

УДК 338.488.2 : 641.85

Лілія Івашина
Вікторія ГнатюкLiliya Ivashina
Viktoria Gnatuk

СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

MANAGEMENT SYSTEMS IN ESTABLISHMENTS OF RESTAURANT ECONOMY

У статті розглянуто основні системи управління в закладах ресторанного господарства, ряд завдань комплексного управління організаційно-технічним і соціально-економічним розвитком ресторанного господарства, до яких відносяться такі: поліпшення діяльності закладу ресторанного господарства та покращення його фінансового стану. Проаналізовано літературні джерела та розроблено можливі рекомендації щодо удосконалення системи управління, для чого необхідні певні заходи та виконавці, діяльність яких була б спрямована на виконання поставлених завдань і рішень, тобто до реалізації стратегії.

Ключові слова: системи управління, удосконалення, дослідження, ресторанне господарство, організаційна структура.

Постановка проблеми. Перебудова системи управління національною економікою створила якісно нові умови функціонування закладів ресторанного господарства, що потребує реформування системи управління, підвищення ефективності діяльності закладів ресторанного господарства в нових умовах. На сьогодні значно сповільнились темпи зростання обсягів господарської діяльності підприємств харчування, нижчою стала ефективність використання матеріальних і трудових ресурсів, повільно впроваджуються досягнення науково-технічного прогресу. Та завжди необхідно прагнути до підвищення економічних показників і соціальної ефективності. Для цього необхідно вдосконалити роботу закладів ресторанного господарства за такими показниками: вдосконалення системи обслуговування; вдосконалення виробничої системи; впровадження нових технологій управління; вдосконалення системи якості; підвищення конкурентоспроможності закладу. Це забезпечить закладу ресторанного господарства стабільність в умовах ринкової економіки, підвищення соціально-економічних показників.

Ресторанне господарство виконує три функції: виробництво готової продукції, реалізацію і організацію споживання. Стан та перспективи розвитку закладів ресторанного господарства залежать від умов навколишнього середовища: кон'юнктури макро- і мікрофакторів. Тому, щоб «вижити в сучасних умовах», підприємства повинні підвищувати свою конкурентоспроможність і фінансову стійкість шляхом розширення кола своїх послуг, підвищення їх якості, вдосконалення організації системи управління.

Аналіз останніх джерел досліджень і публікацій. Система управління підприємством, як відзначає О. С. Іванілов, – це принципи та механізми прийняття рішень, проходження інформації, планування, а також системи мотивації та матеріального стимулювання [2]. У свою чергу, А. Н. Алексєєв вважає, що система управління – це організаційне складне ціле, що складається з безлічі взаємодіючих елементів, у тому числі об'єкта й суб'єкта управління [1].

У роботі В. В. Глущенко, І. І. Глущенко наголошується, що системою управління можна називати конкретний апаратний, нормативний, функціональний варіант реалізації технології, що дозволяє вирішувати конкретну проблему управління. Системами управління вважають системи, які призначені для такої дії на об'єкт управління, що переводить цей об'єкт у бажаний стан і надає параметрам процесів, що відбуваються в ньому, певні кількісні або якісні значення [3].

С. Янг визначає систему управління підприємством як підсистему організації, компонентами якої є групи взаємодіючих людей: її функції полягають у сприйнятті певних проблем організації (входів) і подальшому виконанні набору дій (процесів), у ході яких виробляються рішення (виходи), що збільшують дохід від діяльності всієї організації (задоволення) або оптимізують деяку функцію всіх входів і виходів організації [4].

Г. В. Воронцова вважає, що система управління організацією (підприємством) – це спосіб взаємодії між суб'єктом і об'єктом управління, спосіб побудови взаємозв'язку між рівнями управління і функціональними галузями, що забезпечує оптимальне за даних умов досягнення цілей організації [5].

У роботі А. Ким система управління підприємством визначається як сукупність технічних і організаційних методів і заходів, призначених для вирішення завдань управління різними аспектами діяльності підприємства [6].

А. В. Ігнат'єва та М. М. Максимцов зазначають, що система управління будь-якою організацією є складною системою, створеною для збору, аналізу і переробки інформації з метою отримання максимального кінцевого результату при певних обмеженнях (наприклад, нестача ресурсів) [7].

В. В. Мильнік визначає систему управління виробничою організацією як таку, в якій реалізуються функції управління [8].

Постановка завдання: дослідження систем управління в закладах ресторанного господарства та розробка рекомендацій щодо удосконалення системи управління.

