

У.А. Орынбаева \* 

Техника ғылымдарының кандидаты  
М.Х.Дулати атындағы Тараз өңірлік университеті  
Тараз, Қазақстан  
[orynbaeva.1966@mail.ru](mailto:orynbaeva.1966@mail.ru)

А.А. Бапанов 

PhD  
М.Х.Дулати атындағы Тараз өңірлік университеті  
Тараз, Қазақстан  
[arseniy.bapanov@gmail.com](mailto:arseniy.bapanov@gmail.com)

## ҚОНАҚ ҮЙ ҚЫЗМЕТІНІҢ БИЗНЕС - ПРОЦЕСТЕРІН МОДЕЛЬДЕУ

**Аннотация.** Мақала қонақ үй кәсіпорындарында бизнес процестерді басқару мен модельдеуге арналған. Бүгінгі таңда қонақ үй бизнесінің даму тенденцияларының бірі бәсекелестіктің едәуір артуы. Сондықтан қонақ үй кәсіпорындары бәсекелестік артықшылыққа қол жеткізулері үшін тұтынушыларды тартуға, сапалы қызмет көрсетуге және қонақ үй имиджін арттыруға бағытталған әртүрлі тәсілдер мен құралдарды қолданады. Қонақ үй кәсіпорындары үшін осындай тәсілдердің бірі- инновациялық және тиімді бизнес-процестерді енгізіп, соған сәйкес басқару. Кәсіпорын іс-әрекетін сапалы басқаруда процестік тәсілді тиімді қолданудың келесі қажетті сатысы бизнес процестерді модельдеу болып табылады. Зерттеу барысында BPMN стандартталған әдістемесі көмегімен қонақ үй қызметтерін көрсетудің бизнес процестерінің диаграммалары жасалды. Бұл BPMN диаграммалары арқылы бүкіл процестің нақты нәтижесі не екендігін айқындауға және кәсіпорынның қызметін талдауға болады. Ұсынылып отырған модельдер қонақ үйдің қызмет көрсетулерін ұйымдастырудың стандарттарын әзірлеуде, қонақ үй қызметіндегі әлсіз және осал тұстарын анықтауда, қонақ үй персоналын оқытуда, сонымен қатар жоғары білікті мамандарды даярлаудың оқу процесінде қолданыла алады.

**Тірек сөздер:** қонақ үй, қонақ үй қызметі, бизнес-процесс, модельдеу, диаграмма, BPMN, басқару, процестік тәсіл.

**Кіріспе.** Қонақ үй - тұтынушыларға орналастыру құралдарында уақытша тұру қызметін, сондай-ақ осы уақытша тұрумен байланысты қызмет көрсетулерді, мысалы, нөмірлердің, жалпы қоғамдық жайлардың тазалығын қамтамасыз ету, тамақтандыру, киім жуу, жеке мүліктерді сақтау және т.б көптеген қызмет көрсетулерді ұсынатын кәсіпорын. Қазіргі кезде кәсіпорын ұйымдарының іс-әрекетінің тиімділігін арттыруға бағытталған инновациялардың бірі ұйымды басқаруда процестік тәсілді қолдану болып табылады. Процестік тәсіл - Жалпы сапа менеджментінің (Total Quality Management - TQM) және ISO 9001:2015 (ҚР СТ ИСО 9001-2016) стандартының негізгі қағидаттарының бірі [1]. ҚР СТ ISO 9000-2017

«Сапа менеджментінің жүйелері. Негізгі ережелер және сөздік» стандартында процестік тәсілге келесі анықтама берілген: «Жүйелі және болжамды нәтижелерге іс-әрекет келісілген жүйе ретінде жұмыс істейтін өзара байланысты процестер ретінде танылған және басқарылған кезде тиімді түрде қол жеткізіледі» [2]. Сонымен процестік тәсілдің мәні белгілі бір нәтижеге қол жеткізуге бағытталған іс-әрекетті процесс ретінде басқару. Процестік тәсіл қағидатын ұстану арқылы қызмет көрсетулерінің сапасын тұрақты жетілдіруге ұмтылған компаниялар барлық мүдделі тараптардың қанағаттанушылығына, сонымен қатар ұйымның жетістігіне әкеледі. Сондықтан қонақ үйлер табысты жұмыс істеулері үшін

