



УДК 35.073:640.41(477)

Сушко Н. В.¹

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ КОНСАЛТИНГУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

В статті розглядаються проблеми розвитку управлінського консалтингу в готельно-ресторанному бізнесі. Досліджені причини повільного розвитку консалтингової діяльності в Україні. Визначені основні напрямки та перспективи розвитку консультування в даній сфері.

Ключові слова: консалтинг, консалтингові послуги, ринок консалтингових послуг, якість консалтингових послуг, готельне господарство, готельний та ресторанный бізнес.

ВСТУП

Туризм на початку ХХІ ст. характеризується як один із видів культурологічної, історичної, краєзнавчої та економічної діяльності, що стрімко і динамічно розвивається. У сучасних умовах переходу України до ринкової економіки в кожній галузі відбувається пошук нових шляхів і методів виробництва, здійснюється аналіз сучасного стану, окреслюються перспективи на майбутнє.

Вдалою формою репрезентації України на міжнародному ринку є розвиток туризму з його значним історико-культурним та рекреаційним потенціалом.

Дослідження національного туристичного ринку як в сфері міжнародного, так і внутрішнього туризму повинно відображати його складність і багатогранність. Отже, для створення конкурентоспроможної туристичної індустрії, яка задовольнила б

¹ Рецензент – Сімченко Е. Є., к. е. н., професор



потреби як місцевого, так і іноземного туриста, потрібно розраховувати не тільки на унікальні природні ресурси, а й на соціально-економічний і соціокультурний потенціал країни.

У формуванні структури туризму готельно-ресторанне господарство займає одне з лідируючих місць. Саме діяльність готелів та ресторанів має великий вплив на якість туристичного продукту та формування туристичної інфраструктури.

Аналізуючи стан інфраструктури готельно-ресторанного господарства України, слід відзначити низький рівень якості пропонованих послуг, не відповідаючу міжнародним стандартам матеріально-технічну базу, обмеженість інвестиційних ресурсів, необґрунтоване зростання цін на послуги, нестабільність в економічній та політичній сферах. Саме ці проблеми зумовлюють підприємців звертатися до управлінського консультування як професійної допомоги.

Українські науковці і дослідники присвятили цілу низку наукових робіт та публікацій проблемам становлення та розвитку управлінського консультування, визначили місце і роль вітчизняного консалтингового бізнесу в сучасному житті країни в умовах ринкової економіки.

Ґрунтовні праці таких науковців, як Верба В. А., Краснейчук А. О, Капильцова В. В., Самсонова В. В. довели те, що консалтинг відіграє важливу роль в економіці країни та забезпечує її конкурентоздатність. Проте недостатньо вивченими залишаються проблеми розвитку готельно-ресторанного консалтингу, його значущості в перетворенні сфери туризму в високорентабельну та конкурентоспроможну галузь економіки.

ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

Метою даної статті є висвітлення деяких аспектів діяльності готельно-ресторанного бізнесу з точки зору вивчення основ управлінського консультування та впровадження їх у практичну діяльність. Також доцільним є розгляд пропозицій, що надають консалтингові фірми для покращення діяльності готельно-ресторанних підприємств.

Відповідно до поставленої мети передбачалося реалізувати такі завдання:

- висвітлити теоретичні аспекти консалтингової діяльності;
- проаналізувати стан та проблеми функціонування готельно-ресторанного бізнесу;
- визначити напрямки діяльності готельно-ресторанного консалтингу.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Світовий ринок готельно-ресторанних послуг стрімко розвивається, будуються нові, сучасні готельні підприємства; росте



конкуренція підприємств, що обумовлює і постійне підвищення надання якості послуг, і створення нових пропозицій (послуг), які задовольняють найвибагливіші запити споживачів. Структура ринку готельних послуг складається з великої кількості підприємств, що забезпечують потреби споживачів на різних рівнях. Це і незалежні готельні підприємства, і міжнародні готельні ланцюги, які пропонують високу якість обслуговування, гнучкість до запитів клієнтів та цінової політики. Споживач може отримати послуги з досить високої якості і за низькими цінами.

Вітчизняний ринок готельно-ресторанних послуг хоча і набуває все більшого розвитку, але обмежена пропозиція, низька конкуренція, відсутність належного сервісу та достовірної інформації про надання послуг значно уповільнює його становлення і функціонування. В структурі готельного господарства України майже відсутні такі засоби розміщення, як мотелі, кемпінги, хостели. Збільшення кількості таких підприємств дало б змогу задовольнити потреби іншого сегменту споживачів.

Держава повинна сприяти створенню належних як фінансових, так і пов'язаних з людським фактором умов для реалізації державної політики в галузі туризму, що зазначено в Указі Президента «Про основні напрямки розвитку туризму в Україні до 2010 року» від 10 серпня 1999 р. № 973/99 [6]. Незважаючи на постійні зміни в органах виконавчої влади галузі туризму, система управління та розподіл повноважень центральних та регіональних рівнів потребує реформування та чіткої орієнтації на виконання відповідних національних та регіональних програм.

