



РУДН



ИНСТИТУТ  
ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА  
И ТУРИЗМА

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*

Москва 2018

# СОДЕРЖАНИЕ

---

1. Необходимость подготовки моделирования ***Р***
2. Качество ***И***-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

---

**$\bar{E}$   $F$**  / постепенная оптимизация

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

# НЕПРЕРЫВНЫЙ $\dot{M}(P)$ \*

---

$\equiv$  нацеленное на длительное  $t \dot{p}$ , внедрение и  $\mathcal{E}(P)$

$\Rightarrow \mathcal{C}$  : сравнение с плановыми  $\theta (P)$

□ если  $\Delta$  большое  $\Rightarrow$

? неадекватность  $\theta \vee$  недостаточная  $E_t(Q)$

$\Rightarrow$  наличие дополнительных атрибутов

□  $t(Q)$  □

# БЕНЧМАРКИНГ

---

≡ сравнение  $\hat{S}$  и эффективности  $\Phi$  с выбранными эталонами: внутри  $\Phi$  (по филиалам)  $\vee$  вне (по  $\Psi$ )

Показатели  $E$  (атрибуты в  $\theta$ ):

- «лучшая  $\dot{p}$ » (best practice)
- «улучшенная практика» (better practice)
- «распространенная практика» (common practice)

доступность эталонной  $\dot{i}$

# УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ

---

- **G**: идентификация, приобретение, совершенствование, распределение, использование и сохранение **Z** на **F**
  - **θ** для обучения молодых **v** □
  - «элементы **Z**» добавляются к **θ(P)**: входящие и выходящие **D**
- ⇒ наглядность необходимого знания для **v** при выполнении **Q**
- документированные и не документированные **Z**

# КОРПОРАТИВНЫЕ ИС

---

- ≡ стандартное *ПО* для реализации интегрированных организационно-экономических *Р* для основных и вспомогательных *Р*
- использование единой *ДВ*
- ⇒ *ИС* способна интегрировать различные, но взаимосвязанные, *f* области *Ф*
- спектр *f* ИС обычно документируется в форме эталонных *θ*, поддерживаемых той или иной *Ŝ*

# УПРАВЛЕНИЕ ПОТОКАМИ $Q$

---

- ≡ переход  $Q$  под контроль системы управления потоками операций
- ⇒ структурированные  $\theta (P)$ , согласованные с  $Q$ -отделами
- ⇒ большее число атрибутов: предпосылка для автоматизации  $P$



# СИМУЛЯЦИЯ $\mathcal{P}$ \*

---

- 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  $\nu$  для выполнения различных  $\mathcal{P}$   
 $\Rightarrow$  спецификация данных по ресурсам ( $t, q, \dot{E}$ , доступность)  
 $\Rightarrow$  доп. атрибуты (особые требования к детализации)

**ЦЕЛЕВОЕ  
НАЗНАЧЕНИЕ  
МОДЕЛИРОВАНИЕ**  
*Р*



- меры организационного характера
- создание и внедрение *IS*

# РОЛИ И ПРЕДПОЧТЕНИЯ $\xi$

---

Учет:

- $\bar{O}\hat{S}$
- $D$
- специфики  $\Phi$  и  $G\Theta$

$F$  :

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