көптеген өзара байланысты қызмет көрсету әрекеттерін анықтап, оларды басқаруға процестік тәсіл әдіснамасының принциптерін ұстанулары қажет. Қонақ үй кәсіпорындарын басқаруға процестік тәсіл әдіснамасын бейімдеу қонақ үй кешендерінің өзара байланысқан процестерін басқарудың механизмін тереңірек талдауды талап етеді. Осыған байланысты берілген зерттеудің мақсаты BPMN әдісін пайдалана отырып қонақ үй кәсіпорнының негізгі процестері жүйесіндегі өзара байланыстар ерекшеліктерін сипаттау, сондай-ақ тиімділік пен бәсекеге қабілеттілікті арттыру жолдарын модельдеу болып табылады.

**Зерттеу шарттары мен әдістері.** Зерттеу кезінде BPMN- Business Process Management Notation (бизнес-процесс моделі және белгілеу) әдіснамасы қолданылды. BPMN - бизнес-процестің басынан аяғына дейінгі кезеңдерін көрсететін блок-схема әдісі. BPMN -схемалары қызмет көрсетулердің жұмысшы іс-әрекеттерінің реттілігін және процестерді орындауға қажетті ақпарат ағындарының қозғалысын көрнекі және егжей-тегжейлі көрсетеді. Бұл басқару тұжырымдамасы келесі принциптерге негізделген [3]:

-барлық қатысушылар үшін бизнес-процестердің ашықтығы, регламенттеу және мониторинг құралдары есебінен барлық көзделген қағидалардың сақталуының қамтамасыз етілуі;

- бизнес процеске қатысушылар мен бағдарламалық жүйелер құралдарын қатыстыру арқылы бизнес-процестердің модельдерін динамикалық түрде қайта құруға икемді болуы.

BPMN-де модельдеу графикалық элементтер арқылы бизнес-процестерді диаграммалар ретінде сипаттап көрсетеді.

BPM қолдану процесі кезінде бизнес және ақпараттық технологиялар бағыттарын бір уақытта қарастырылады. Бизнес бағытында ол TQM принциптерін негізге алады, содан кейін ол BPR-не (бизнес-процестердің реинжинирингіне) және содан соң тікелей BPM-ге айналады [4].

Бизнес процесті модельдеудің бірінші кезеңінде стратегия, мақсаттар мен іс-шаралар айқындалып жоспарланады. Бұл кезеңде бизнес процестерді басқаруда процестерді жақсартудың әдіснамасы болып табылатын Деминг циклі (PDCA) қолданылады. Деминг циклы (PDCA) келесі әрекеттерден тұрады:

Plan (жоспарлау) – әрбір процесс үшін мақсаттар айқындалады және осы белгіленген мақсаттарға жетудің іс-әрекеттер жоспары әзірленеді.

Do (орындау) – әрбір процесс үшін белгіленген іс-әрекет жоспары орындалуы және бақылануы тиіс.

Check (тексеру) – процестер мен олардың нәтижелілігі тексерілуі және өлшенуі қажет.

Act (жақсарту) – өлшеу нәтижелері мәліметтері бойынша процестерді жақсартуға арналған іс-шараларды орындауды қабылдау қажет.

**Зерттеу нәтижелері.** Бизнес-процесс-бұл тұтынушылар үшін белгілі бір өнімді немесе қызметті құруға бағытталған өзара байланысты іс-шаралар немесе міндеттер жиынтығы. Қызметтің графикалық сипаттамасы ретінде бизнес-процестердің блок-схемалары қолданылады. Қонақ үйдің бизнес-процестерін құру арқылы оның қызметінің моделін тұтастай бағалауға болады. Диаграмманың құрылу ретіне сүйене отырып, бизнес-процестердің кіріс және шығыс деректері мен ресурстары қаншалықты дұрыс сипатталғанын тексеруге болады [5].

