний морський університет

Анотація. Розглянуто необхідність застосування бізнес-процесів в готельному господарстві. Здійснено порівняння методів оптимізації бізнес-процесів. Запропоновано схему ефективного функціонування бізнес-процесів індустрії готельного господарства та визначено її складові.

Ключові слова: бізнес-процес; готельне господарство; метод оптимізації; показник ефективності бізнес-процесу.

Abstract. The necessity of stagnation of business processes in the hotel state has been examined. We have developed a new approach to optimizing business processes. A scheme for the efficient functioning of business processes in the hospitality industry of the state was approved and a warehouse was appointed.

Key words: business process; hotel state; optimization method; indicator of business process efficiency.

Сьогодні в період серйозних соціально-економічних трансформаційних процесів в Україні, оцінка рівня ефективності бізнес-процесів, які відбуваються в сфері готельного господарства, дуже важливі та актуальні. Якісно сформована система показників допомагає комплексно оцінити ситуацію як в окремому готелі, так і в готельному господарстві країни в цілому. Правильно проведена оцінка ефективності дозволить своєчасно з'ясувати проблеми, виявити слабкі місця, що в свою чергу сформує напрями розвитку. Окрім показників ефективності, також використовують систему методів та діагностику бізнес-процесів індустрії готельного господарства, що дозволяє в довгостроковій перспективі створити стратегії та концепції її розвитку. Формування системи показників оцінювання ефективності бізнес-процесів залежить від макро, мезо та мікро рівнів. Тому і підбір складових відрізняється від рівня оцінювання ефективності бізнес-процесів.

Як вважають деякі науковці, методики оцінки бізнес-процесів підприємств готельного господарства доцільно розділити на два класи залежно від ступеня змін та тривалості застосування [1]. В цілому методики оцінки бізнес-процесів поділяють на: 1) довготермінові, наприклад, перепроєктування бізнес-процесів, реінжиніринг, бенчмаркінг, гринфілд та деякі інші та 2) короткотермінові: метод швидкого аналізу, статистичне управління процесами готелю, чи іншого підприємства тимчасового розміщення, ідеалізація, структуризація функцій якості тощо. У кожного метода є певні переваги та недоліки, які показані в таблиці 1.

Методи оцінювання ефективності бізнес-процесів готельного господарства залежать від процесу отриманого бажаного результату. Тому при виборі методів оцінювання ефективності бізнес-процесів кожен керівник готелю, чи будь-якого іншого підприємства тимчасового розміщення, повинен розуміти які саме результати він бажає отримати після їх застосування.

Вважаємо, що для моделювання основних бізнес-процесів готельного господарства доцільно частково змінити критерії, що підлягатимуть оцінці, оскільки процеси різних підприємств готельного господарства (готелі різних категорій, типів, видів) є відносно стабільними. Якщо оцінювати ефективність функціонування готельного потенціалу України, то необхідно обирати ряд таких показників як: частка галузі готельного господарства у ВВП країни, %; кількість туристів на 1000 осіб населення, осіб.; кількість туристів на одиницю місткості всіх місць розміщення, включаючи спеціальні, осіб/місце; інвестиції в основний капітал у розвиток колективних засобів розміщення, млн грн; коефіцієнт використання номерного фонду; кількість місць в об'єктах громадського харчування на 1000 осіб населення, місць; оборот громадського харчування на душу населення, грн/ос. та ін. Однак цей перелік показників не вичерпаний, його можливо змінювати від заданої траєкторії дослідження. Після збору (а в разі необхідності – розрахунку) статистичних показників обчислюється інтегральний показник економічної ефективності індустрії готельного господарства по всьому переліку критеріїв:

$$e_i = \sum_{i=1}^n k_i p_i \quad (1)$$

де: p_i – показник соціально-економічної ефективності готельного господарства; k_i – вагомість i -го показника в інтегральному показнику; n - кількість показників. Якщо r_{ij} – коефіцієнт парної кореляції між i -м та j -м показниками, то вагові коефіцієнти визначаються за такою формулою:

$$k_i = \frac{\sum_{j=1}^n r_{ij}}{\sum_{j=1}^n \times \sum_{i=1}^n r_{ij}} \quad (2)$$

