

Оригинальная статья
Original article

УДК 338.3.01

DOI: 10.18413/2408-9346-2024-10-1-1-0

Новичкова И. А.^{1,1}
Платов А. В.^{1,2}
Тарчоков С.К.^{2,3}

Оптимизация прямых продаж гостиницы
на базе концепции управления бизнес-процессами

¹Московский государственный университет спорта и туризма,
ул. Кировоградская, 21, стр. 1, Москва 117519, Россия
²Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова,
Стремянный переулок, 36, Москва 115054, Россия

¹e-mail: ikulakova@yandex.ru

²e-mail: aplatov@yandex.ru

³e-mail: salim1902@mail.ru

¹ORCID 0009-0001-6681-2066

²ORCID 0000-0002-8039-9992

³ORCID 0000-0002-4276-3538

*Статья поступила 10 декабря 2023 г.; принята 11 января 2024 г.;
опубликована 30 марта 2024 г.*

Аннотация. Внедрение инновационных технологий в индустрии гостеприимства приводит к трансформации методов работы гостиниц и других объектов размещения. Эти изменения связаны с необходимостью глубокого анализа гостиничных процессов и их оценки для осуществления на их базе процессной оптимизации. Применение инновационных подходов является путем к поддержанию высокого уровня сервиса и конкурентных преимуществ. Одним из способов достижения этих целей является концепция управления бизнес-процессами, которая широко используется и в других отраслях. В центре внимания этого управленческого подхода находятся бизнес-процессы, наборы скоординированных действий, выполняемых пользователями для достижения интеллектуальных целей и задач компании и их нотации, моделирование процессов. Основной целью данного исследования является изучение возможностей использования технологии BPM и реинжиниринга бизнес-процессов в гостинице и оценка их возможного влияния на организацию, предоставляющую услуги с интенсивным и динамичным взаимодействием человека с человеком. В статье описано моделирование бизнес-процессов и использование реинжиниринга в индустрии гостеприимства с акцентом на улучшение прямых телефонных продаж за счет применения CRM-системы. После моделирования текущего состояния выбранного процесса с использованием методологии ARIS тот же процесс был подвержен реинжинирингу посредством применения CRM-системы. Это внедрение сократило весь процесс (в основном – количество действий, необходимых для выполнения) и позволило сотруднику фронт-офиса быть более ориентированным на клиента. Автоматизация трудоемких процессов может сократить количество ошибок, вызванных человеческим фактором, и повысить конвертируемость запросов на бронирование и их общую ценность.

Ключевые слова: гостиничный бизнес; реинжиниринг бизнес-процессов; прямые продажи; моделирование процессов

Для цитирования: Новичкова И. А., Платов А. В., Тарчоков С.К. Оптимизация прямых продаж гостиницы на базе концепции управления бизнес-процессами // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2024. Т. 10. № 1. С. 118-132. DOI: 10.18413/2408-9346-2024-10-1-1-0

UDC 338.3.01

Inna A. Novichkova^{1,1}
Aleksy V. Platov^{1,2}
Salim K. Tarchokov^{2,3}

Optimization of direct sales of the hotel based on the concept of business process management

¹ Moscow State University of Sports and Tourism,
bld. 1, 21 Kirovogradskaya St., Moscow 117519, Russia

² Plekhanov Russian University of Economics,
36 Stremyanny Ln., Moscow 115054, Russia

¹e-mail: ikulakova@yandex.ru

²e-mail: aplatov@yandex.ru

³e-mail: salim1902@mail.ru

¹ORCID 0009-0001-6681-2066

²ORCID 0000-0002-8039-9992

³ORCID 0000-0002-4276-3538

Abstract. The introduction of innovative technologies in the hospitality industry leads to a transformation of the working methods of hotels and other accommodation facilities. These changes are related to the need for in-depth analysis of hotel processes and their evaluation in order to implement process optimization based on them. The use of innovative approaches is the way to maintain a high level of service and competitive advantages. One of the ways to achieve these goals is the concept of business process management, which is widely used in other industries. The focus of this management approach is on business processes, sets of coordinated actions performed by users to achieve the intellectual goals and objectives of the company and their notation, process modeling. The main purpose of this study is to explore the possibilities of using BPM technology and reengineering business processes in a hotel and to assess its possible impact on an organization providing services with intensive and dynamic human-to-human interaction. The article describes the modeling of business processes and the use of reengineering in the hospitality industry with an emphasis on improving direct telephone sales through the use of the CRM system. After modeling the current state of the selected process using the ARIS methodology, the same process was subjected to reengineering through the use of the CRM system. This implementation shortened the entire process (mainly the number of actions required to complete) and allowed the front office employee to be more customer-oriented. Automation of time-consuming processes can reduce the number of errors caused by the human factor and increase the convertibility of booking requests and their overall value.

Keywords: hotel business; business process reengineering; direct sales; process modeling

For citation: Novichkova, I. A., Platov A. V. and Tarchokov S. K. (2024), "Optimization of direct sales of the hotel based on the concept of business process manage-

ment”, *Research Result. Business and Service Technologies*, 10 (1), pp. 118-132.
DOI: 10.18413/2408-9346-2024-10-1-1-0

Введение (Introduction). Интенсивное применение новых технологий в индустрии гостеприимства меняет методы работы отелей и других объектов размещения. Эти изменения связаны с необходимостью понимания гостиничных процессов и их оценки для оптимизации. Ошибки в работе гостиницы могут привести к снижению удовлетворенности клиентов, а в связи с интернационализацией и глобализацией, высоким уровнем конкуренции и растущими потребностями клиентов эти ошибки могут оказаться фатальными для гостиницы. Применение новых подходов и инноваций – это путь к поддержанию высокого уровня сервиса и конкурентных преимуществ. Одним из способов достижения этих целей является концепция управления бизнес-процессами, которая широко используется и в других отраслях.

Бизнес-процесс включает в себя комбинацию людей, материалов, энергии, оборудования для достижения определенной цели. Организация эффективна настолько, насколько эффективны ее процессы (Hunt et al., 2012; Hammer and Champy, 1993). Бизнес-процесс – это серия шагов, направленных на производство продукта или услуги. Она включает в себя все виды деятельности, которые обеспечивают конкретные результаты для данного клиента (внешнего или внутреннего).