Әрбір ұйымда көптеген әртүрлі бизнес-процестер қатар жүріп жатады: - тұрақты табыс алу мақсатында сыртқы клиентке құндылық ретінде ұсынылатын өнім, қызмет, жұмыс нәтижесі болып табылатын негізгі (негізгі бизнес-процестер барысында қосылған құн құрылады);-ішкі міндеттерді шешуге, негізгі бизнес-процестерді қолдауға бағытталған қосалқы (қамтамасыз етуші), бұл инфрақұрылымның бизнес-процестері;- ұйымдастыру процестерін жоспарлауға, ұйымдастыруға, есепке алуға, бақылауға және реттеуге бағытталған басқарушылық [6].

Қонақ үй бизнесінде негізгі бизнес-процестерге келесілерді қарастыруға болады:

- қонақ үйде орын брондау; - тіркеу және орналастыру; - тамақтану қызметін ұсыну.

Қонақ үйдің қосалқы бизнес-процестеріне мыналар жатады:

- нөмірлік қорға қызмет көрсету: тазалау, төсек жаймаларын ауыстыру және т.б.; – бухгалтерлік есеп жүргізу, бақылаушы органдарға есеп беру, бюджетті құру және т.б.; - жөндеу жұмыстарының әртүрлі түрлерін жүргізу, үй-жайлардың жай-күйі мен техникалық жабдықталуы және т.б.; - қызметкерлерді жалдау, жұмыстан шығару, қызметкерлермен тренингтер жүргізу, техника қауіпсіздігі бойынша нұсқаулық өткізу; - қонақтардың қауіпсіздігін қамтамасыз етуге бағытталған іс-шараларды орындау.

Леспе бизнес-процестерге келесі қосымша қызмет көрсетулер жатады: көліктің әртүрлі түрлеріне билеттер алу, мейрамханаларда орындарды брондау, таксиге шақырып беру, театрларға билеттерге тапсырыс беру, экскурсиялар мен көрмелер ұйымдастыруға көмектесу және т.б.;

- киімді жуу, үтіктеу, құрғақ тазалау, ұсақ жөндеу; – автокөлікті сақтау бойынша қызметтер, жанармай құю, автокөлікті жуу және т.б.

Басқару бизнес-процестеріне «Стратегиялық жоспарлау», «Бюджетті жоспарлау», «Тәуекелдерді басқару», «Қонақ үй қызметтерінің сапасын басқару», «Персоналды басқару» бойынша атқарылатын көптеген процестер жатады.

Қонақ үйдің даму бизнес-процестеріне келесілер жатады:

- туристік компаниялармен ынтымақтастықты дамыту мақсатында қонақ үйде тұру қызметтерін пакеттік турларға қосқаны үшін жеңілдіктер беру; - тренингтерге, конференцияларға қатысушыларға арналған қызметтерге жеңілдіктер беру; - тұрақты ынтымақтастықтағы ұйымдардан келетін іссапарға жеңілдіктер беру.

Бизнес-процестерді BPMN белгілеулерімен модельдеу үшін келесі процестер таңдалды:

- қонақ үйде орын брондау;

- тіркеу және орналастыру;

- төлем шотын қалыптастыру және шығу.

Қонақ үй клиенттерімен жұмыс істеудің маңызды процестерінің бірі – тұрғын орындарды брондау процесі. Қонақ үйде брондау процесінің моделін жасау процесті әрбір қатысушылары тарапынан қарастыруға мүмкіндік береді. Брондау процесіне қатысушылар болып клиент, 1 онлайн платформа, брондау бойынша қызметкер. Қонақ үйдің тұрғын орнын онлайн брондаудың процесін келесі түрде сипаттауға болады:

1. клиент әдетте ең алдымен танымал онлайн платформаны таңдайды;

2. клиент берілген негізгі критерийлерді таңдайды: баратын жері, күні, қосымша шарттар (нөмірлер категориясы, интернеттің болуы және т. б.);

3. сайт құрастырған тізімнен тұрғын орынды (нөмір, төсек/орын, апартамент) таңдайды;

4. егер клиент 1-ші онлайн платформадан өзіне лайықты тұрғын орын таппаса, онда келесі онлайн платформалардан іздейді және іс-әрекетін 2 –ші қадамнан бастайды.

