

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

FEATURES OF MANAGEMENT OF ENTERPRISES OF RESTAURANT BUSINESS

Дана стаття присвячена вивченню сутності та значенню процесу управління на підприємствах ресторанного господарства в контексті забезпечення ефективності діяльності індустрії гостинності. На основі узагальнення існуючих підходів вітчизняних та закордонних науковців сформовано визначення управління закладами ресторанного господарства на основі застосування процесно-функціонального підходу, що дозволяє врахувати специфічні характеристики господарської діяльності підприємств ресторанного бізнесу.

Ключові слова: управління, процесний підхід, системний підхід, процесно-функціональний підхід, ресторанний бізнес

Стаття посвячена изучению сущности и значению процесса управления на предприятиях ресторанного хозяйства в контексте обеспечения эффективности развития индустрии гостеприимства. На основании обобщения существующих подходов отечественных и зарубежных ученых

наведено определение «управление заведениями ресторанного хозяйства» с учетом использования процессно-функционального подхода, что учитывает специфику хозяйственной деятельности предприятий ресторанного бизнеса.

Ключевые слова: управление, процессный подход, системный подход, процессно-функциональный подход, ресторанный бизнес.

This article studies the essence and importance of management process in enterprises of restaurant business in the context of ensuring the effectiveness of the hospitality industry. On the basis of generalization of existing approaches of domestic and foreign scientists formed the definition of catering establishments on the basis of application process-functional approach that allows to take into account the specific characteristics of economic activity of enterprises of restaurant business.

Key words: management, the process approach, the system approach, the process-functional approach, restaurant business.

УДК 65:640.432(045)

Мазуркевич І.О.

доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Вінницький торговельно-економічний інститут
Київського національного торговельно-економічного університету

Постановка проблеми. Стрімкий розвиток ринкових умов господарювання суттєво вплинув на структурні зрушення в галузях народного господарства кожної пострадянської країни. Зокрема випереджаючими темпами набуває розвиток ринку сфери послуг на противагу сфери виробництва. За часів централізованого управління економікою сфера нематеріального виробництва (сфера послуг) вважалась неприбутковою, а в сучасних умовах майже 50% валового внутрішнього продукту формується за рахунок надходжень від діяльності підприємств сфери послуг. Одним із перспективних напрямків розвитку ринку послуг є розвиток ресторанного бізнесу як складової індустрії гостинності. Станом на кінець 2015 року підприємствами готельно-ресторанного бізнесу було реалізовано 4262,1 млн. грн., що становило 3,4% від загального обсягу реалізованих послуг, при чому 69,5% припадає на обсяг реалізованих послуг ресторанного бізнесу [11]. Доступність послуг ресторанного бізнесу, цінова диференціація, розширення асортименту послуг та інноваційність в обслуговуванні споживачів сприяє розвитку та поширенню даного бізнесу. Саме тому актуальними постають завдання управління підприємствами ресторанного бізнесу з метою забезпечення підвищення результативності процесів виробництва, впровадженням сучасних технологій та прийомів забезпечення їх конкурентоспроможності на ринку, забезпечення тісного взаємозв'язку з усіма учасниками індустрії гостинності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Проблемам організації та ефективності господарської діяльності підприємств ресторанного господарства присвячено чимало праць таких відомих вітчизняних та закордонних дослідників як: В. Архіпова [2], А. Мазаракі [9], Н. П'ятницької [12], П. Пуцентейла [11], Дж. Уокера [17]. Ряд вчених досліджували деякі аспекти вдосконалення управління закладів індустрії гостинності: Л. Ваген [4], Н. Коноплева [7], О. Чернишов [18] та ряд інших. Незважаючи на чималі дослідження, в питаннях управління діяльністю закладів ресторанного господарства немає єдності щодо формулювання визначення сутності даного процесу та його основних складових.

Постановка проблеми. Метою даного дослідження є узагальнення та систематизація існуючих підходів щодо управління підприємствами ресторанного господарства на основі врахування специфіки господарської діяльності та їх функціонального значення.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Огляд літературних джерел показав, що в теорії управління існує чимало поглядів та концепцій щодо визначення сутності «управління». Поряд із визначенням управління широко застосовують визначення менеджменту на підприємствах ресторанного господарства. Ряд вчених ототожнюють поняття «менеджмент» і «управління», інші – вважають за необхідність їх розмежовувати, треті – ототожнювати на мікроекономічному рівні і розмежовувати на макроекономічному. Якщо

