

В. Дихтяр

БИЗНЕС-ИНЖИНИРИНГ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

для бакалавров по направлениям 43.03.01 — сервис, 43.03.02 — туризм, 43.03.03 — гостиничное дело

- Раздел 1. Управление и бизнес-процессы в индустрии гостеприимства
- Тема 1-2. Базовые принципы реинжиниринга. Процессы и управление

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Необходимость подготовки моделирования Р
- 2. Качество Ĭ-моделей.
- 3. Принципы урегулированного моделирования.
- 4. Порядок подготовки к моделированию **р**.
- 5. Идентификация и выбор перспектив.
- 6. Целевое назначение моделей **р**.
- 7. Роли и индивидуальные предпочтения пользователей.

РЕОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ

$\bar{E} \, D \, / \,$ постепенная оптимизация

- ⇒ наглядность для оперативных отделов (обнаружение слабых мест)
- \Rightarrow простота и \hat{S} документации слабых мест, дополняемость θ и списков слабых мест + достаточный уровень F

НЕПРЕРЫВНЫЙ *М(Þ)* *

- \equiv нацеленное на длительное $t \not p$, внедрение и $\mathcal{E}(P)$
- \Rightarrow \mathscr{C} : сравнение с плановыми θ (P)
- \square если Δ большое \Rightarrow
 - ? неадекватность $\theta \vee$ недостаточная E(Q)
- ⇒ наличие дополнительных атрибутов
 - \Box t(Q) \Box

БЕНЧМАРКИНГ

- \equiv сравнение \hat{S} и эффективности Φ с выбранными эталонами: внутри Φ (по филиалам) \vee вне (по Ψ) Показатели E (атрибуты в θ):
- «<u>лучшая</u> \dot{p} » (best practice)
- «улучшенная практика» (better practice)
- «распространенная практика» (common practice)
- доступность эталонной *і*

УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ

- G: идентификация, приобретение, совершенствование, распределение, использование и сохранение \check{Z} на Φ
- \square θ для обучения молодых $v\square$
- «элементы \check{Z} » добавляются к $\theta(\check{P})$: входящие и выходящие \check{D}
- \Rightarrow наглядность необходимого знания для v при выполнении Q
- документированные и недокументированные Ž

КОРПОРАТИВНЫЕ ИС

- \equiv стандартное ΠO для реализации интегрированных организационно-экономических $\mathbf{\check{R}}$ для основных и вспомогательных $\mathbf{\check{P}}$
- использование единой *DB*
- \Rightarrow *ИС* способна интегрировать различные, но взаимосвязанные, f области Φ
- спектр f ИС обычно документируется в форме эталонных θ , поддерживаемых той или иной $\boldsymbol{\check{S}}$

УПРАВЛЕНИЕ ПОТОКАМИ Q

- \equiv переход Q под контроль системы управления потоками операций
- \Rightarrow структурированные θ (b), согласованные с Q-отделами
- \Rightarrow большее число атрибутов: предпосылка для автоматизации \boldsymbol{P}

СИМУЛЯЦИЯ В *

- 1) поведение \check{S} во t (динамика) \Rightarrow выявление слабых мест, которые не могут быть обнаружены при статичной $\theta \Rightarrow$ выбор альтернативы
- 2) определение потребностей в v для выполнения различных \boldsymbol{b}
- \Rightarrow спецификация данных по ресурсам (t, q, E, доступность)
- ⇒ доп. атрибуты (особые требования к детализации)

ЦЕЛЕВОЕ Выбор **НАЗНАЧЕНИЕ** Корпоративных Организационная **МОДЕЛИРОВАНИЕ** ИТ - систем документация Процессно-Разработка ориентированная программного реорганизация обеспечения Модельно – Непрерывный ориентированная менеджмент пользовательская процессов настройка Сертификация Управление предприятия потоками операций Бенчмаркинг Управление Симуляция знаниями процессов • меры организационного характера

• создание и внедрение *IS*

РОЛИ И ПРЕДПОЧТЕНИЯ Е

Учет:

- *ŌŜ*
- n
- специфики Φ и $G\Theta$

F:

- квалификация,
- методические навыки,
- приемлемость (графическое оформление и дизайн)