

СУЧАСНЕ УСТАТКУВАННЯ ТА ЕФЕКТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ – ЗАПОРУКА ЯКІСНОЇ РОБОТИ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

MODERN EQUIPMENT AND EFFECTIVE MANAGEMENT – GUARANTY OF QUALITY WORK OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESSES

УДК 640.4

Смоловик Р.Ф.

к.е.н., професор кафедри економічного аналізу та обліку
Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»

Линник О.І.

к.е.н., доцент кафедри економічного аналізу та обліку
Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»

Артемченко Н.В.

старший викладач кафедри економічного аналізу та обліку
Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»

У статті досліджено проблематику ефективного функціонування та розвитку суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу. Зроблено аналіз сучасних тенденцій розвитку підприємств галузі. Розглянуто питання оснащення та експлуатації закладів готельно-ресторанного господарства сучасним технологічним устаткуванням. Визначено основні напрями вдосконалення методів адаптивного управління в умовах підприємницької діяльності у сфері послуг. Зазначено, що умовою ефективного функціонування закладів готельного та ресторанного господарства є така форма підприємництва, яка легко пристосовується до ринкових змін, конкуренції, появи нових товарів і послуг, які задовольняють потреби сучасного споживача.

Ключові слова: готельно-ресторанне господарство, устаткування, адаптивне управління, ефективність, споживач.

В статье исследована проблематика эффективного функционирования и развития субъектов гостинично-ресторанного бизнеса. Проведен анализ современных тенденций развития предприятий отрасли. Рассмотрены вопросы оснащения и эксплуатации заведений гостинично-ресторанного хозяйства современным технологическим оборудованием. Определены основные направления совершенствования методов адаптивного управления в условиях пред-

принимательской деятельности в сфере услуг. Указано, что условием эффективного функционирования учреждений гостиничного и ресторанного хозяйства является такая форма предпринимательства, которая легко приспособляется к рыночным изменениям, конкуренции, появлению новых товаров и услуг, которые удовлетворяют потребности современного потребителя.

Ключевые слова: гостинично-ресторанное хозяйство, оборудование, адаптивное управление, эффективность, потребитель.

The article deals with the problems of effective functioning and development of hotel and restaurant business entities. The analysis of modern trends of the industry's enterprises is made. The questions of equipment and operation of hotel and restaurant facilities with modern technological equipment are considered. The main directions of improving the methods of adaptive management in the conditions of entrepreneurial activity in the field of services are determined. It is noted that the condition of effective functioning of hotel and restaurant establishments is a form of entrepreneurship that is easily adapted to market changes, competition, the emergence of new products and services that meet the needs of modern consumers.

Key words: hotel and restaurant economy, equipment, adaptive management, efficiency, consumer.

Постановка проблеми. Готельно-ресторанне господарство України є важливим функціонально розвиненим складником туристичної галузі, завданням якої є забезпечення високого рівня комфорту та якості обслуговування туристів за одночасного досягнення його рентабельності. Ефективність діяльності сучасних закладів готельно-ресторанного бізнесу базується на використанні різноманітного за принципом дії і конструктивним виконанням устаткування. При цьому особливого значення набуває проблема якості професійної підготовки працівників цієї галузі, підвищення їхньої кваліфікації у сфері ділового спілкування, соціальних комунікацій, культури обслуговування. У цьому контексті дослідження проблематики ефективного функціонування та розвитку суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу є досить актуальними.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню різних аспектів розвитку готельно-ресторанного господарства, методів комунікативного управління присвячено наукові праці вітчизняних та зарубіжних учених: В. Архипова,

І. Аватера, О. Бодальова, В. Карсекіна, І. Кочерги, А. Мазаракі, Л. Нечаюк, П. Пуцентейла та ін. Аналіз останніх публікацій дає змогу зробити висновок, що використання методу комунікативного управління в умовах підприємницької діяльності сфери послуг, особливо ресторанного та готельного бізнесу, є важливою умовою підвищення конкурентоспроможності та ефективності такого виду діяльності.