Управление бизнес-процессами (BPM – Business Process Management) понимается как набор методов, техник и инструментов, используемых для выявления, анализа, оптимизации (редизайна) и мониторинга процессов с акцентом на повышение производительности и снижение затрат (Dumas et al., 2013). Основное внимание в этом управленческом подходе уделяется бизнес-процессам, наборам скоординированных действий, выполняемых людьми (пользователями) для достижения интеллектуальных целей и задач компании (Doebeli et al., 2011) и их нотации, моделированию процессов.

Моделирование бизнес-процессов обеспечивает рациональное построение организационных процессов с использованием программных средств для контроля и анализа деловой активности. (Tan et al., 2013). С его помощью реализуется описание процессов для глубокого понимания деятельности и взаимодействий людей и технологий (Curtis, Kellner and Over, 1992) и анализ процессов с использованием качественных или количественных подходов (Reijers and Mendling, 2011). Используя моделирование бизнес-процессов, организации могут не только повысить производительность и снизить затраты, но и улучшить каналы коммуникации (Becker, Rosemann and Uthmann, 2000; Hammer, 2010).

Графическое представление бизнес-деятельности является ключевым подходом к пониманию сложности организации и взаимодействий ее частей, что может иметь жизненно важное значение для правильного понимания стейкхолдерами предмета обсуждения (Corradini et al., 2018). В настоящее время управление бизнес-процессами используется для предоставления стейкхолдерам проверенной методологии, инструментов и программного обеспечения для моделирования процессов, симуляции и оптимизации для повышения эффективности бизнеса (Jeston and Nelis, 2014). Созданные модели отражают реальность и дают абстрактный взгляд на организацию.

Согласно Веске, бизнес-процессы являются набором скоординированных действий с заранее определенными входными данными, создающими выходные данные в организационной и технической среде (Weske, 2012). Чтобы понять сложность бизнес-процессов надлежащим образом, используются следующие элементы: ИТ-приложения и инфраструктура, техническое оборудование, люди (внутренние и внешние) и их организация (обычно описываемые с точки зрения организационной

структуры и видов деятельности, ролей, точек зрения), документы и документированные знания, риски, входные и выходные данные и другие элементы, ориентированные на бизнес.

Некоторые авторы, такие как Добели и др., дают более полное представление о бизнес-процессах, описывая их как набор скоординированных и организованных действий, осуществляемых сотрудниками для достижения заранее определенных целей и задач (Doebeli et al., 2011).

Для моделирования и графического описания бизнес-процессов можно использовать несколько инструментов и методов. Одним из них является нотация моделирования бизнес-процессов (Business Process Model and Notation), которая представляет собой широко используемый подход к построению всеобъемлющих и понятных моделей процессов (Kalenkova et al., 2017).

Применение концепции BPM в литературе широко описано, главным образом, относительно отраслей с высоким уровнем стандартизации: для транспорта, промышленных компаний, образования. Число исследований и примеров применения BPM в сфере услуг весьма ограничено.

Большинство процессов в гостиничном секторе можно классифицировать как «ориентированные на клиента» или «ориентированные на отель». В современной бизнес-литературе признается, что технологии, которые в настоящее время чаще используются потребителями, связаны с конкретными процессами, такими как регистрация на рейс, трансфер из аэропорта, распознавание сотрудников, оплата. Поэтому, чтобы добиться оптимизации предоставляемых услуг, полезно изучить те процессы в отеле, которые ориентированы на клиента, т.е. бронирование, резервация, регистрация заезда, выезда, оплата, запросы информации о конкретных клиентах и т.д.

В работе Крстича, Кахровича и Станишича представлен фреймворк для использования BPM, ориентированный на индустрию гостеприимства (Krstić, Kahrović and Stanišić, 2015). Авторы де-

монстрируют различные уровни моделирования процессов (основные процессы, вспомогательные процессы и процессы управления) и исследование выбранного процесса. Примеры применения BPM в гостиничном бизнесе описаны и другими авторами в более поздних работах (Xuhua et al., 2018). Так, в исследовании Халупы и Петричека описано моделирование бизнес-процессов отеля, представлено предложение по их оптимизации (Chalupa and Petricek, 2020). Предложение основано на применении подключения считывателя ID-карт к системе управления собственностью (Property Management System или PMS), что не только сокращает время процессов, но и улучшает позиции клиенто-ориентированных подпроцессов и перекрестных продаж.

Редизайн процессов (реинжиниринг), представленный в исследовании Небеля, Резерфорда и Шаффера, также использовался для повышения эффективности работы отеля (Nebel, Rutherford and Schaffer, 1994). В работе М. Синклер и К. Синклер в ходе процедуры реинжиниринга были определены и оценены основные (ориентированные на клиента) процессы, целью реинжиниринга являлось улучшение качества обслуживания и усиление ориентации на клиента. Благодаря реинжинирингу менеджер отеля смог оценить эффективность работы на основе критериев, ориентированных на клиента, и, тем самым, определил пути к повышению общей удовлетворенности клиентов (Sinclair and Sinclair, 2008).

Оздемир, Чолак и Шмили провели исследование по визуализации и моделированию процессов фронт-офиса до прибытия, регистрации заезда, во время пребывания и выезда клиента (Özdemir, Çolak and Shmilli, 2019). Основываясь на результатах этого исследования, отельеры должны внедрять современные технологии и моделирование бизнес-процессов с использованием различных цифровых инструментов, чтобы сократить время, необходимое для работы с компьютером или системой управления собственностью

PMS, и увеличить время, проводимое с клиентом. Другой вывод работы тесно связан с использованием систем PMS, которую необходимо интегрировать с другими системам и техническим оборудованием. При этом понадобится также обучение персонала.

Ориентация на бесперебойное обслуживание клиентов прослеживается также в работах нескольких других авторов (Chacko, 1998; Chacko, Williams, and Schaffer, 2012). Основным драйвером улучшения опыта гостя является трансформация организации из строго организационной (деятельность напрямую связана с ответственными сотрудниками на заранее определенных рабочих местах без возможности замены помещений) в процессную.

Аксу предлагает использовать современные информационные технологии для управления процессами и их реинжиниринга, базируясь при этом на концепции всеобщего управления качеством (Аксу, 2001). Автор отмечает, что управление процессами играет решающую роль в управлении качеством услуг и управлении человеческими ресурсами. Эти идеи получили развитие в исследовании Козака и Гюреля (Kozak and Gürel, 2015).