5. клиент өзіне лайықты орын тапқан жағдайда байланыс ақпаратын толтырады: төлқұжат мәліметтері, телефон нөмірі, e-mail;

6. төлем әдісін таңдайды: онлайн (төлем ақпаратын көрсететін жүйе және сайт арқылы жүзеге асырылады) немесе келу кезінде төлем алынады;

7. клиент брондау туралы растауды электрондық поштаға жіберілуін күтеді.

Брондаудан кейін процестің келесі нәтижелері болуы мүмкін:

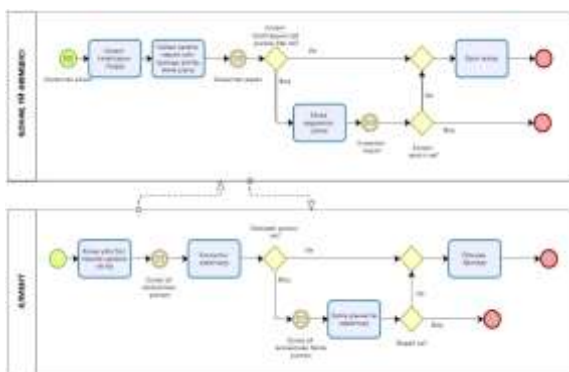
1. Клиент тұрғысынан процесс нәтижесі - электрондық поштаға жіберілген брондауды растау.

2. Онлайн прлатформасы тұрғысынан процесс нәтижесі - тағайындалған брондалған

нөмір және клиенттің байланыс ақпараты бар аяқталған брондау процесі.

3. Брондау бойынша қызметкер тұрғысынан процесс нәтижесі – белгілі бір күнге брондалған тұрғын орын, сонымен қатар автоматты түрде тағайындалған брондау нөмірі. Онлайн төлем жасау кезінде - брондау төленді, ал келу кезінде төлем ақы жүргізілуі тиіс болса онда – брондау төлем жасауды күтуде, бұл кезде төлем ақы қонақ үйдің төлем жүргізу жүйесі арқылы төленеді.

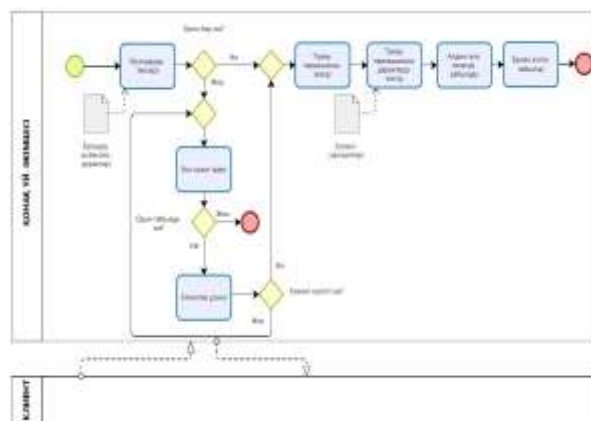
Қонақ үйде әкімші арқылы брондау процесі клиенттің қонақ үй әкімшісінен қалаған күнге бос орын бар екендігін сұрауынан басталады. Әкімші клиенттің өтінішін қабылдайды және клиенттің талаптарын ескере отырып, клиентке қажетті күнге орын таңдайды. Егер орын клиенттің көңілінен шықса, онда әкімші клиентке брондауды рәсімдейді және клиенттің мәліметтерін базаға енгізеді. Қолайлы орын болмаған кезде клиентке басқа орындар нұсқалары ұсынылады. Клиент келіскен жағдайда броньды рәсімдеу, сондай-ақ клиенттің деректерін базаға енгізу жүзеге асырылады. Қонақ үйдің брондау бизнес-процесінің моделі 1-ші суретте көрсетілген.