Постановка завдання. Мета статті – дослідити питання ефективності використання устаткування для послуг з організації роботи закладів готельно-ресторанного господарства, визначити основні напрями вдосконалення методів адаптивного управління в умовах підприємницької діяльності у сфері послуг.

Вклад основного матеріалу дослідження. Готельно-ресторанна сфера як одна з високо-рентабельних галузей світової економіки у ХХІ ст. стає провідним напрямом економічного і соціального розвитку України. Міжнародний досвід свідчить, що необхідною передумовою активного та успішного просування цієї галузі на ринок дер-

жави є сучасна туристична інфраструктура. Сьогодні туризм формує економіку багатьох держав, регіонів, стає важливим чинником стабільного розвитку.

На сучасному етапі функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу виникають об'єктивні чинники, що ускладнюють процеси прийняття управлінських рішень в умовах прискореного темпу суспільно-політичного життя. Збільшується обсяг «фахової» інформації, яку слід опановувати й використовувати у повсякденній діяльності, бурхливо розвиваються наука та техніка, що спонукає до впровадження більш продуктивних і якісно нових зразків обладнання, новітніх виробничих технологій та надання широкого спектра послуг. Структура виробничих колективів сучасних підприємств готельно-ресторанної сфери значно ускладнилася з появою нових професій, суттєвими змістовими змінами праці фахівців традиційних спеціальностей, підвищенням рівня освіти працівників, появою й диверсифікацією можливостей щодо реалізації особистості в умовах економічної і політичної демократії [3].

До основних сучасних тенденцій розвитку підприємств галузі слід віднести:

- поглиблення спеціалізації та диверсифікацію готельної та ресторанної пропозиції;
- глибoku персоніфікацію обслуговування;
- розвиток мережі малих готельних підприємств;
- формування нових напрямів сучасної кулінарії;
- поглиблення спеціалізації ресторанів;
- упровадження нових комп'ютерних технологій;
- розвиток міжнародних готельних та рестораних ланцюгів.

Уважається, що готельний бізнес є основою туристичної галузі, однак завдяки готельному бізнесу отримують розвиток й інші ключові сегменти економіки: транспорт, будівництво, зв'язок, торгівля, ресторанна справа та ін. Створення високоефективного готельного господарства відіграє велику роль і стає одним із пріоритетних напрямів структурної перебудови економіки України.

Проблема впровадження вітчизняними готельними підприємствами сучасних ефективних моделей управління, що відповідають світовим стандартам, зумовлена необхідністю підвищення якості готельних послуг, що надаються, зниження витрат на готельні послуги та збільшення прибутковості готельного господарства.

Досвід економічної діяльності останніх років у готельному господарстві України свідчить про досить повільне підвищення якісних параметрів діяльності підприємств галузі. Водночас у країні дістає розвитку мережа готелів високої категорії обслуговування, які надають послуги розміщення згідно з вимогами світових стандартів.

Готельні підприємства досить різноманітні за своїми показниками щодо балансової вартості

активів, чистого доходу від реалізації послуг та кількості працівників.

За розміром (місткістю) готелі поділяються на малі (до 100–150 номерів), середні (від 100 до 300–400 номерів), великі (від 300 до 600–1000 номерів) та гігантські (понад 1000 номерів) [4; 5]. До малих і середніх готельних підприємств належать так звані готелі «люкс», готелі-апартаменти (апарт-готелі), курортні готелі, кемпінги тощо, до великих – бізнес-готелі (готелі для ділових туристів), конференц-готелі та ін.

Ресторанне господарство є галуззю, основу якої становлять підприємства, що характеризуються єдністю форм організації виробництва й обслуговування споживачів і розрізняються за типами і спеціалізацією.