В нескольких исследованиях использовалось имитационное моделирование бизнес-процессов деятельности гостиниц и ресторанов и в системе управления доходами. Хан, Люстигова и Халуца реализовали моделирование работы курортного ресторана, уделяя основное внимание перепроектированию рабочей среды, чтобы обеспечить более высокую удовлетворенность клиентов и максимизацию доходов за счет сокращения очередей и дистрибуции (Han, Lustigova and Chalupa, 2016). Пулова и др. (Poulova et al., 2019) разработали симулятор гостиничных процессов, который может использоваться отельерами в качестве аналитического инструмента, а также в качестве учебного пособия в университетах, готовящих специалистов для гостиничного бизнеса. Автономный симулятор в основном ориентирован на управ-

ление доходами и оптимизацию прибыльности. Тот же подход и направленность представлены авторами HotelSimu – игры-симулятора отеля (Mariello, Dalcastagné and Brunato, 2020).

Анализируя результаты представленных работ, можно сделать вывод о наличии двух ведущих направлений исследований в области управления бизнес-процессами и моделирования в индустрии гостеприимства. Один из них фокусируется на максимизации прибыльности бизнеса за счет предоставляемых услуг и ориентации на клиента с помощью реинжиниринга процессов, а второй – на использовании моделей и имитационном моделировании для улучшения процессов управления доходами.

Данное исследование относится к первому направлению, то есть предлагает реинжиниринг бизнес-процессов гостиничной деятельности.

Цель исследования (The aim of the work). Основной целью данного исследования является изучение возможностей использования технологии BPM и реинжиниринга бизнес-процессов в гостинице и оценка его возможного влияния на организацию, предоставляющую услуги с интенсивным и динамичным взаимодействием человека с человеком.

Материалы и методы исследования (Materials and Methods). Для определения и моделирования бизнес-процессов в рамках гостиничной деятельности была использована методология на базе ARIS Architect, в которой были проведены незначительные настройки в целях лучшего соответствия специфике и потребностям индустрии гостеприимства. Методология ARIS (Architecture of Integrated Information Systems, проектирование интегрированных информационных систем) – это одна из современных методологий бизнес-моделирования, широко применяемая в разнообразных областях бизнеса. Методология ARIS реализована в тиражируемом программном продукте, разработанном и принадлежащим компании Software AG. Программные продукты ARIS являются

лидерами на мировом рынке в классе средств моделирования и анализа бизнес-процессов, используемых на всех этапах цикла работ по созданию и развитию бизнеса. Система ARIS представляет собой комплекс средств анализа и моделирования деятельности предприятия. Ее методическую основу составляет совокупность различных методов моделирования, отражающих разные взгляды на исследуемую систему.

В данном исследовании применялась публично-облачная версия продукта.

Основная задача ARIS заключается в выполнении:

- структурированного описания;
- анализа бизнес-процессов;
- совершенствования бизнес-процессов;
- подготовки к внедрению сложных информационных систем;
- контроля бизнес-процессов.

Методология ARIS может помочь оптимизировать и стандартизировать работу отелей благодаря достоверной визуализации процессов и их моделей. Основываясь на детализации моделей, владельцы отелей могут понимать процессы, их взаимосвязь и возможные риски, а также правильно распределять пространство.

Методология ARIS фокусируется не только на бизнес-процессах, но и на бизнес-среде. Весь процесс бизнес-моделирования начинается с метамодели, описывающей различные точки зрения на организацию. Определяется организационная структура (несколько ролей создают не только рабочие места, но и владельцев процессов, а также роли – рабочее место, в то время как владелец процесса является ответственным за выполнение процесса), а также процессы, модель технического оборудования, модель ИТ-инфраструктуры и модель документов и документированных знаний. Для всестороннего обзора бизнеса можно добавить несколько других моделей (модель рисков, модель целей, включая измеримые ключевые показатели эффективности, а также модель затрат и результатов).

Моделируемые процессы создаются на нескольких уровнях для обеспечения глобального и всестороннего понимания отдельных процессов и их взаимосвязи.

Глобальный обзор представлен метамоделью, которая состоит из организационной структуры, документов и знаний, процессов, сценариев E2E, информационных и коммуникационных технологий, технического оборудования, целей, а также входных и выходных данных (достижений). В этом обзоре представлены не только процессы, но и все активы, необходимые для их осуществления.

При рассмотрении процессов и их структуры используются четыре различных уровня. Общий обзор представлен обзорной моделью, которая состоит из процессов управления, основных процессов и процессов поддержки. Основные процессы напрямую связаны с предоставлением ценности клиенту, а также с непосредственным взаимодействием с ним, в то время как вспомогательные процессы выполняются для подготовки необходимых ресурсов для основных процессов без прямого взаимодействия с клиентом. Процессы контроля отвечают за управленческую и контрольную деятельность, которая координирует всю организацию, использование активов и постановку целей.

Эти группы процессов детально смоделированы на диаграмме цепочки создания добавленной стоимости, которая описывает подпроцессы и их взаимосвязь. Эти подпроцессы представляют собой значимое разделение деятельности на группы для выявления различий в структурах подпроцессов и использовании активов.

Идентифицированные подпроцессы подключены к обзорной модели через диаграмму распределения функций. Эта модель состоит из идентифицированного подпроцесса, входных и выходных данных, используемого технического оборудования, включая информационные системы, владельца и других связанных с ним ролей, внешнего пользователя подпроцесса, документов, необходимых для выполнения подпроцессов, и выходных доку-

ментов, основной цели подпроцесса и выявленных рисков.

Для описания частичных действий используется Событийная цепочка процессов (EPC-диаграмма, event-driven process chain). С помощью EPC события и действия (функции) компилируются для подробного описания частичных действий, которые могут быть измерены, и на основе измерений принимается решение о перепроектировании или оптимизации.

Фреймворк, созданный Крстичем, Кахровичем и Станишичем, используется для создания всеобъемлющего обзора гостиничных процессов на трех основных уровнях гостеприимства (Krstić, Kahrović and Stanišić, 2015):

основные процессы (процессы, ориентированные на предоставление ценности клиенту отеля – предоставление услуг размещения и ресторана);

вспомогательные процессы (процессы, исключаяющие взаимодействие с клиентами отеля, но влияющие на их общую удовлетворенность – хаускипинг, производство продуктов питания и напитков);

Процессы контроля (процессы, связанные с организацией отеля, поддерживающие разработку стратегии, контроль и оценку деятельности отеля – процессы контроля качества, управление рисками).