Якісна реалізація цих завдань неможлива без комплексних науково-організаційних програм, які б обґрунтовували основні норми антропогенного навантаження допустимих меж місткості об'єктів, розміщених у туристичних центрах, і ландшафтно-екологічних наслідків туристичної діяльності.

Для підвищення професійного рівня та удосконалення законодавчої і нормативно-правової бази сфери туризму, розробки відповідних стандартів, систем класифікації та сертифікації готелів та інших закладів розміщення в Україні вивчається відповідний міжнародний досвід, а також законодавча база країн ЄС.

Невід'ємною складовою як іноземного, так і вітчизняного туризму є готельна індустрія, розвиток якої, враховуючи її рівень, неможливий без суттєвих фінансових асигнувань. Для покращення існуючого фінансового стану було прийнято Закон України «Про концесії» від 16 липня 1999 р. № 997-XIV [7], основним завданням якого є стимулювання інвестиційної діяльності насамперед готелів, туристичних комплексів, кемпінгів, автомобільних доріг, шляхів



сполучення, вантажних і пасажирських портів, аеропортів та інших об'єктів туристичної індустрії.

Проблеми, які існують в готельно-ресторанному бізнесі України, потрібно вирішувати не тільки на вищому рівні, тобто на рівні державного управління, а й на макрорівні, тобто самими власниками або керівниками готельно-ресторанних підприємств.

Для вирішення проблем експлуатації готельних підприємств слід розглянути декілька форм організації діяльності, а саме залучити до управління підприємством провідного спеціаліста (генерального менеджера); вступити до готельного ланцюга; самостійно керувати готельним підприємством або звернутися до консалтингової фірми, що надає послуги готельного консалтингу.

Для українського ринку готельних послуг вступ до міжнародного готельного ланцюга є новою формою організації діяльності. Світові готельні мережі на ринку готельно-ресторанного бізнесу доволі успішно конкурують з незалежними підприємствами.

Приналежність до готельного ланцюга або мережі дає можливість використовувати всесвітньо відому марку підприємства та забезпечити високу економічну ефективність діяльності готельного підприємства; крім того, забезпечує конкурентоспроможність підприємства за рахунок зменшення витрат на маркетингові послуги, навчання персоналу, рекламну діяльність та оптимізацію інноваційної діяльності [4].

Але ж не всі керівники незалежних підприємств прагнуть вступати до великих ланцюгів. Більшість з них хочуть зберегти за собою управлінську незалежність. Хоча звичка працювати за старими схемами, коли попит перевищував пропозицію, якість послуг на низькому рівні, відсутність стратегічного підходу до планування роботи підприємства не дають змоги вирішувати питання, необхідні для досягнення поставлених цілей. Саме чітке усвідомлення напрямів розвитку готельного підприємства для одержання прибутку, підвищення якості надання послуг дасть змогу чітко реагувати на зміни в зовнішньому середовищі, в якому воно функціонує. Тобто заздалегідь визначати всі можливі загрози для організації та перетворювати їх на конкурентні переваги [5].

Консалтинг дає можливість уникати управлінських проблем, пропонувати альтернативні варіанти вирішення цих проблем, підвищувати конкурентоспроможність підприємства, надавати допомогу керівному складу підприємств у вирішенні управлінських і кадрових питань [3].

На українському ринку консалтинг розвивається в декількох напрямках: управлінський консалтинг, інвестиційний консалтинг, аудитінг, юридичний консалтинг, безпека організації, навчання, TQM-



консалтинг, інжиніринг, IT-консалтинг, реклама та PR-консалтинг, маркетинговий консалтинг, кадровий консалтинг [1].

Останнім часом створюються консалтингові фірми, які спеціалізуються на роботі з готелями і ресторанами, вирішуючи проблеми, які виникають на підприємствах у зв'язку з нестабільними умовами розвитку економіки України, пропонують свою допомогу у створенні підприємства «з нуля». Тобто проводять маркетинговий аналіз та визначають позиціонування готельно-ресторанного підприємства на цільовому ринку; розробляють фінансовий план (бізнес-план); проводять аналіз конкурентного середовища та макроекономічних показників, що впливають на ресторани, готельні та дозвілєві послуги; визначають основні потреби споживачів, структуру споживчих витрат, типові моделі поведінки споживачів; виявлять конкурентні переваги майбутнього підприємства; розробляють рекомендації по оптимальному позиціонуванню майбутнього підприємства; розробляються робочі проекти (архітектурно-будівельні, технологічні, проекти вентиляції, кондиціонування, водопроводу, каналізації, обігріву, енергозабезпечення, проекти встановлення систем безпеки (охоронної та пожежної)); проводиться розробка дизайн-проекту, що містить у собі ескізний та архітектурно-будівельний проект.