Розвиток ресторанного господарства дає істотну економію суспільної праці завдяки більш раціональному використанню техніки, сировини, матеріалів; надає робітникам і службовцям протягом робочого дня гарячу їжу, що підвищує їхню працездатність, зберігає здоров'я; дає можливість організації збалансованого раціонального харчування в дитячих і навчальних закладах.

Ресторанне господарство однією з перших господарчих галузей України перейшло на ринкові відносини. Після приватизації підприємств змінилася організаційно-правова форма системи ресторанного господарства, з'явилася велика кількість приватних підприємств.

Підприємства ресторанного господарства є чисто комерційними (ресторани, шашличні, вареничні, піцерії, бістро та ін.), але разом із тим розвивається і громадське харчування: їдальні при виробничих підприємствах, студентські їдальні, шкільні. З'являються комбінати, фірми, які беруть на себе завдання організації громадського харчування.

Характерною особливістю закладів готельно-ресторанного бізнесу є пропонування великої кількості нових послуг і продукції, що вимагає постійного оновлення устаткування. Застосування сучасного торговельно-технологічного устаткування сьогодні є одним із найважливіших чинників, що визначають високоефективну й якісну роботу закладів готельного та ресторанного господарства, дає змогу реалізувати виробничу програму закладу за максимальної економії матеріальних (сировинних) та енергетичних ресурсів, використання мінімального числа працівників і раціонального використання виробничих площ. Комплектація устаткування, що здійснюється за безпосередньої участі керівника закладу, проводиться під час створення нового закладу на нових виробничих площах, на наявних площах чи проведення реконструкції діючого закладу і його перепрофілювання з метою збільшення кількості споживачів.

Можливості забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства устаткуванням у нашій країні практично не відрізняються від можливостей споживачів у будь-якій країні Європи. До послуг замовників сучасне устаткування як вітчизняних, так і закордонних виробників.

У цілому сучасне устаткування характеризується різними ступенями технічної досконалості – від традиційних машин із ручним керуванням до апаратів із повним програмуванням технологічного процесу та його здійсненням в автоматичному режимі. Незалежно від типу і потужності закладу доцільно передбачити систему автоматизації діяльності, призначення якої – впорядкувати діяльність закладу, зв'язавши її в єдиний високотехнологічний ланцюг ефективних процесів. Така організація роботи закладу дасть змогу знизити витрати закладу і збільшити його прибуток. Об'єднання та автоматизація процесів обслуговування відвідувачів, взаємодії з персоналом та партнерами, розподілу матеріальних і фінансових ресурсів, формування звітності та управління підприємством – основа для прийняття ефективних управлінських рішень. До того ж із розвитком глобальної мережі Інтернет сучасні автоматизовані системи дадуть змогу управляти роботою закладу у віддаленому режимі.

Сучасна світова та вітчизняна практика вдосконалення технології, технічного та культурного рівня закладів готельно-ресторанного господарства потребує від спеціаліста галузі розширеного науково-технічного кругозору для швидкого освоєння нової техніки, прийняття технічних рішень. Особливо важливим у сфері готельно-ресторанного обслуговування є так званий людський чинник. Отже, необхідно приділяти особливу увагу управлінню структурою і підбором персоналу. Співробітники повинні бути добре підготовлені і мати відповідну професійну підготовку, володіти особистими та діловими якостями.

У сучасних умовах глобалізації економічних систем необхідно враховувати той факт, що розвиток виробництва тільки на одну третину залежить від удосконалення й оновлення засобів виробництва, інша частина залежить від інтелектуального потенціалу трудових ресурсів. Так, практичний досвід підприємницької діяльності свідчить про те, що сучасний менеджер витрачає значні зусилля не стільки на вирішення технічних, фінансових, організаційних питань, скільки на вирішення соціально-психологічних завдань, що виникають у процесі ділового спілкування з підлеглими, колегами та керівництвом. Є багато практичних прикладів, коли як керівник, так і безпосередній виконавець не можуть досягти бажаних результатів тільки з тієї причини, що їм бракує навичок поведінки, хороших манер, щоб працювати разом, як би вони не ставилися один до одного.