В рамках этих процессов может быть создано несколько моделей и диаграмм. Самый высокий уровень абстракции (исключая разделение на основные процессы, процессы контроля и вспомогательные процессы) представлен группами процессов (например, «Предоставление услуг размещения»). Эти группы аналитически описаны на диаграммах цепочки создания добавленной стоимости (VAD, Value-added Diagram), которые представляют основные процессы внутри групп процессов (создание бронирования, регистрация заезда и отъезда).

Эти подпроцессы аналитически описаны на разных уровнях: диаграмма добавления функций (FAD) и модель цепочки процессов, управляемых событиями (EPC). На рисунке 1 описана структура моделей, основанная на их детализации.

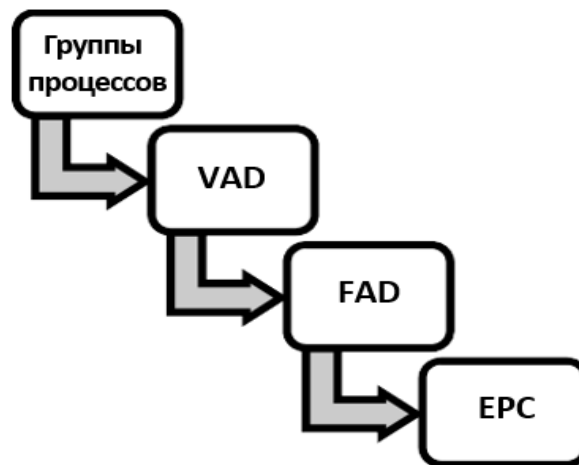


Рис. 1. Структура моделей процессов
Fig. 1. Structure of process models

Диаграмма FAD используется для соединения идентифицированных подпроцессов с другими моделями из бизнес-обзора. Определены входные и выходные данные, а также ключевые ИТ-технологии, владелец процесса и внутренние и внеш-

ние пользователи процесса. В рамках этой модели могут быть представлены ключевые документы и документированные знания. Для создания всестороннего обзора подпроцесса необходимо отобразить ключевые

чевые показатели эффективности и цели с учетом существенных рисков.

На уровне диаграммы EPC определяются события и действия. Конечный уровень детализации основан на предположении, что создание модели должно реалистично представлять бизнес, но не должно описывать действия, которые не повышают ценность, предоставляемую пользователям процесса. К элементам диаграммы относятся:

событие: шестиугольник, пассивный элемент, представляет фиксацию состояния рассматриваемых параметров на конкретный момент времени, например, «оферта акцептирована»;

функция: закругленный прямоугольник, представляет активные задачи или действия;

работа – конкретная активность, имеющая временные рамки. Каждая работа может быть подвергнута декомпозиции;

организационная единица – должность или структурная часть организации, имеет определенные функции;

информация или объект ресурса – прямоугольник, изображает объекты реального мира;

логический соединитель – используется для определения логических связей;

поток управления – стрелка, соединяющая события, функции и логические соединители;

информационный поток представляет связи между функциями и данными;

назначение организационной единицы показывает связь между организационным подразделением и функцией;

путь процесса – средство навигации, объединяющее символы функций и событий.

В исследовании были проанализированы бизнес-процессы гостиницы Москомспорта. Гостиница Москомспорта – это ведомственная гостиница, находящаяся в ведении Департамента спорта города Москвы, располагает номерным фондом в 122 номера, имеет категорию 3 звезды и архитектурно и организационно интегрирована в южный кампус Московского гос-

ударственного университета спорта и туризма.

Результаты исследования и их обсуждение (Results and Discussion). В соответствии с вышеописанной методологией ARIS была создана вся структура процессов. На рисунке 2 (части 1 и 2) представлена подробная EPC-диаграмма процесса бронирования по телефону. Представленная нотация относится к типу AS IS (как есть). В данной EPC-диаграмме отражено текущее состояние процесса, и оно состоит из нескольких шагов, которые следует улучшить.

Фактически процесс прямых продаж реализуется по телефону. Весь процесс инициируется клиентом, который хочет оформить бронирование. После обращения к сотруднику фронт-офиса определяются потребности и пожелания клиента, а также проверяется возможность предоставления запрашиваемых услуг в системе управления собственностью (СУС) (рисунок 2, часть 1). Если услуга недоступна, сотрудник фронт-офиса должен предложить альтернативные номера, даты или даже структуру продукта, чтобы не потерять прямой контакт с клиентом, сотрудник может легко создать альтернативное предложение на основе имеющихся данных в системе управления собственностью.

Когда предложение принимается, сотрудник фронт-офиса должен идентифицировать клиента, получив его имя и адрес электронной почты (рисунок 2, часть 2). В настоящее время предложение создается в приложении Microsoft Word и сохраняется в формате pdf, к нему прилагаются общие правила и условия, а также информация о гарантийном платеже бронирования. После отправки клиенту этих документов в системе управления собственностью создается предварительное бронирование и регулярно проверяется наличие факта оплаты гарантии. Если платеж не обработан, сотрудники фронт-офиса должны сохранять контакт с клиентом до даты отмены или подтверждения бронирования, которая зависит от статуса платежа.