Майже всі підприємства, які починають свій бізнес, стикаються з проблемами управління, підбором персоналу, його навчанням.

Основними завданнями, які вирішує кадровий консалтинг в готельно-ресторанному бізнесі, є розробка кадрової політики, підбір персоналу, удосконалення організаційної структури підприємства, підбір керівного складу і ексклюзивних фахівців, формування корпоративної культури, оцінка персоналу, розробка системи стимулювання та мотивацій, навчання та розвиток [1]. Значна увага приділяється навчанню персоналу: проведення групових тренінгів обслуговуючого персоналу, майстер-класи та групове навчання поварів; навчання служби прийому та розміщення в готелях, індивідуальні навчання директорів та управляючих, проведення спеціалізованих семінарів з ресторанного та готельного бізнесу.

Готельне господарство України потребує значних інвестицій з боку іноземного капіталу. Але недосконале законодавство, нестабільна економіка та політична ситуація струмують західних інвесторів. Саме інвестиційний консалтинг пропонує послуги з розробки та експертизи інвестиційних проектів, аналіз та моніторинг інвестиційних проектів, лізинг.

Великий вплив на діяльність готелів та ресторанів має рекламна діяльність: розробка фірмового стилю та логотипу, дизайн папок-меню, розробка макетів поліграфічної продукції (фірмових візиток та буклетів), розробка медіаплану на рік, плану рекламних та маркетингових акцій.



Для спрощення реєстрації, акредитації, ліцензування використовують послуги юридичного консалтингу.

ВИСНОВКИ

Проаналізувавши сучасний стан готельної індустрії України, незаперечним є той факт, що готельно-ресторанні підприємства не відповідають міжнародним стандартам, мають застарілу матеріально-технічну базу, низький рівень підготовки фахівців, низький рівень надання якості послуг, відсутність інвестицій.

Ринок консалтингових послуг на Україні знаходиться ще в стані становлення. Невеликі підприємства не мають можливості надавати широкий спектр послуг, на відміну від зарубіжних компаній. Хоча власники підприємств розуміють потребу в професійній допомозі, попит на консультаційні послуги залишається низьким. Це обумовлено високою ціною за послугу, в якій відсутні гарантії отриманих результатів.

Успішний розвиток готельно-ресторанних підприємств залежить від готовності до нововведень, пошуку нових пропозицій, застосування нових методів вирішення управлінських проблем, підвищення кваліфікації персоналу.

Використання консалтингу дає змогу вирішувати складні питання ведення бізнесу, спонукає до пошуку нових можливостей і шляхів їх реалізації, створює успішні зростаючі підприємства, що прагнуть досягти конкурентної переваги на ринку послуг.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Жуковська А. Перспективи розвитку ринку кадрового консультування в Україні / А. Жуковська // Галицький економічний вісник. – 2009. – № 1. – С. 51–56. – (Проблеми мікро- та макроекономіки України).
2. Капильцова В. В. Стан, проблеми та тенденції розвитку консалтингу в Україні / В. В. Капильцова, Т. Г. Курган // Вісник Запорізького національного університету. – 2010. – № 4 (8). – С. 189–193.
3. Верба В. А. Консалтингова підтримка розвитку українських підприємств / В. А. Верба // Вісник Хмельницького національного університету. Серія «Економічні науки». – 2009. – Вип. 4, том 2. – С. 55–59.
4. Гутник О. Сучасні форми організації і роботи у готельному бізнесі / О. Гутник // Вісник Львівського університету. Серія «Міжнародні відносини». – 2008. – Вип. 24. – С. 64–70.
5. Шпилик С. Маркетинговий процес як основа розробки конкурентної стратегії [Електронний ресурс] / С. Шпилик // Соціально-економічні проблеми і держава. – Вип. 1 (4). – 2001. – Режим доступу до журн.: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2011/11ssvrks.pdf>.
6. Про основні напрямки розвитку туризму в Україні до 2010 року : Указ Президента України від 10.08. 1999 р. № 973/99 [Електронний ресурс] : «Законодавство України» правова інформаційно-пошукова система. – К. : CD-вид-во «Інфодиск», 2009. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM): кольор.; 12 см. – (Законодавство України, 2009). – Систем. вимоги : Pentium-233; ОЗУ-32Мб; CD-ROM; Windows 95 OSR2/98/NT SR6/2000/XP/Vista. – Назва з титул. екрану.
7. Про концесії : Закон України від 16.07. 1999 р. № 997-XIV // Відомості Верховної Ради України. – 1999. – № 41. – Ст. 372.

Дата надходження до редакції – 02.04.2012 р.