Виклад основного матеріалу. Однією з найбільш актуальних проблем, з якою ресторатори постійно стикаються, є проблема правильної побудови системи управління, яка є гарантом успіху ресторанного бізнесу. Система управління підприємством – це принципи та механізми прийняття рішень, проходження інформації, планування, а також системи мотивації та матеріального стимулювання [9]. Стандартна система управління включає: опис діяльності, що необхідна для реалізації політики підприємства, у вигляді процесів; опис послідовності та взаємодії цих процесів; організаційну структуру, розподіл повноважень та відповідальності у системі; методики та методи здійснення процесів; опис ресурсів, що необхідні для адекватної реалізації процесів; встановлення критеріїв та методів, що будуть необхідними для моніторингу процесів; встановлення інформаційних каналів, що необхідні для моніторингу процесів [10]. Таким чином, виходячи з сучасних підходів до управління, діяльність підприємства моделюється як сукупність процесів, кожен з яких знаходиться під контролем та управлінням відповідальної особи. Певний набір цих процесів є основою стандартної системи управління [11].

Кожна зі стандартних систем управління спрямована на реалізацію політики, що сформульована керівництвом закладу в цій області діяльності. Сукупність спеціалізованих систем управління та єдиної інформаційної системи управління формує загальну систему управління закладом, яка спрямована на реалізацію загальної політики закладу та знаходиться у процесі постійного контролю, аналізу та вдосконалення [11].

Ефективність системи управління залежить від ефективності управлінської праці, оцінка якої характеризується економічною та соціальною ефективністю. Вдосконалення системи управління приводить до певного економічного і соціального ефекту: збільшення обсягу виробленої продукції та продуктивності, економія праці, покращення якості продукції, ритмічна робота підприємства, зміна характеру та умов праці, скорочення плінності кадрів. Але не всі елементи економічного і соціального ефекту мають кількісний вираз. Це призводить до ускладнення оцінки ефективності управління.

Визначення ефективності системи управління підприємства здійснюється при застосуванні різних підходів, які підприємства обирають самостійно. До таких підходів належать: використання формул, які характеризують ефективність управління підприємством; використання методів порівняння отриманих даних з нормативами, планами або з даними за попередні роки; розрахунок синтетичних показників ефективності управління; використання якісної оцінки, що проводиться експертами.

Для визначення ефективності системи управління обчислюють такі показники ефективності витрат:

- абсолютна – вона виражається загальною величиною ефекту, який отриманий після впровадження удосконалення в системі управління;
- порівняльна – вона показує, наскільки один варіант ефективніший за інший, проєктований або діючий.

Правильна система управління безпосередньо впливає на ефективність діяльності закладу ресторанного господарства.

Кожна організація повинна орієнтуватися на споживача, бо від нього залежить політика підприємства. Стабільність підприємства в сучасних ринкових умовах пов'язана з розвитком та вдосконаленням системи управління, тому для більшості підприємств є доцільним використання комплексного програмно-цільового підходу до управління.

Цільовий підхід – це система методів та методичних прийомів, що забезпечують постійну орієнтацію управлінської діяльності, планово-управлінських рішень, процес виконання цих рішень на кінцеві результати з урахуванням соціально-економічних характеристик, що постійно змінюються, унаслідок розвитку системи потреб, кількісних та якісних змін у виробничому потенціалі системи, стосовно якої застосовується цільовий підхід.

Цільова комплексна програма – це своєрідний інструмент системного аналізу, який дозволяє вирішувати завдання з планування розвитку організації та освоєння більшої частини ринку, що буде здійснюватись за рахунок розширення асортименту продукції чи послуг. Системний підхід передбачає зв'язок планування організаційного розвитку комерційної системи з науково-технічним і соціально-економічним розвитком. Взаємозв'язок у розвитку повинен бути забезпечений і в основних сферах організаційного розвитку комерційної системи, тобто в організації праці та системи управління [10].

В результаті виникає ряд завдань комплексного управління організаційно-технічним і соціально-економічним розвитком ресторанного господарства.

До цих завдань відносяться такі:

1. Поліпшення діяльності закладу ресторанного господарства:

- зростання ціни на продукцію або послугу збільшить обсяг товарообігу і це, в свою чергу, приведе до зростання прибутку підприємства;
- проведення маркетингової політики збільшить попит на продукцію та обсяг продукції;
- розширення асортименту товару, з урахуванням вивчення існуючого асортименту продукції у конкурентів, дозволить залучити нових споживачів і підвищити фінансові результати підприємства;
- збільшення обсягів продажу приведе до підвищення фінансових показників.

2. Покращення фінансового стану закладу ресторанного господарства:

- зростання прибутку можна забезпечити за рахунок прискорення обігу оборотних коштів;
- оптимізація управлінських витрат;
- нормування рівня товарних запасів відповідно до обігу, що приведе до фінансової стійкості організації.