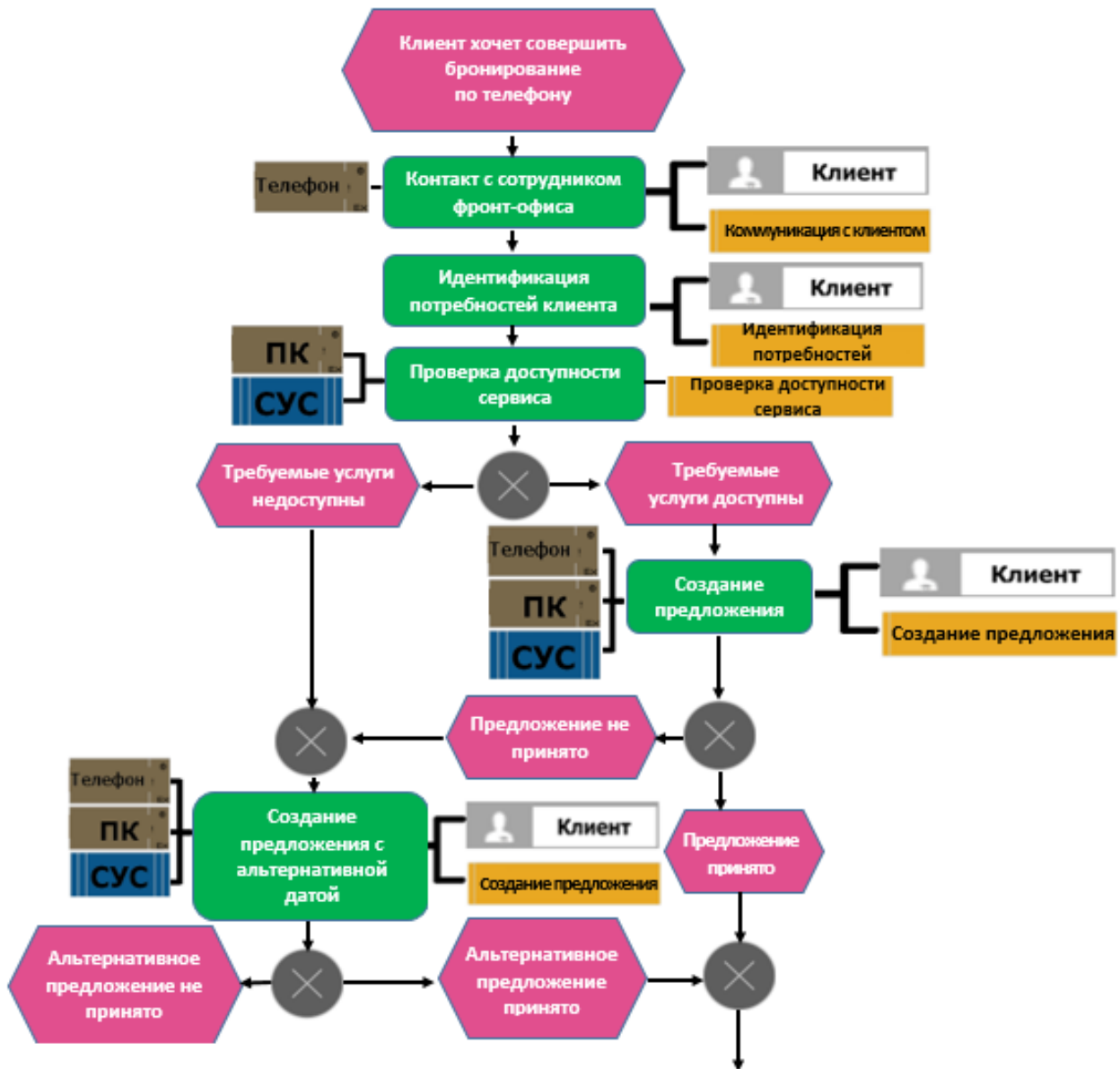


Рис. 2. EPC-модель процесса бронирования посредством телефонной связи (часть 1)
Fig. 2. EPC model of the telephone booking process (part 1)

После подтверждения бронирования сотрудник фронт-офиса изменяет статус в системе управления собственностью и может использовать (после получения одобрения от клиента) адрес электронной почты для связи до прибытия. Весь процесс завершается интерфейсом «Стадия ожидания прибытия клиента», который связыва-

ет процесс создания бронирования с предстоящими мероприятиями до прибытия клиента.

Представленная вторая часть процесса является трудоемкой и требует большой ответственности от сотрудника фронт-офиса.

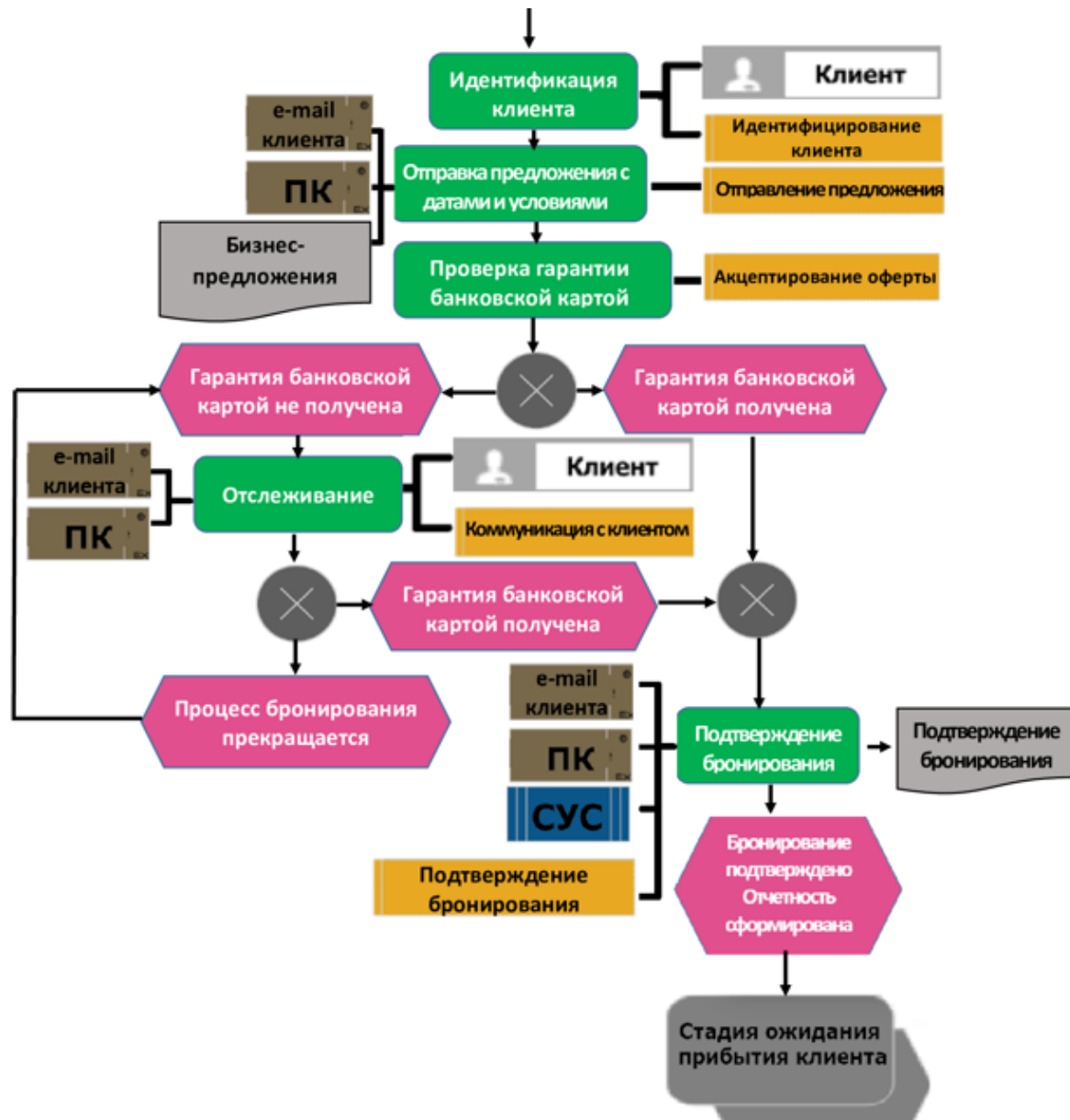


Рис. 2. EPC-модель процесса бронирования посредством телефонной связи (часть 2)
Fig. 2. EPC model of the telephone booking process (part 2)