Таблиця 1

Методи оптимізації бізнес-процесів в готельному господарстві

Показник	Назва бізнес-процесу			
	Аутсорсинг	Бенчмаркінг	Kaizen	Six Sigma
Об'єкт	Допоміжні бізнес-процеси з низькими показниками якості	Бізнес-процеси з високими показниками якості	Система бізнес-процесів на товари та послуги	Операції бізнес-процесів
Мета	Підвищення загального рівня якості бізнес-процесу «тимчасове проживання», зниження витрат	Визначення причин високої якості бізнес-процесів на еталонних готелях	Постійне покращення якості бізнес-процесів	Досягнення не більше 3-4 дефектів на мільйон ітерацій
Очікуваний результат	Покращення обслуговування; створення іміджу, що асоціюється з якістю; скорочення часу. Виконання робіт, зниження витрат	Виявлення важливих факторів проблеми, їх ознак для підготовки варіантів можливих рішень та їх реалізації	Закріплення позиції на ринку, за рахунок конкурентних переваг, високої якості продукції та скорочення витрат	Підвищення рентабельності діяльності у результаті усунення дефектів і причин їх появи
Недоліки	Ризики, пов'язані з можливими збоями в обслуговуванні та зниження основного бізнес-процесу - «надання послуг тимчасового проживання»	Перенесення проблем або помилок, що виникають при функціонуванні еталонних бізнес-процесів	Складність адаптації інструментів до рівня корпоративної культури; не передбачено проведення радикальних змін	Ігноруються можливості для підвищення якості процесів: скорочення часу виконання, оптимізація робочих місць
Переваги	Можливість максимальної концентрації на основному бізнес-процесі - «наданні послуг тимчасового проживання»	Незначний час та витрати, зусилля, що необхідні для підвищення якості бізнес-процесу	Системне управління якістю бізнес-процесів на всіх етапах створення доданої вартості кінцевого продукту	Інструментарій та способи підвищення якості пов'язані між собою, що забезпечує простоту та ефективність використання

Джерело: розроблено автором на основі [2].

Для використання методологічного інструментарію моделювання та регламентації регіональних бізнес-процесів досліджуваній сфері, зокрема окремих елементів математичного апарату, дозволить обґрунтовано приймати ризиковані рішення, пов'язані із кардинальними змінами

в майбутній діяльності готелю. Основні показники аналізу бізнес-процесу зображені на рис. 1.