торкатись суто філологічного аспекту, то менеджмент в перекладі з англійської мови (management) означає управління, завідування [13, с. 237]. В Оксфордському словнику англійської мови воно має такі визначення: спосіб, манера поводження з людьми; влада і мистецтво управління; особливе вміння і адміністративні навички; орган управління, адміністративна одиниця [5, с. 17]. В енциклопедичному економічному словнику менеджмент визначено як науку про управління сучасним підприємством, в той час як управління розглядається як цілеспрямований і активний процес. Автором зазначено про необхідність розмежування понять менеджмент і управління в зв'язку з впливом мікроекономічних та макроекономічних факторів, хоча при подальшому формуванні визначень структури системи управління ці два поняття ототожнюються. Даний підхід спостерігаємо і в праці І.М. Бойчик, де менеджмент визначено як науку про управління виробництвом [3, с. 502]. Поряд із визначенням менеджменту, автор наводить визначення управління як особливого виду інтелектуальної діяльності, що застосовує різноманітні засоби і методи впливу на процеси [3, с. 517]. Таким чином, певною мірою ці два поняття ототожнюються, хоча і існують два різноформовані визначення.

Дослідники В. Герасимчук, П.В. Журавльова, Р.С. Сегедова, В.Г. Янчевський переконані, що потрібно застосовувати термін «управління» замість терміну «менеджмент», обумовлюючи це суто філологічним аспектом, що пов'язаний з перекладом [5, с. 18; 15, с. 8]. Відображення перекладу з англійської мови зустрічаємо і у економічному словнику, автори якого під управлінням мають на увазі керування і, відповідно, процес управління розглядається як одна з функцій високоорганізованих систем. На нашу думку, не слід ототожнювати управління з керуванням, що є значно ширшим поняттям, оскільки характеризує процеси як в статичі, так і в динаміці.

В праці І.В. Кононової виокремлено такі інтегровані підходи щодо управління: системний, ситуаційний, процесний та функціональний [7]. В праці І.А. Сененко вказано на розгляді тринадцяти наукових підходів до управління [14, с. 173]. Кожен з означених підходів має свої переваги та недоліки, проте не враховує специфіку господарської діяльності підприємств ресторанного бізнесу.

Останнім часом все більшої популярності набуває застосування процесного підходу до управління. При всій вживаності даного підходу, поняття «процесний підхід», «процесне управління», «процесний підхід до управління» не має чітко встановленого означення та характеристики. В основі процесного підходу покладено виокремлення окремих бізнес-процесів та відповідно управління ними [6, с. 16]. В свою чергу, бізнес-процес є особливим

процесом, який призначено для досягнення основних цілей підприємства (бізнес-цілей) та описують центральну сферу його діяльності [15, с. 4].

Вагомим внеском в розвиток управління є впровадження концепції функціонального підходу, згідно з якою діяльність розглядається як сукупність функцій, узгоджене управління якими сприяє досягненню поточних і стратегічних цілей підприємства [19].

На нашу думку, при визначенні поняття «управління підприємствами ресторанного господарства», слід враховувати специфічні характеристики здійснення їх господарської діяльності. В нормативних актах визначено, що ресторанне господарство як вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього [1]. Хоча останнім часом все більшого застосування набуває визначення «ресторанного бізнесу» як сфери виробництва та реалізації ресторанного продукту: «Ресторанний бізнес – це вид економічної діяльності з виконання соціального замовлення у вигляді послуг з найбільш повного задоволення потреб у харчуванні різних соціальних груп населення з метою реалізації місії підприємства щодо стійкого розвитку в матеріальній і нематеріальній формі, регулюванню грошових потоків, фінансовому забезпеченню, у відтворенні робочої сили на основі узгодження інтересів всіх ринкових суб'єктів» [16, с. 178]. Таке визначення є більш широким, притаманне ринковій економіці та дозволяє враховувати інтереси всіх учасників ринку послуг харчування.

Однією з характерних особливостей господарської діяльності закладів ресторанного господарства є тісний взаємозв'язок з усіма фазами розширеного відтворення, що проявляється через виконувани функції: 1) виробництво кулінарної продукції; 2) реалізація кулінарної продукції; 3) організація її споживання [17, с. 5]. Фаза виробництва реалізується через виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів. Заклади ресторанного господарства реалізують фазу обміну через обмін продукції харчування на гроші. За рахунок організації особистого споживання продукції через торговельні зали забезпечується реалізація фази споживання. Кожна з цих функцій є специфічною і потребує впровадження комплексу заходів щодо забезпечення ефективного управління з метою підвищення ефективності господарської діяльності підприємства в цілому.

Іншою особливістю господарської діяльності закладів ресторанного господарства є специфіка та дуалістичний характер ресторанного продукту. Дуалістичний характер проявляється через взаємозв'язок економічного та соціального значення ресторанного продукту, його тісний

взаємозв'язок матеріального та нематеріального змісту. Економічне значення проявляється через забезпечення прибутку власнику ресторанного господарства, соціальна функція реалізується через задоволення потреб. Соціальна функція покликана враховувати інтереси всіх учасників ринку ресторанного бізнесу. В першу чергу ресторанний продукт виготовляється з урахуванням побажань кожного конкретного споживача і в результаті задовольняються індивідуальні потреби споживача в харчуванні, вживанні їжі. По-друге, реалізація продукції сприяє отриманню прибутку власника ресторанного закладу, а отже, і задовольняється потреба підприємця в отриманні прибутку. І по-третє, виконується задоволення суспільних потреб через збільшення валового внутрішнього продукту, що характеризує добробут суспільства.