На рисунке 3 описан тот же процесс после применения инструмента CRM (Customer relationship management, система управления взаимоотношениями с клиентом). Выбранная CRM-система напрямую подключена к системе веб-бронирования и неявно к системе управления собственностью. Функциональность CRM, ориентированной на продажи, помогает сотрудникам автоматизировать трудоемкие действия. Первая часть диаграммы EPC (до создания предложения) аналогична диаграмме AS IS на рисунке 2, при этом система СУС заменяется на CRM. Во время

создания предложения сотрудники могут быстро и динамично просматривать доступные номера, состояние номерного фонда и специальные предложения, а также изменять цены или осуществлять перекрестную продажу других услуг. На этом этапе сотрудник фронт-офиса может сосредоточиться на увеличении стоимости бронирования. Клиенту может быть представлено несколько возможностей одновременно без необходимости повторного поиска. Если все предложения отклонены, сотрудник фронт-офиса может прекратить общение с клиентом.

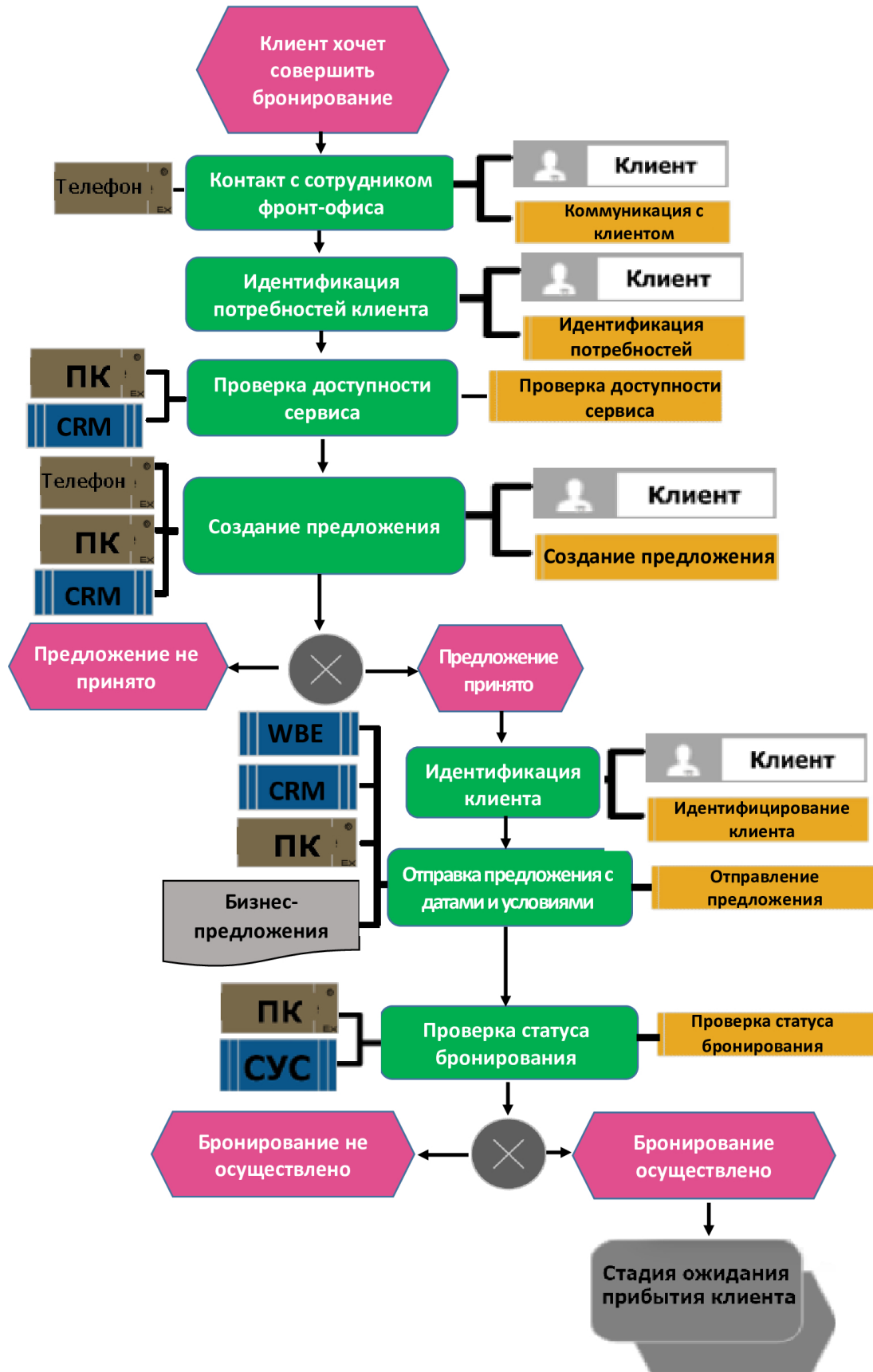


Рис. 3. EPC-модель процесса бронирования посредством телефонной связи с использованием CRM
Fig. 3. EPC model of the telephone booking process phone using CRM

На следующем шаге сотруднику фронт-офиса необходимо получить адрес электронной почты и имя клиента, которые добавляются в шаблон электронной рассылки предложения в CRM. После заполнения этих данных автоматически созданное предложение может быть отправлено клиенту. Созданное предложение напрямую связано с системой веб-бронирования WBE (Web Booking Engine), где клиент может ознакомиться с эксклюзивным предложением, а также с другими услугами и может перейти к созданию бронирования и гарантийной оплате. Все эти действия выполняются в удобной для клиента среде WBE без необходимости поддержки сотрудников фронт-офиса. После оплаты гарантии бронирование напрямую передается в систему управления собственностью. Весь процесс подключен к автоматизированной системе предварительной связи, где клиент может автоматически получать важную информацию о предложении для онлайн-регистрации, что в может сэкономить время во время прибытия и регистрации.