1-сурет. Брондау бизнес - процесінің моделі

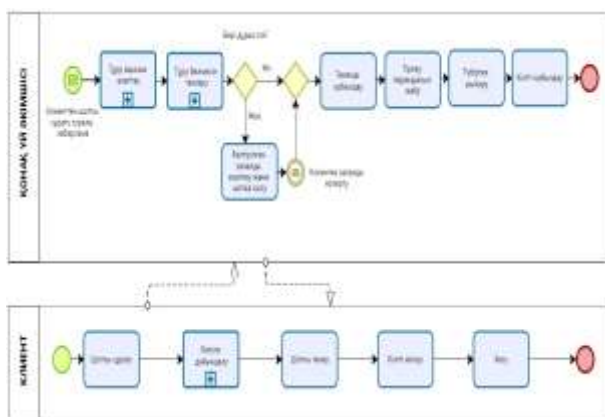
Қонақ үйдің тағы бір маңызды бизнес-процестеріне клиенттерді тіркеу және орналастыру процесі жатады. Тіркеу және орналастыру процесі клиенттің қонақ үйге келуінен басталады. Әкімші клиенттің броньын тексереді. Қонақ брондау процедурасын

жасамаған жағдайда, әкімші қонақ үшін қажетті күнге бос орын іздейді. Бұл ретте әкімші қызметкер таңдауды қонақпен үнемі келісіп отырады. Егер орын табылып және ол қонаққа лайықты болса, ондатіркеу парағын рәсімдейді. Содан соң қонақтың төл құжатын тексереді және оның мәліметтерін тіркеу парағына енгізеді. Тіркеу аяқталғаннан соң әкімші тұрғын орынға алдын-ала төлемді қабылдайды және қонаққа нөмірдің кілтін береді. Бұл бизнес - процестің моделі 2-ші суретте көрсетілген.



2-сурет. Қонақ үйде клиенттерді тіркеу және орналастыру бизнес-процесінің моделі

Егер клиент қонақ үйде тұру қызметтерін пайдаланса, онда қонақ үйден шықпас бұрын шотты қалыптастыру және төлеу процестері жүреді. Клиент қонақ үйден кетер алдында әкімшіден тұрудың төлем ақысының шотын сұрайды. Кезекші әкімші сұранысты қабылдайды және тұрудың жалпы құнын есептейді. Осы уақытта клиент нөмірді тапсыруға дайындалады. Әкімші келіп нөмірді тексереді. Клиент нөмірге қандай да бір залал келтірген жағдайда, клиентке төлеуге қосымша сома қосылады. Осыдан кейін әкімші клиенттен төлемді қабылдайды және оны шығару рәсімделеді. Шотты қалыптастыру және шығу бизнес-процесінің моделі 3-ші суретте көрсетілген.



3-сурет. Шотты қалыптастыру және шығу бизнес-процесінің моделі

**Зерттеу нәтижелерін талқылау.** Берілген зерттеуде BPMN әдісін пайдалана отырып, қонақ үй кәсіпорнының негізгі процестері жүйесіндегі өзара байланыстар ерекшеліктері сипатталды, сондай-ақ тиімділік пен бәсекеге қабілеттілікті арттыру жолдары айқындалды.

Бизнестің күрделілігі артқан сайын басқарудағы процесстік тәсілдің маңыздылығы артады [7]. Қонақ үй бизнесінің күрделілігіне байланысты процестерді басқарудың ашықтығы мен тиімділігін арттыруға бағытталған зерттеулер өзекті болып табылады. Бизнес-процестерді сипаттау кезінде процестерді орындаудың сапалығын бақылауға мүмкіндік беретін талаптармен толықтыруға мүмкіндік болады [8]. Бизнес-процестерді модельдеу арқылы бизнес-процестердің ең маңызды көрсеткіштерін анықтауға және олардың өзара байланыстарын нақтылап көрсетуге қол жеткізіледі. Сондықтан бизнес-процестерді модельдеуді

қонақ үйдің қызмет бөлімдері іс-әрекеттерін оңтайландыру процедураларының негізгі сатысы ретінде қарастыруға болады. Қонақ үй қызметінің бизнес-процестерінің функционалды моделін құру кезінде әрбір орындалатын іс-әрекеттің орындаушылары, не түрленетіндігі (кіріс, яғни ақпараттық немесе материалдық ресурстар), орындаушылардың нені басшылыққа алуы (басқару), іс-әрекет орындалуының нәтижелері қандай (шығыс) екендігі анықталады.