Узагальнюючи отримані результати, найбільш доцільним при формуванні визначення сутності «управління» закладами ресторанного господарства дотримуватись процесно-функціонального підходу, що дозволяє врахувати індивідуальні та загальні характеристики виконуваних функцій закладів ресторанного господарства. Отже, управління закладами ресторанного господарства – це комплекс заходів, методів та інструментів, спрямованих на забезпечення ефективної взаємодії процесів виробництва, реалізації та організації споживання кулінарної продукції з метою досягнення їх поточних та стратегічних цілей.

Вагомою передумовою розвитку ресторанного бізнесу є інноваційна складова, що проявляється у зміні форматів функціонування закладів ресторанного господарства, а також у вимогах споживачів до нових форм та методів обслуговування. З кожним роком зростає кількість концептуальних та етнічних закладів ресторанного бізнесу, спрямованих не лише на задоволення послуг харчування, але й сприяють забезпеченню реалізації культурно-пізнавальної функції. Так, споживачі мають змогу ознайомитися із гастрономічними особливостями італійської, польської, японської, китайської, грузинської та американської кухонь.

Висновки з проведеного дослідження. Таким чином, необхідність дослідження проблем управління закладами ресторанного господарства спричинене вагомими соціальними та економічними значеннями даного сектора економіки. Сучасні умови господарювання стимулюють підприємців до пошуку та впровадженню нових підходів до організації управління, що сприятиме задоволенню суспільних та індивідуальних потреб всіх учасників ринку. Встановлено, що управління закладами ресторанного господарства слід розглядати з позицій комплексного комбінованого підходу, що передбачає поєднання функціональної та процесної концепцій управління. В подальших дослідженнях потребує уточ-

нення та узагальнення теоретико-методологічний інструментарій ефективності управління закладами ресторанного господарства.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Наказ № 219 від 24.07.2002 «Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства» // Режим доступу: zakon3.rada.gov.ua
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. 2-ге вид. навч. посіб. К.: Центр учбової літератури; 2010. – 280 с.
3. Бойчик І.М. Економіка підприємства: Навчальний посібник. – Вид. 2-ге, доповн. і переробл. – К.: Атака, 2007. – 528 с.
4. Ваген Л. Гостиничный бизнес: учеб. пособие: пер. с англ. / Л. Ваген. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. – 416 с. 2.
5. Герасимчук В. Управління підприємством як соціально-економічною системою: функціональний підхід. // Економіка України. – № 4. -2003. -с. 12-18
6. Елиферов В.Г., Репин В.В. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 319 с.
7. Кононова І.В. Аналіз підходів до управління підприємством у сучасних умовах [Електронний ресурс] / І.В. Кононова // Прометей. – 2013. – № 1. – С. 146 – 151. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Prom_2013_1_31.pdf
8. Коноплева Н.А. К вопросу о содержании и интерпретации понятий «сервис» и «сервисная деятельность» / Н.А. Коноплева // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса, № 3 (21), 2013. – 183-195 с.
9. Мазаракі А. А. Економіка торговельного підприємства: підручник для вузів / А.А. Мазаракі, Л.О. Лігоненко, Н.М. Ушакова; під ред. Н.М. Ушакової. – К.: Хрещатик, 1999. – 800 с.
10. Офіційний сайт Державного комітету статистики України: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: ukrstat.gov.ua.
11. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: Навч.посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2007. – 344 с.
12. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: монографія / Г.Т. П'ятницька. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2007. – 465 с.
13. Русско-английский и англо-русский словарь. – Мн.: ПКФ «СИДУМЕТ»; ПКФ «Издательский дом», 1994. – XII, 308 с.
14. Сененко І.А. Сучасні підходи до організації управління готельно-ресторанним бізнесом // І.А. Сененко / Економічний простір № 100. – 2015. – С. 171-180.
15. Теория системного менеджмента: Учебник / под. Ред. П.В. Журавлева, Р.С. Сегедова, В.Г. Янчевского. – М.: Изд-во «Экзамен», 2003. – 512 с.
16. Усіна А. І. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія ресторанної справи» (для студентів

З курсу всіх форм навчання на пряму підготовки «Туризм») / А. І. Усіна, І. В. Сегеда; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 96 с.

17. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство // Дж. Р. Уокер: пер. с англ. [В.Н. Егорова]. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2012. – 735 с.