Заключение (Conclusions). Применение концепции управления бизнес-процессами дает много преимуществ предприятиям гостиничного бизнеса. В сфере гостиничных услуг существует множество различных процессов, таких как поставка необходимых ресурсов, процессы фронт-офиса, хаускипинг, организация питания и т.д. Целью данного исследования было улучшение работы фронт-офиса с помощью подхода управления бизнес-процессами.

Визуализация процессов, связанных с предоставлением ценности клиенту, имеет решающее значение не только в промышленном производстве или других отраслях с высокой степенью стандартизации (Платов, Новичкова, 2023). В данной статье рассмотрено управление процессами в индустрии гостеприимства с акцентом на повышение эффективности гостиничных процессов на основе внедрения современных технологий. Диаграмма процесса, прошедшего процедуру реинжиниринга,

показывает потенциальное сокращение активности и взаимодействия человека с компьютером. Другими словами, заметно снижается трудоемкость начального этапа работы с клиентом. Другие преимущества, связанные с внедрением CRM-системы в прямые продажи, заключаются в сокращении человеческих ошибок (автоматизированная электронная рассылка, уведомления и общение до прибытия), более быстром обмене информацией и сокращении времени обработки в связанных процессах, таких как регистрация.

Понимание бизнес-процессов, их оптимизация и моделирование могут способствовать принятию решений и всестороннему пониманию бизнес-операций. Менеджерам по персоналу управление бизнес-процессами могло бы помочь в процессе обучения, наглядно описывая действия, связанные с рабочим местом, а также связь с другими рабочими местами и подразделениями в системе. Моделирование может быть впоследствии использовано для повышения качества принятия решений на управленческом уровне.

Информация о конфликте интересов: авторы не имеют конфликта интересов для декларации.

Conflicts of Interest: the authors have no conflict of interests to declare.

Список литературы

Платов А. В., Новичкова И. А. Маркетинговые коммуникации. Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство КноРус», 2023. – 232 с.

Aksu, A. A. (2001), Re-engineering revisited: a simulation approach, *Business Process Management Journal*, 7(2), pp. 131-138.

Becker, J., Rosemann, M. and Von Uthman, C. (2000), Guideline for business process modelling, *Business Process Management*, 2, pp. 30-49.

Chacko, H. E. (1998), Designing a seamless hotel organization. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10(4), pp. 133-138.

Chacko, H. E., Williams, K. and Schaffer, J. (2012), A conceptual framework for attracting

Generation Y to the hotel industry using a seamless hotel organizational structure, *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 11(2), pp. 106-122.

Chalupa, S. and Petricek, M. (2020), The Application of Business Process Management in the Hospitality Industry: A Case Study. *IBIMA Business Review*, 2020, ID 301930.

Corradini, F., Ferrari, A., Fornari, F., Gnesi, S., Polini, A., Re, B. and Spagnolo, G. O. (2018), A guidelines framework for understandable BPMN models, *Data and Knowledge Engineering*, 113, pp.129- 154.

Curtis, B., Kellner, M. I. and Over, J. (1992), Process modeling, *Communications of the ACM*, 35 (9), pp. 75-90.

Doebeli, G., Fisher, R., Gapp, R. and Sanzogni, L. (2011), Using BPM Governance to Align Systems and Practice, *Business Process Management Journal*, 17 (2), pp. 184– 202.

Dumas, M., Rosa, M. I., Mendling, J. and Reijers, H. A. (2013), *Fundamentals of Business Process Management*, Berlin: Springer, 2013, 344 p.

Hammer, M. (2010), What is business process management? In: J. von Brocke a M. Rosemann. *Handbook on Business Process Management*. Berlin: Springer, pp. 3-16.

Hammer, M., Champy, J. (2006), *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*, Harper Collins, London, 272 p.

Han, J., Lustigova, Z. and Chalupa, S. (2016), Resort Gastronomy Stand Simulation. In: *Sbornik Mezinarodni Vedecke Konference: Hotelnictvi, Turismus a Vzdelavani*, proceedings of 8th International Annual Scientific Conference on Hotel Services, Tourism and Education. Praha: Vysoka Skola Hotelova and Praze, Czech Republic, 2016, pp. 38- 46.

Hunt, D. V. (1996), *Process Mapping: How to Reengineer your Business Processes*, Wiley, New York, 288 p.

Jeston, J., and Nelis, J. (2014), *Business process management*, Routledge, 688 p.

Kalenkova, A. A., Van der Aalst, W. M., Lomazova, A. and Rubin, V. A. (2017), Process mining using BPMN: relating event logs and process models, *Software and Systems Modeling*, 16 (4), pp. 1019- 1048.

Kozak, A. M. and Gürel, A. D. (2015), Service design in hotels: A conceptual review. *Turizam: međunarodni znanstveno-stručni časopis*, 63 (2), pp. 225-40.

Krstić, B., Kahrović, E. and Stanišić, T. (2015), Business process management in hotel

industry: A proposed framework for operating processes, *Ekonomika*, 61 (4), pp. 21-34.

Mariello, A., Dalcastagné, M. and Brunato, M. (2020), HotelSimu: Simulation-Based Optimization for Hotel Dynamic Pricing. In *International Conference on Learning and Intelligent Optimization*, Springer, Cham? pp. 341- 355.

Nebel III, E. C., Rutherford, D. and Schaffer, J. D. (1994), Reengineering the hotel organization, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 35 (5), pp. 88-95.

Özdemir, A.İ., Çolak, A. and Shmilli, J. (2019), Business process management in hotels: with a focus on delivering quality guest service, *Qual Quant*, 53, pp. 2305–2322.

Poulova, P., Cerna, M., Hamtilova, J., Malý, F. Kozel, T., Kriz, P. ... and Ulrych, Z. (2019), Hotel process simulator. In *International Conference on Blended Learning*, Springer, Cham, pp. 128-136.

Reijers, H. A. and Mendling, J. (2010), A study into the factors that influence the understandability of business process models, *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics-Part A: Systems and Humans*, 41 (3), pp. 449-462.

Sinclair, M. and Sinclair, C. (2009), Improving hotel efficiency through integration of service and project management cultures, *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 10 (4), pp. 344-360.

