

МОДЕЛЮВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ: СУЧАСНІ СТАНДАРТИ ТА ІНСТРУМЕНТИ

Цифровізація операцій та управління бізнес-процесами в готелях Одеси останніми роками стала одним із ключових чинників підвищення їх конкурентоспроможності [1]. Ринок гостинності міста включає як великі історичні готелі (Bristol, Londonskaya, Continental), так і сучасні дизайнерські бутик-готелі (UNO Design Hotel, Wall Street Hotel, Horizon, Premier Hotel Odesa). Для координації дій персоналу, управління бронюваннями, фінансовими потоками та якістю обслуговування вони дедалі активніше застосовують інструменти моделювання бізнес-процесів.

Bizagi використовується в ряді середніх одеських готелів, зокрема у *UNO Design Hotel* та *Wall Street Hotel* – для опису стандартних процедур обслуговування гостей і внутрішніх процесів.

У *UNO Design Hotel* за допомогою Bizagi було змодельовано процеси «Check-in/Check-out» і «Room Cleaning Flow», що дозволило оптимізувати взаємодію між рецепцією, покоївками та технічною службою. У результаті середній час підготовки номера скоротився на 14%, а частка скарг гостей – на 9%.

У великих готелях, таких як *Bristol Hotel* та *Premier Hotel Odesa*, застосовується ARIS для комплексного управління архітектурою процесів.

Для невеликих об'єктів, зокрема бутик-готелю *Hotel De Paris Odessa* і сімейного *Mirniy Resort*, зручним інструментом стала онлайн-платформа Lucidchart.

У *Hotel De Paris Odessa* за допомогою Lucidchart було створено карту процесу «Housekeeping Management» - від фіксації запиту на прибирання до контролю готовності номера. Це забезпечило кращу координацію між адміністраторами та покоївками, зменшивши кількість несвоєчасних прибирань на 20 %.

Camunda впроваджена у *Premier Hotel Odesa* у межах модернізації системи PMS-модуля. Вона дозволяє не лише моделювати, але й виконувати процеси бронювання, виставлення рахунків і управління запитами гостей у реальному часі. Після впровадження Camunda час обробки індивідуальних бронювань скоротився з 6 до 4 хвилин, а точність виставлення рахунків підвищилася до 99,2 %.

Для мережевих операторів, присутніх в Одесі (наприклад, *Reikartz Hotels & Resorts*), використовується Signavio, який поєднує функції моделювання, Process Mining і KPI-аналітики. На прикладі *Reikartz Женева Одеса* впровадження Signavio дозволило оптимізувати ланцюг «бронювання → оплата → заселення» і зменшити кількість дубльованих записів у PMS на 17%.

Одним із ключових бізнес-процесів у діяльності будь-якого готелю є процес бронювання та заселення гостя, який безпосередньо формує рівень задоволеності клієнтів, ефективність використання номерного фонду та фінансові результати підприємства. Для *Premier Hotel Odesa*, одного з провідних готелів південного регіону, цей процес є центральним елементом клієнтського шляху *Customer Journey* і охоплює весь цикл взаємодії - від запиту гостя до його прибуття та розміщення.

Процес включає такі основні етапи: 1. Отримання запиту на бронювання. 2. Перевірка наявності номерів та тарифів у PMS-системі. 3. Підтвердження бронювання та надсилання інформації клієнту. 4. Підготовка номера до заселення (housekeeping). 5. Заселення гостя, реєстрація документів, оплата або передавторизація. 6. Передача даних до CRM та аналітичного модуля.

Для відображення логіки процесу використовуємо стандарт BPMN 2.0, який дозволяє деталізовано представити події, дії, рішення та інфопотоки.

Учасники процесу (swimlanes) та послідовність подій (BPMN-логіка) зображені на рис. 1 та 2 відповідно.

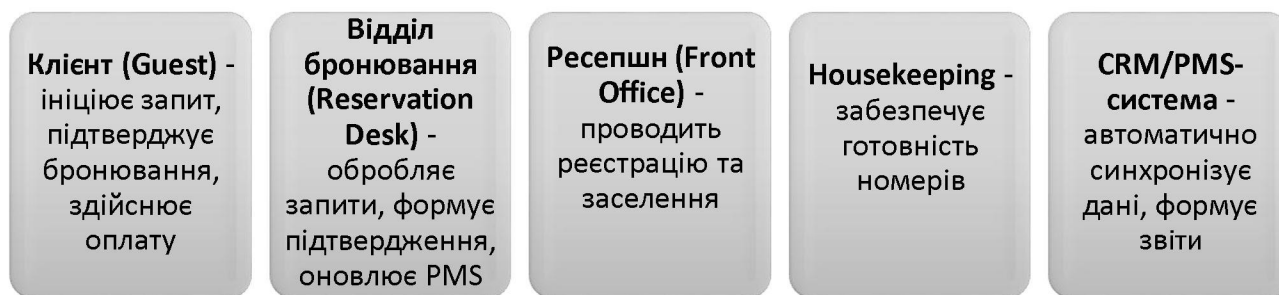


Рис. 1 – Учасники процесу (swimlanes)