Аналіз сучасних систем управління у сфері ресторанного бізнесу показує, що велике значення у діяльності підприємств мають конкуренти. Тому доцільне було б введення до діючих систем управління стратегій, основною метою яких є завоювання більшої частки ринку за рахунок розширення асортименту продукції. Головна мета стратегії системи управління – створення умов конкурентоспроможності в довгостроковій перспективі.

Дослідження системи управління ресторанним бізнесом дає змогу розробити рекомендації щодо її удосконалення.

Для виконання поставлених завдань необхідно здійснювати такі заходи:

- мотивація персоналу шляхом додаткового стимулювання працівників підприємств, що підвищить продуктивність праці;
- підвищення кваліфікації управлінського персоналу, що підвищить продуктивність та імідж підприємства;
- контроль за виконанням стратегії для досягнення максимальних результатів;
- збільшення результатів діяльності закладів ресторанного господарства, що можливе за рахунок підвищення управлінських витрат.

Для реалізації цих заходів необхідні виконавці, діяльність яких була б спрямована на виконання поставлених завдань і рішень, тобто на реалізацію стратегії. Виконавцями стратегії повинні бути:

- директор або уповноважена ним особа, що будуть стежити за виконанням поставлених завдань;
- керівники підрозділів, що будуть здійснювати самі заходи для досягнення максимального результату від стратегії;
- головний бухгалтер, який буде проводити аналіз та виділяти кошти для фінансування інноваційних проектів.

Також не останнє місце займає застосування сучасних інформаційних нанотехнологій, цифрової оргтехніки. Найважливішими інноваціями цього напрямку нині є інформаційно-комп'ютерні технології, які розроблені для закладів ресторанного господарства і дозволяють значно спростити, оптимізувати та прискорити цілий ряд рутинних, специфічних для цього бізнесу операцій. Також однією з основних ІТ-інновацій для ресторанного бізнесу є впровадження комплексу web- і телекомунікаційних рішень для взаємодій з клієнтами. В результаті все частіше з'являються послуги доставки додому замовлень, зроблених по телефону та Інтернет. Також на ресторанний бізнес значно впливають досягнення з таких типів технологій: енергетичних процесів, конструкційних матеріалів, дизайну, біотехнологій, інформаційних, обслуговуючих, управлінських, продаж обладнання, а також продуктів харчування [12].

Проведені дослідження показали, що в сучасних ринкових умовах виникає низка складних завдань. Головне з завдань, що потребує вирішення, пов'язане з нестабільною економічною ситуацією, що супроводжується високою конкуренцією та високим впливом чинників зовнішнього середовища на діяльність підприємств. Ці обставини зумовлюють те, що підприємства повинні бути націлені на майбутнє, на передбачення всіляких подій і наслідків, а це неможливо без організації системи управління.

Висновки. Процеси трансформації економіки України висунули нові вимоги до систем управління закладами ресторанного господарства, що обумовило створення нових підходів у вивченні умов, які спрямовані на удосконалення системи управління підприємств ресторанного господарства в цілому.

Зокрема, системний підхід орієнтує на вивчення системи управління в цілому та дослідження складових її компонентів: цілей, функцій, організаційної структури, кадрів, технічних засобів управління, інформації, методів управління людьми, технології управління, управлінських рішень; на виявлення різних типів зв'язків цих компонентів між собою та зовнішнім середовищем і зведення їх в єдине ціле.

Список використаної літератури

1. Алексеев А. Н. Исследование систем управления [Электронный ресурс] / А. Н. Алексеев. – Режим доступа : http://e-college.ru/xbooks/xbook192/book/index/index.html?go=part-003*page.htm
2. Іванілов О. С. Економіка підприємства: підруч. [для студ. вищ. навч. закл.] / О. С. Іванілов. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 728 с.
3. Воронцова Г. В. Основные направления адаптации системы управления предприятием в конкурентной среде [Электронный ресурс] / Г. В. Воронцова. – Режим доступа : http://science.ncstu.ru/articles/econom/2010_10/34.pdf/file_download
4. Глущенко В. В. Исследование систем управления : [учебн. пособ.] / В. В. Глущенко, И. И. Глущенко. – [2-е изд., перераб. и доп.]. – Железнодорожный : ООО НПЦ «Крылья», 2004. – 416 с.
5. Ігнат'єва А. В. Исследование систем управления : [учебн. пособ.] / А. В. Ігнат'єва, М. М. Максимцов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 157 с.
6. Ким А. Система управления предприятием [Электронный ресурс] / А. Ким. – Режим доступа : <http://www.lessonslerned.ru/systema-upravleniya-predpriyatiem>
7. Мильник В. В. Исследование систем управления : [учебн. пособ.] / Мильник В. В., Титаренко Б. П., Волочненко В. А.; под ред. В. В. Мильника. – М. : ГИНФО, 2001. – 281 с.
8. Янг С. Системное управление организацией / С. Янг ; [пер. с англ.]. – М. : Сов. радио, 1972. – 456 с.
9. Малихіна Я. А. Аналіз системи управління взаємодією ВНЗ із зовнішнім середовищем [Електронний ресурс] / Я. А. Малихіна. – Режим доступу : <http://nauka.zinet.info/27/malyhina.php> 2014 р.
10. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник / Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. – К. : Центр учбової літератури, 2013. – 304 с.
11. Саак А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) : учебн. пособ. / А. Э. Саак, М. В. Якименко. – СПб. : Питер, 2012. – 432 с.
12. Литвиненко Т. К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу. – К., 2011. – 215 с.