18. Чернишов А.В. Практика маркетингу в готельному і ресторанному бізнесі. [Текст] / Лісник О.Л., Чернишов А.В. – М., 2000. – 296 с.

19. What is Process-Based Management?: [Електронний ресурс]// <http://www.wisegeek.com/what-is-process-based-management.htm>

REFERENCES:

1. Nakaz #219 vid 24.07.2002 «Pro zatverdzhennia Pravyl roboty zakladiv (pidpriemstv) restorannoho hospodarstva» // Rezhym dostupu: zakon3.rada.gov.ua

2. Arkhipov V.V. Orhanizatsiia restorannoho hospodarstva. 2-he vyd. navch. posib. K.: Tsentр uchbovoi literatury; 2010. – 280 s.

3. Boichuk I.M. Ekonomika pidpriemstva: Navchalnyi posibnyk. – Vyd. 2-he, dopovn. i pererobl. – K.: Ataka, 2007. – 528 s.

4. Vahen L. Hostynnychnii byznes: ucheb. posobyе: per. s anhl. / L. Vahen. – Rostov-na-Donu: Fenyks, 2001. – 416 s. 2.

5. Herasymchuk V. Upravlinnia pidpriemstvom yak sotsialno-ekonomichnoi systemoi: funktsionalnyi pidkhid. // Ekonomika Ukrainy. – #4. 2003. s.12-18

6. Elyferov V.H., Repyn V.V. Byznes-protsessty: Rehlamentatsiia y upravlenye: Uchebnyk. – M.: YNFRA-M, 2008. – 319 s.

7. Kononova I.V. Analiz pidkhodiv do upravlinnia pidpriemstvom u suchasnykh umovakh [Elektronnyi resurs] / I.V. Kononova // Prometei. – 2013. – #1. – S. 146-151. – Rezhym dostupu: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Prom_2013_1_31.pdf

8. Konopleva N.A. K voprosu o sodержanuu y interpretatsiiu poniaty «servys» y «servysnaia deiatelnost / N.A. Konopleva // Terrytoria novykh vozmozhnostei. Vestnyk Vladyvostokskoho

hosudarstvennogo unyversyteta ekonomyky y servysa, # 3 (21), 2013. – 183-195 s.

9. Mazaraki A. A. Ekonomika torhovelnoho pidpriemstva : pidruchnyk dlia vuziv / A.A. Mazaraki, L.O. Lihonenko, N.M. Ushakova ; pid red. N.M. Ushakovoi. – K. : Khreshchatyk, 1999. – 800 s.

10. Ofitsiinyi sait Derzhavnogo komitetu statystyky Ukrainy [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: ukrstat.gov.ua.

11. Putsenteilo P.R. Ekonomika i orhanizatsiia turystychno-hotelnoho pidpriemnytstva: Navch. posibnyk. – K.: Tsentр navchalnoi literatury, 2007. – 344 s.

12. Piatnytska H.T. Restoranne hospodarstvo Ukrainy: rynkovi transformatsii, innovatsiinyi rozvytok, strukturna pereorientatsiia: monohrafiia / H.T. Piatnytska. – K. : Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, 2007. – 465 s.

13. Russko-anhlyiskyy y anhlo-russkyy slovar. – Mn.: PKF „SYDUMET”; PKF „Yzdatelskyi dom”, 1994. – KhII, 308 s.

14. Senenko I.A. Suchasni pidkhody do orhanizatsii upravlinnia hotelno-restorannym biznesom // I.A. Senenko / Ekonomichnyi prostir #100. – 2015. – S. 171-180.

15. Teoriia systemnogo menedzhmenta: Uchebnyk. / pod. Red. P.V. Zhuravleva, R.S. Sehedova, V.H. Yanchevskoho. – M.: Yzd-vo „Ekzamen”, 2003. – 512 s.

16. Usina A. I. Konspekt leksii z dystsypliny „Tekhnolohiia restoranoi spravy” (dlia studentiv 3 kursu vsikh form navchannia napriamu pidhotovky «Turyzm») / A. I. Usina, I. V. Sehedova; Khark. nats. akad. misk. hosp-va. – Kh.: KhNAMH, 2012. – 96 s.

17. Uoker Dzh. R. Vvedenye v hostepriymstvo // Dzh. R. Uoker: per. s anhl. [V.N. Ehorova]. – 4-e yzd., pererab. y dop. – M.: YuNYTY – DANA, 2012. – 735 s.

18. Chernyshov A.V. Praktyka marketynhu v hotelnomu i restorannomu biznesi. [Tekst] / Lisnyk O.L., Chernyshov A.V. – M., 2000. – 296 s.

19. What is Process-Based Management? [Elektronnyi resurs]// <http://www.wisegeek.com/what-is-process-based-management.htm>