Джерело: власна розробка автора на основі [2]

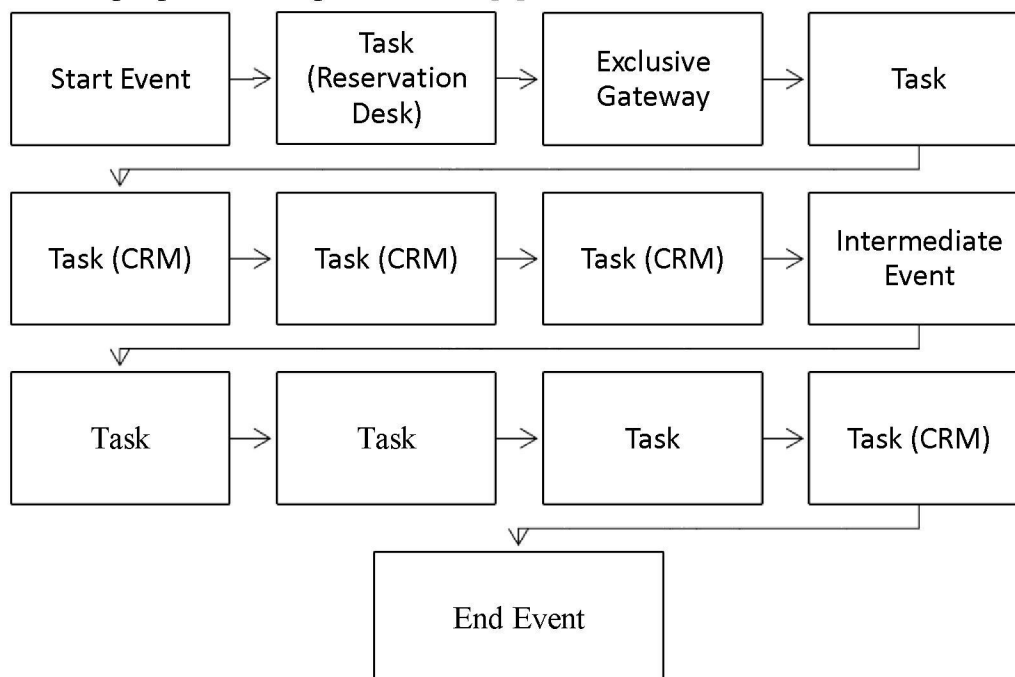


Рис. 2 – Послідовність подій (BPMN-логіка)

Джерело: власна розробка автора на основі [3]

У *Premier Hotel Odesa* процес бронювання інтегровано через PMS Opera Cloud, CRM Bitrix24 та каналний менеджер TravelLine, що дозволяє: 1) отримувати запити з OTA у реальному часі; 2) уникати подвійних бронювань (overbooking); 3) контролювати заповнюваність номерного фонду; 4) автоматично оновлювати тарифи; 5) формувати аналітичні звіти (RevPAR, ADR, LOS, Occupancy). Після кожного check-in дані автоматично потрапляють у модуль CRM, що дає змогу відстежувати повторні бронювання, історію проживань і рівень задоволеності клієнта (NPS). Для аналізу результативності

моделі BPMN використано методику КРІ-порівняння «до» і «після» оптимізації (див. табл. 1).

Таблиця 1 – Оцінка ефектпроцесу бронювання та заселення (Premier Hotel Odesa, 2024 р.)

Показник	До моделювання	Після моделювання	Δ (зміна)	Коментар
Середній час обробки запиту	6,2 хв	4,0 хв	–35 %	Автоматизація через CRM і PMS
Частка дублювань бронювань	3,5 %	0,8 %	–2,7 п.п.	Синхронізація ОТА-каналів
Точність виставлення рахунків	96,8 %	99,2 %	+2,4 п.п.	Єдина база клієнтів
Заповнюваність номерного фонду	72 %	84 %	+12 п.п.	Кращий контроль тарифів
NPS (індекс задоволеності гостей)	74	86	+12	Оптимізація сервісного ланцюга

Джерело: розраховано автором за даними [1].

Як бачимо з табл. 1., отримані результати підтверджують, що впровадження BPMN-моделі сприяло скороченню часу операцій, підвищенню ефективності комунікацій між відділами та поліпшенню клієнтського досвіду.

Отже, моделювання бізнес-процесів у готельному господарстві є ефективним інструментом підвищення результативності управління, особливо в умовах цифрової трансформації та економічної невизначеності.

Список використаних джерел:

1. Андрощук І. В. Процесний підхід до управління підприємствами готельно-ресторанного господарства. *Економіка та держава*. 2021. № 9. С. 52–56. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2021.9.52>
2. Бровко О. Г., Сергєєва Л. В. Оптимізація бізнес-процесів у готельному господарстві засобами BPMN-моделювання. *Причорноморські економічні студії*. 2022. Вип. 67. С. 112–118. DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.67-112>
3. Мінц І. М. Удосконалення бізнес-процесів підприємств індустрії гостинності в умовах цифрової трансформації. *Бізнес Інформ*. 2022. № 8. С.

103–110. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2022-8-103-110>