Tan, W., Xu, W., Yang, F., Xu, L. and Jiang, C. (2013), A framework for service enterprise workflow simulation with multi-agents cooperation, *Enterprise Information Systems*, 7 (4), pp. 523-542.

Weske, M. (2012), Business process management architectures. In *Business Process Management*, Springer, Berlin, Heidelberg, pp. 333-371.

Xuhua, H., Spio-Kwofie, A., Udimal, T. B. and Addai, M. (2018), Entrepreneurial innovation strategies; an option for small hotels' growth in Ghana, *Journal of Global Entrepreneurship Research*, 8 (1), pp. 30.

References

Aksu, A. A. (2001), "Re-engineering revisited: a simulation approach", *Business Process Management Journal*, 7 (2), pp. 131-138.

Becker, J., Rosemann, M. and Von Uthman, C. (2000), "Guideline for business process modelling", *Business Process Management*, 2, pp. 30-49.

Chacko, H. E. (1998), "Designing a seamless hotel organization", *International Journal of*

Contemporary Hospitality Management, 10 (4), pp.133-138.

Chacko, H. E., Williams, K. and Schaffer, J. (2012), "A conceptual framework for attracting Generation Y to the hotel industry using a seamless hotel organizational structure", *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 11 (2), pp.106-122.

Chalupa, S. and Petricek, M. (2020), "The Application of Business Process Management in the Hospitality Industry: A Case Study", *IBIMA Business Review*, ID 301930.

Corradini, F., Ferrari, A., Fornari, F., Gnesi, S., Polini, A., Re, B. and Spagnolo, G. O. (2018), "A guidelines framework for understandable BPMN models", *Data and Knowledge Engineering*, 113, pp.129- 154.

Curtis, B., Kellner, M. I. and Over, J. (1992), "Process modeling", *Communications of the ACM*, 35 (9), pp. 75-90.

Doebeli, G., Fisher, R., Gapp, R. and Sanzogni, L. (2011), "Using BPM Governance to Align Systems and Practice", *Business Process Management Journal*, 17 (2), pp. 184– 202.

Dumas, M., Rosa, M. I., Mendling, J. and Reijers, H. A. (2013), *Fundamentals of Business Process Management*, Berlin, Springer, 344 p.

Hammer, M. (2010), *What is business process management?* In: J. von Brocke a M. Rosemann, *Handbook on Business Process Management*, Berlin, Springer, pp. 3-16.

Hammer, M. and Champy, J. (2006), *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*, Harper Collins, London, 272 p.

Han, J., Lustigova, Z. and Chalupa, S. (2016), "Resort Gastronomy Stand Simulation", In: Sbornik Mezinarodni Vedecke Konference *Hotelnictvi, Turismus a Vzdelavani*, proceedings of 8th International Annual Scientific Conference on Hotel Services, Tourism and Education, Praha: Vysoka Skola Hotelova and Praze, Czech Republic, pp. 38- 46.

Hunt, D. V. (1996), *Process Mapping: How to Reengineer your Business Processes*, Wiley, New York, 288 p.

Jeston, J., and Nelis, J. (2014), *Business process management*, Routledge, 688 p.

Kalenkova, A. A., Van der Aalst, W. M., Lomazova, A. and Rubin, V. A. (2017), "Process mining using BPMN: relating event logs and process models", *Software and Systems Modeling*, 16 (4), pp. 1019- 1048.

Kozak, A. M. and Gürel, A. D. (2015), "Service design in hotels: A conceptual review",

Turizam: međunarodni znanstveno-stručni časopis, 63 (2), pp. 225-40.

Krstić, B., Kahrović, E., and Stanišić, T. (2015), "Business process management in hotel industry: A proposed framework for operating rocesses", *Ekonomika*, 61 (4), pp. 21-34.

Mariello, A., Dalcastagné, M. and Brunato, M. (2020), "HotelSimu: Simulation-Based Optimization for Hotel Dynamic Pricing", *International Conference on Learning and Intelligent Optimization*, Springer, Cham, pp. 341- 355

Nebel III, E. C., Rutherford, D. and Schaffer, J. D. (1994), "Reengineering the hotel organization", *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 35 (5), pp. 88-95.

Özdemir, A.İ., Çolak, A. and Shmilli, J. (2019), "Business process management in hotels: with a focus on delivering quality guest service", *Qual Quant*, 53, pp. 2305–2322.

Platov, A. V., Novichkova, I. A. (2023), *Marketingovye kommunikatsii. [Marketing communications]*, Obshhestvo s ogranichennoy otvetstvennostyu "Izdatelstvo "KnoRus", Moscow, Russia.

Poulova, P., Cerna, M., Hamtilova, J., Malý, F. Kozel, T., Kriz, P. ... and Ulrych, Z. (2019), "Hotel process simulator", In *International Conference on Blended Learning*, Springer, Cham, pp. 128-136

Reijers, H. A. and Mendling, J. (2010). "A study into the factors that influence the understandability of business process models", *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics-Part A: Systems and Humans*, 41 (3), pp. 449-462.

Sinclair, M. and Sinclair, C. (2009), "Improving hotel efficiency through integration of service and project management cultures", *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 10 (4), pp. 344-360.

Tan, W., Xu, W., Yang, F., Xu, L. and Jiang, C. (2013), "A framework for service enterprise workflow simulation with multi-agents co-operation", *Enterprise Information Systems*, 7 (4), pp. 523-542.

Weske, M. (2012), "Business process management architectures", In *Business Process Management*, Springer, Berlin, Heidelberg, pp. 333-371.

Xuhua, H., Spio-Kwofie, A., Udimal, T. B. and Addai, M. (2018), "Entrepreneurial innovation strategies; an option for small hotels' growth in Ghana", *Journal of Global Entrepreneurship Research*, 8 (1), pp. 30.

Данные об авторах

Новичкова Инна Алексеевна, кандидат юридических наук, заведующая кафедрой социально-экономических и гуманитарных дисциплин

Платов Алексей Владимирович, кандидат технических наук, доцент кафедры социально-экономических и гуманитарных дисциплин

Тарчоков Салим Казбекович, кандидат экономических наук, доцент кафедры статистики

Information about the authors

Inna A. Novichkova, Candidate of Law, Head of the Department of the Department of Socio-Economic and Humanitarian Disciplines

Aleksey V. Platov, Candidate of Technical Sciences, Associate Professor of the Department of Socio-Economic and Humanitarian Disciplines

Salim K. Tarchokov, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Statistics