References

1. Alekseev, A. N. Issledovanie sistem upravleniya [Internet]. Available from: <http://e-college.ru/xbooks/xbook192/book/index/index.html?go=part-003*page.htm>
2. Ivanilov, O. S. (2009) Ekonomika pidpryyemstva. – Kyiv: Tsentri uchbovoyi literatury, 728 p.
3. Vorontsova, H. V. (2010) Osnovnye napravleniya adaptatsii sistem upravleniya predpriyatiem v konkurentnoy srede [Internet]. Available from: <http://science.ncstu.ru/articles/econom/2010_10/34.pdf/file_download>
4. Hlushchenko, V. V. and Hlushchenko Y. Y (2004) Issledovanie sistem upravleniya. [2-e izd., pererab. i dop.]. Zheleznodorozhniy: ООО NPTs «Kryl'ya», 416 p.
5. Yhnat'eva, A. V. and Maksymtsov. M. M. (2000) Issledovanie sistem upravleniya. Moscow: YuNYTY-DANA, 157 p.
6. Kim, A. Sistema upravleniya predpriyatiem [Internet]. Available from: <<http://www.lessonslerned.ru/systema-upravleniya-predpriyatiem>>
7. Mul'nyk, V. V., Tytarenko, B. P. and Volochnenko, V. A. (2001) Issledovanie sistem upravleniya. Pod red. V. V. Mul'nyka. Moscow: HYNFO, 281 s.
8. Yanh, S. (1972) Sistemnoe upravlenie organizatsiyey. Moscow: Sovetskoe radio, 456 s.

9. Malykhina, Ya. A. (2014). Analiz systemy upravlinnya vzayemodiyeyu VNZ iz zovnishnim seredovyschem [Internet]. Available from: <<http://nauka.zinet.info/27/malykhina.php> 2014 r>
10. Mal's'ka, M. P., Hatalyak, O. M. and Hanych, N. M. (2013) Restoranna sprava: tekhnolohiya ta orhanizatsiya obsluhovuvannya turystiv (teoriya ta praktyka). Kyiv: Tsentr uchbovoyi literatury, 304 s.
11. Saak, A. E. and Yakymenko, M. V. (2012) Menedzhment v industrii hostepriimstva (hostynitsy i restorany). SPb: Piter, 432 s.
12. Lytvynenko, T. K. (2011) Novitni tekhnolohiyi obsluhovuvannya u sferi restorannoho biznesu. Kyiv, 215 s.

Liliya Ivashina, Viktoria Gnatuk

THE SYSTEMS MANAGEMENT ARE IN ESTABLISHMENTS OF RESTAURANT ECONOMY

Restaurant business is an important element of social sphere. It plays a significant role in increasing the efficiency of social production that secures the growth of living standards.

The problem of proper building of management system, which is a guarantee of successful restaurant business is one of the most pressing problems which restaurateurs constantly face with. Management is an important sphere of any enterprise, capable to increase repeatedly its effectiveness.

The development and state of restaurant industry institutions are largely influenced by the environment. Therefore, to achieve a high level, enterprises must develop measures that would help in competitiveness improving and ensure financial stability, carried out by expanding the range of services, improving their quality or production, improving management and maintenance system.

The purpose of the work is to study management systems in restaurant industry institutions and to develop recommendations for improving the system of governance.

Literary sources which examine the issues related to the consideration of management in restaurant industry institutions are analyzed.

A number of tasks for integrated management by organizational, technical and socio-economic development of restaurant business, which include the following: improvement of the activity of restaurant institutions and improvement of their financial state, is determined.

The research of management system allows restaurant business to develop recommendations for its improving. For this purpose it is necessary to implement certain measures and to attract performers the activities of which would be directed to perform the tasks and decisions to implement that strategy.

Рецензенти: І. П. Мігус, д.е.н., професор, зав. кафедри менеджменту та економічної безпеки Черкаського національного університету ім. Б. Хмельницького; Л. М. Чепурда, д.е.н., професор, зав. кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Черкаського державного технологічного університету.