**Қорытынды.** Қорытындылай айтқанда бизнес-процестердің әзірленген модельдері іс-әрекеттің нақты, көрнекі бейнесін береді, қажетті ресурстарды, ең маңыздысы әрбір жеке орындалатын іс-әрекеттің нақты нәтижесін, сонымен қатар бүкіл процестің нәтижесін айқындауға мүмкіндік жасайды. Мұндай диаграммалар қонақ үй қызметіндегі кемшіліктер мен әлсіз тұстарын анықтауда, ұйымның стандарттарын әзірлеуде, қызметкерлерді оқытуда пайдалана алады. Сонымен қатар зерттеу нәтижелерін «Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі» білім беру бағдарламасы бойынша оқитын студенттерді даярлаудың оқу процесінде пайдалануға болады. Бизнес-процестерді түсіну, оларды оңтайландыру және модельдеу бизнес-процестерді жан-жақты түсінуге және шешім қабылдауға, сонымен қатар басқарушылық деңгейде шешім қабылдау сапасын жақсартуға ықпал етуі мүмкін.

#### Әдебиеттер тізімі

1. ҚР СТ ISO 9000-2017 «Сапа менеджменті жүйелері. Негізгі ережелер мен сөздік»
2. ҚР СТ ИСО 9001-2016 «Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар»
3. Павлов, А.Ю. Управление бизнес-процессами на разных этапах развития современного предприятия. [Электронный ресурс] / А. Ю. Павлов // Инженерный вестник Дона – 2012. – № 4. – Режим доступа: <http://ivdon.ru/magazine/archive/n2y2012/777/>
4. Деревинский, Д.О. Анализ ключевых факторов развития концепции управления бизнес-процессами BPM. / Д. О. Деревинский // Проблемы современной экономики. – 2012. – № 2. – С. 144–146.

5. Аникина, М.С. Применение методики BPMN для построения моделей бизнес-процессов на примере предприятия хостел // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2016. № 6 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://ekonomika.snauka.ru/2016/06/11858> (дата обращения: 23.01.2024)
6. Алдыбеева, И.Г. старший преподаватель ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет» Россия, г.Киров Фокина О.В., к.э.н., доцент ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет» Россия, г.Киров Бизнес-процессы: понятие, классификация, характеристикаfile: форум молодых ученых 12(28) 2018– Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/biznes-protsessy-ponyatie-klassifikatsiya-harakteristika/viewer>
7. Топольник, В.Г., Крылова Л.В. Функциональное моделирование процессов оказания гостиничных услуг // Экономика, предпринимательство и право — 2017. — Том 7. — № 3. — С. 185-207.
8. Рындина, С. В. Процессный подход в гостиничном деле: переход на проактивное управление бизнес-процессами / С. В. Рындина, С. В. Куликова, К. Д. Михайлова // Модели, системы, сети в экономике, технике, природе и обществе. – 2019. – № 3 (31). – С. 71–82.

*Материал редакцияга 07.02.2024 түсті.*

**У.А. Орынбаева\*, А.А.Бапанов**

*Таразский региональный университет имени М.Х. Дулати, Тараз, Казахстан*

#### **МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Аннотация.** Статья посвящена управлению и моделированию бизнес процессов гостиничного предприятия. Одной из существующих современных тенденций развития гостиничного бизнеса является значительное усиление конкуренции. Поэтому гостиничные предприятия для создания конкурентного преимущества используют различные подходы и инструменты, направленные на привлечение клиентов, предоставление качественных услуг и повышение имиджа гостиницы. Одним из таких подходов для гостиничных предприятий является внедрение и управление инновационными и эффективными бизнес - процессами. Необходимым этапом эффективного применения процессного подхода в управлении деятельностью предприятия является моделирование бизнес-процессов. В ходе исследования были разработаны диаграммы бизнес-процессов гостиничных услуг с помощью стандартизированной методики BPMN. С помощью этих диаграмм BPMN можно определить конечный результат всего процесса, и проанализировать деятельность предприятия. Предлагаемая модель может быть использована при разработке стандартов гостиничного обслуживания, выявлении слабых и уязвимых мест в гостиничном сервисе, обучении персонала гостиницы, а также в учебном процессе при подготовке высококвалифицированных специалистов.