У зв'язку із цим особливо актуальним стає завдання створення в трудових колективах готелів та ресторанів творчої, доброзичливої, довірчої обстановки. У підготовці фахівців особливе значення мають соціально-психологічні дисципліни, що відображають питання службового етикету та етики ділового спілкування.

Перетворення знань на вміння використовувати їх у процесі ділової бесіди, у переговорах, тобто володіння комунікативної технікою, – важлива професійна якість підприємницької діяльності та бізнесу. Професійний працівник будь-якої галузі, особливо галузі послуг, повинен уміти: вислухати і зрозуміти; пояснити і довести; правильно поставити запитання і відповісти; переконати; створити атмосферу довіри в процесі ділової бесіди; знайти психологічний підхід до співрозмовника; зняти напругу, що виникла в процесі переговорів; вирішити конфлікт.

У сучасних умовах ринкових відносин з усіх методів менеджменту найбільша перевага віддається економічним методам управління. Однак ці методи, навіть в умовах ринкових відносин, автоматично не спрацьовують або мають слабкий вплив. Виникає необхідність використання більш жорстких примусових адміністративних (організаційно-розпорядчих) методів управління. Такі методи більш ефективно стимулюють виробничу діяльність, якщо їх поєднувати з іншими елементами: із заохоченнями у вигляді компліменту, умовляння та, за необхідності, навіть із погрозами. Однак необхідно зазначити, що такого роду методи можуть діяти лише нетривалий період часу, отже, вони не можуть бути довготривалим елементом комунікативного управління. У цьому разі необхідно також урахувувати, що перелічені методи мають і негативні наслідки, до яких можна віднести образу підлеглого на свого керівника, його бажання мати відшкодування моральної шкоди як результат отриманих негативних емоцій. Використання таких методів має негативний вплив також і на весь колектив співробітників, які дають власну оцінку рішенню керівника.

Висновки з проведеного дослідження. Сьогодні в Україні докорінно змінюються методи стратегічного розвитку підприємницької діяльності та державного регулювання економіки. Умовою стабільного та ефективного функціонування стає така форма підприємництва, яка легко пристосовується до швидкоплинних змін становища на ринку, конкуренції, появи нових товарів і послуг, які користуються попитом та задовольняють потреби сучасного споживача. Останнім часом відбулися помітні зміни не тільки в принципах і способах управління готельно-ресторанними установами, змінився також підхід до обслуговування клієнтів. Він став високотехнологічним і повністю орієнтованим на споживача.

Серед основних інноваційних тенденцій розвитку сучасного устаткування для ресторанної та готельної сфери, на нашу думку, можна виділити такі напрями:

- створення і використання нових типів устаткування для здійснення традиційних технологічних процесів;

- автоматизація технологічного устаткування;
- створення інтерактивного устаткування та ін.

Отже, розроблення й упровадження інноваційних зразків устаткування в галузі ресторанного та готельного бізнесу сприяють суттєвому прискоренню і поліпшенню процесу підвищення якості обслуговування, економії енерговитрат на виробництво і реалізацію кулінарної продукції. Висока культура обслуговування та конкурентоспроможність закладів готельно-ресторанного бізнесу знаходиться в органічному взаємозв'язку з високою професійною підготовкою та технічною грамотністю працівників цієї галузі.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Лук'янов В.О., Мунін Г.Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. посіб. К.: Кондор, 2012. 346 с.

2. Устаткування закладів ресторанного господарства. Механічне устаткування: навч. посіб. / С.Л. Шаповал, І.І. Тарасенко, О.П. Шинкаренко; за заг. ред. А.А. Мазаракі. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. 240 с.