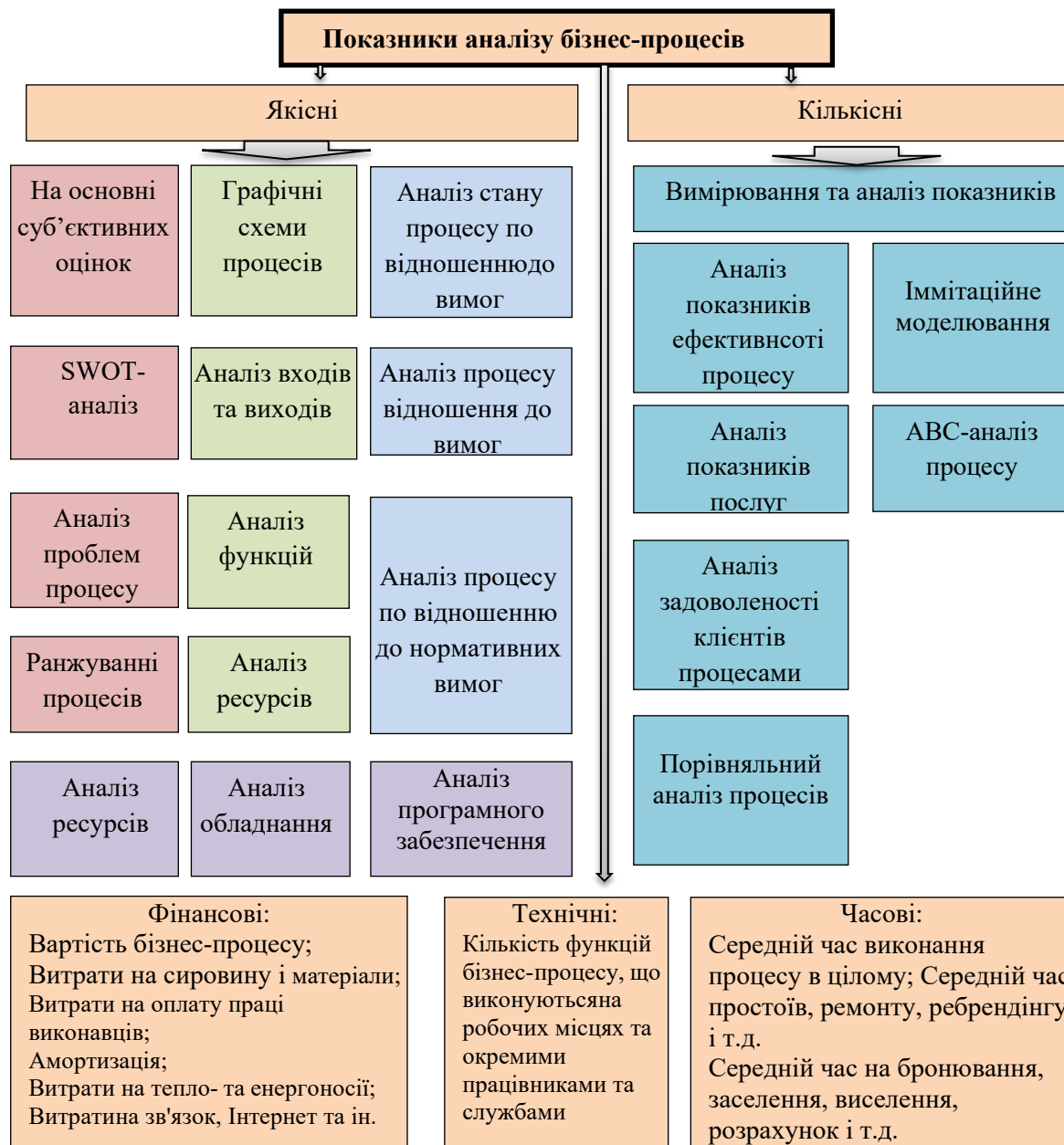


Рис. Показники аналізу ефективності бізнес-процесів в готельному господарстві
 Джерело: згруповано автором на основі [2]

Отже, після порівняння методів оптимізації бізнес-процесів в готельному господарстві, створено схему ефективного функціонування бізнес-процесів індустрії готельного господарства та визначено її складові.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Факторіальні складові розвитку туристичного і готельно-ресторанного бізнесу. Колективна монографія. За ред. проф. М.Д. Балджи. Київ: ФОП Гуляєва В.М., 2022. 270 с.
2. Ivanov, A., & Boryslavskiy, I. (2022). Особливості застосування бізнес-процесів у готельному господарстві. Розвиток методів управління та господарювання на транспорті, 3(80), 124-138. <https://doi.org/10.31375/2226-1915-2022-3-124-138>

Бориславський Ігор Олегович, аспірант кафедри «Підприємництво та туризм» Одеського національного морського університету, Одеса, Україна, email: iborislavskij89@gmail.com

Boryslavskiy Igor Olegovich, PhD student of the Department of Business and Tourism, Odessa National Maritime University, Odessa, Ukraine, email: iborislavskij89@gmail.com