**Ключевые слова:** гостиница, гостиничный сервис, бизнес-процесс, моделирование, диаграмма, BPMN, управление, процессный подход.

**U.A. Orynbayeva\*, A.Bapanov**

*M.Kh.DulatyTaraz regional university, Taraz, Kazakhstan*

#### **MODELING OF BUSINESS PROCESSES OF HOTEL ACTIVITIES**

**Abstract.** The article is devoted to the management and modeling of business processes of a hotel enterprise. One of the current trends in the development of the hotel business is a significant increase in

competition. Therefore, in order to create a competitive advantage, hotel companies use various approaches and tools aimed at attracting customers, providing quality services and improving the image of the hotel. One of these approaches for hotel companies is the implementation and management of innovative and efficient business processes. A necessary step in the effective application of the process approach in the management of an enterprise is the modeling of business processes. During the research, diagrams of business processes of hotel services were developed using the standardized BPMN methodology. Using these BPMN diagrams, you can determine the end result of the entire process, and analyze the activities of the enterprise. The proposed model can be used in the development of hotel service standards, identification of weaknesses and vulnerabilities in the hotel service, training of hotel staff, as well as in the educational process in the training of highly qualified specialists.

**Keywords:** hotel, hotel service, business process, modeling, diagram, BPMN, management, process approach.

### References

1. ST RK ISO 9000-2017 «Quality management systems – Fundamentals and vocabulary»[in Kazakh]
2. ST RK ISO 9001-2016 ««Quality management systems – Requirements» [in Kazakh]
3. Pavlov A.Y. Business process management at different stages of development of a modern enterprise. [Electronic resource] / A. Y. Pavlov // Engineering Bulletin of the Don – 2012. – No. 4. – Access mode: <http://ivdon.ru/magazine/archive/n2y2012/777/> [in Russian]
4. Derevinsky D.O. Analysis of key factors in the development of the concept of business process management BPM. / D. O. Derevinsky // Problems of modern economics. – 2012. – No. 2. – pp. 144-146. [in Russian]
5. Anikina M.S. Application of the BPMN methodology for building business process models using the example of a hostel enterprise // Economics and management of innovative technologies. 2016. No. 6 [Electronic resource]. URL: <https://ekonomika.snauka.ru/2016/06/11858> (date of application: 01/23/2024) [in Russian]
6. Altsybeeva I.G. Senior Lecturer, Vyatka State University, Kirov, Russia Fokina O.V., PhD in Economics, Associate Professor, Vyatka State University, Russia, Kirov Business Processes: concept, classification, characteristics file: Forum of young scientists 12(28) 2018 – Access mode: <https://cyberleninka.ru/article/n/biznes-protsessy-ponyatie-klassifikatsiya-harakteristika/viewer> [in Russian]
7. Topolnik V.G., Krylova L.V. Functional modeling of the processes of providing hotel services // Economics, entrepreneurship and law – 2017. – Volume 7. – No. 3. – pp. 185-207. [in Russian]
8. Ryndina, S. V. Process approach in the hotel business: transition to proactive management of business processes / S. V. Ryndina, S. V. Kulikova, K. D. Mikhailova // Models, systems, networks in economics, technology, nature and society. – 2019. – № 3 (31). – С. 71-82. [in Russian]

*Мақалаға сілтеме:* Орынбаева, У.А. Қонақ үй қызметінің бизнес – процестерін модельдеу [Мәтін] / У.А. Орынбаева, А.А. Бапанов // *Dulaty University Хабаршысы.* – 2024. - №2. – Б. 226-232 <https://doi.org/10.55956/TAOQ2664>