

**В. С. Малмыга**

(УО «БГТУ», Минск)

## **АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

Современные Property Management System продукты предоставляют широкий функционал по управлению гостиничным бизнесом, но, к сожалению, не обеспечивают должный уровень автоматизации. Для решения этой проблемы стоит обратиться к давно показавшим свою выгоду специализированным модулям ERP систем.

Одним из возможных решений автоматизации гостиничного бизнеса является разработка определенной концепции ведения и контроля бизнес процессов.

Помимо очевидных сущностей базы данных: отель, гость, работник и тому подобных, дополнительно добавим сущность, называемую

«задача», которая будет представлять некоторую активность в гостинице. Гость может создать задачу, система назначает ее определенному работнику, который и будет ответственен за ее выполнение. Возможна цепочка выполнения: окончание выполнения одной задачи порождает новую задачу. Каждая задача имеет дату и время создания, начала выполнения и окончания выполнения, что позволяет руководящим лицам контролировать время выполнения. Решение позволит минимизировать вмешательство человека в распределение обязанностей.

Зачастую к отелю прилагается большое количество сервисов: такси, рестораны и т. д. Управлять задачами, которые представляют действия в рамках отеля, становится неудобно. Удобным решением является выделения сервиса в отдельную сущность, называемую «зона активности», и привязка к ней дополнительной сущности, называемой «активность», которая является некоторым действием в зоне активности. Активность способно породить задачу: гость заказывает ужин, создает активность в гостиничном ресторане, по завершению выполнения активности создается задача доставки заказа гостю.

Стоит отметить, что для более удобного использования необходимо разработать несколько приложений: для обслуживающего персонала – мобильное, где отслеживаются задачи работника, для работников ресепшена – десктоп, где происходит управление бронями, для руководства – десктоп с экономической сводкой и анализом.