3. Віртуальні виставки. Організація готельно-ресторанного обслуговування. URL: <http://www.ounb.km.ua/vistavki/grb/index.php>.

4. Линник О.І. Доходи та витрати готельного підприємства: приведення обліку до міжнародних стандартів і стандартів Європейського Союзу. Глобальні та національні проблеми економіки. 2017. Вип. 20. С. 997–1001. URL: <http://global-national.in.ua/archive/20-2017/203.pdf>, вільний.

5. Готель. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/готель>.

REFERENCES:

1. Lukianov V.O. Orhanizatsiia hotelno-restorannoho obsluhovuvannia: navch. posib. / V.O. Lukianov, H.B. Munin. – K.: Kondor, 2012. – 346 s.

2. Shapoval S.L. Ustatkuvanniazakladiv restorannoho hospodarstva. Mekhanichne ustatkuvannia: navch. posib. / S.L. Shapoval, I.I. Tarasenko, O.P. Shynkarenko; za zah. red. A.A. Mazaraki. – K.: Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, 2010. – 240 s.

3. Virtualni vystavky. Orhanizatsiia hotelno-restorannoho obsluhovuvannia / [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://www.ounb.km.ua/vistavki/grb/index.php>.

4. Lynnyk O. I. Dokhody ta vytraty hotelnogo pidpriemstva: pryvedennia obliku do mizhnarodnykh standartiv i standartiv Yevropeiskoho Soiuzu [Elektronnyi resurs] / O. I. Lynnyk // Hlobalni ta natsionalni problemy ekonomiky : elektron. nauk. fakhove vyd. – 2017. – Vyp. 20. – S. 997-1001. – URL: <http://global-national.in.ua/archive/20-2017/203.pdf>, vilnyi.

5. Hotel / [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <https://uk.wikipedia.org/wiki/hotel>.

Smolovyk R.F.

Candidate of Economic Sciences,
Professor at Department of Economic Analysis and Accounting
National Technical University "Kharkiv Polytechnic Institute"

Lynnyk O.I.

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Senior Lecturer at Department of Economic Analysis and Accounting
National Technical University "Kharkiv Polytechnic Institute"

Artemenko N.V.

Senior Instructor at Department of Economic Analysis and Accounting
National Technical University "Kharkiv Polytechnic Institute"

MODERN EQUIPMENT AND EFFECTIVE MANAGEMENT – GUARANTY OF QUALITY WORK OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESSES

The issue of effective functioning and development of hotel and restaurant business entities is relevant. Hotel and restaurant economy of Ukraine is an important component of the tourism industry. It fulfils the task of providing a high level of comfort and quality of service to tourists while achieving profitability. The efficiency of the modern facilities of the hotel and restaurant business is based on the use of a variety of operating principles and constructive execution of equipment. In the course of the research, an analysis of current trends in the development of the industry is made: the deepening of specialization and the diversification of hotel and restaurant supply; deep personalization of service; development of a network of small hotel enterprises; formation of new directions of modern cooking and more. Questions of equipment and operation of hotel and restaurant facilities with modern technological equipment are considered. The use of modern commercial and technological equipment in our time is one of the most important factors determining the highly efficient and qualitative work of hotel and restaurant establishments, allows us to realize the production program of the institution with the maximum saving of material (raw materials) and energy resources, using the minimum number of employees and rational use production areas. The main directions of improving the methods of adaptive management in the conditions of entrepreneurial activity in the field of services are determined. It is noted that the condition of effective functioning of hotel and restaurant establishments is a form of entrepreneurship that is easily adapted to market changes, competition, the emergence of new products and services that meet the needs of modern consumers. In today's globalization of economic systems, it is necessary to take into account the fact that the development of production by only one-third depends on the improvement and updating of means of production, the other part depends on the intellectual potential of labour resources. Consequently, a high culture of service and the competitiveness of hotel and restaurant business establishments are in line with the high professional training and technical literacy of the employees of this industry.