

### Список літератури

1. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент. Анализ, планирование, внедрение, контроль : учеб. пособие / Ф. Котлер. – СПб. : Питер, 1999. – С. 17.
2. Муромкина И. И. Совершенствование марочной политики предприятия на потребительском рынке / И. И. Муромкина, А. И. Портной // Маркетинг в России и за рубежом. – 2000. – № 5. – С. 10–25.
3. Дэй Д. Стратегический маркетинг / Д. Дэй ; пер. с англ. В. Егорова. –М. : ЭКСМО-Пресс, 2002. – 640 с.

Отримано 30.03.2012. ХДУХТ, Харків.  
© Т.Л. Міт'яєва, 2012

УДК 64.011.34:640.43(477)

**К.В. Попкова**, ст. викл.

## **ФОРМУВАННЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ТА ГОТЕЛЬНОГО СЕКТОРИВ В УКРАЇНІ ЯК ОСНОВИ ЇХ МОДЕРНІЗАЦІЇ**

*Проаналізовано ситуацію, що склалася у сфері послуг у країні в цілому, а також визначено завдання модернізації освітніх програм у рамках підготовки фахівців підприємств індустрії гостинності в Україні відповідно до сучасних вимог. Проаналізовано проблеми модернізації організацій сервісу.*

*Проанализирована ситуация, которая сложилась в сфере услуг в стране в целом, а также поставлены задачи модернизации образовательных программ в рамках подготовки специалистов предприятий индустрии гостеприимства в Украине в соответствии с современными требованиями.*

*A situation that was folded in the field of services in a country on the whole and in process analysed, and also the tasks of modernisation of the educational programs are put within the framework of preparation of specialists of enterprises of industry of hospitality in Ukraine, conforming to the modern requirements.*

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Незважаючи на гостру необхідність технічного, технологічного і кадрового оновлення і досить високе відставання вітчизняного сектора індустрії гостинності від сучасного світового рівня обслуговування у багатьох галузях, слід акцентувати увагу на те, що українська сфера послуг при усіх її недоліках має величезний ринковий потенціал, що проявляється в тих випадках, коли формуються цивілізовані сучасні форми її функціонування.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** В сучасних умовах потрібні нові рішення стосовно створення умов освоєння передових кадрових технологій та удосконалення освітніх програм, формуванню «точок росту», «каталізаторів» розвитку новітніх технологій обслуговування. Рішення сформованих задач безпосередньо пов'язане з проблемою подолання передусім мовних бар'єрів, міжкультурних відмінностей і створення умов для особового росту, що робить украй важливим вивчення напрямів модернізації та інновації освітньої складової фахівців у галузі готельного менеджменту і сфери послуг. Для вирішення цього завдання в науці сформована досить потужна теоретико-методологічна база. Можна виділити концептуальні підходи до управління підприємствами сервісу і вдосконаленню вітчизняних систем обслуговування таких учених як: О.Н. Баєва, Л.А. Казаріна, І.В. Мішурова, Д.Б. Смірнова, Т.А. Туренко, А.С. Мудунова. Відмічаючи широку теоретико-методологічну базу управління сферою послуг, що міститься в працях вище зазначених вчених [1], слід зазначити, що надані, наведені в науковій літературі розробки з розвитку систем управління підприємствами сервісу більшою мірою орієнтовані на мікрорівень.

У той же час, завдання і можливості формування кадрового потенціалу підприємств ресторанного і готельного секторів у теорії управління сервісними організаціями розкрито недостатньо. Залишається маловивченою специфіка освоєння передових технологій індустрії гостинності підприємствами сервісу, які як правило, належать до малих форм організації підприємницької діяльності і обмежені в можливостях залучення значних інвестиційних ресурсів, потрібних для освоєння нових технологій обслуговування.

**Мета та завдання статті.** Метою цієї статті є аналіз чинників, які визначають характер управління персоналом і особливості виробничих стосунків, що складаються на підприємствах і в організаціях індустрії гостинності.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Сфера послуг у ресторанному і готельному секторі – одна з небагатьох областей економіки, яка в ході кардинальних ринкових перетворень сформувалася в масштабний і досить стійкий сектор вітчизняної економіки, що підтверджується стрімким відновленням українських сервісних організацій після світової фінансової кризи. У той же час, вживані нині прийоми і методи обслуговування клієнтів переважно відтворюють традиційні сервіси, використовують технології, що давно склалися, і значно відстають від рівня обслуговування, пропонованого в економічно розвинених країнах. Основу організацій сфери послуг в ресторанному і готельному секторі представляють малі підприємства,

яким складно освоїти нові технології власними силами, оскільки потрібно значні інвестиції не лише в оновлення устаткування, але і в перепідготовку кадрів. На сьогодні у готельно-ресторанному бізнесі в Україні підприємства сфери послуг практично не розглядаються як організації впровадження передових технологій, що робить необхідним розробку теоретико-методологічних підходів, що зважають на специфіку впровадження не лише нових технологій в діяльності підприємств галузі, але і значні зміни в підготовці їх кадрового потенціалу. Рішення цих проблем актуалізує обрану тематику дослідження.

Значення людських ресурсів суспільства починає розглядатися як найважливіший чинник оптимізації громадського і економічного розвитку тільки у ХХІ столітті. Якраз сервісна діяльність через різноманіття своїх типологічних форм, об'єднаннях угрупованням «Соціокультурні послуги» (освітні послуги, виробництво і використання знань, обмін інформацією, культурне обслуговування), є найважливішим чинником формування нематеріальних ресурсів, «Людського капіталу» [2]. Широко використовуються також уявлення про соціально-психологічну базу потреб, розробляються теоретичні ідеї про регулювання сервісної діяльності з боку держави, про менеджмент на підприємствах сфери послуг. Наприклад, структурно-функціональний підхід що до дослідження сервісної діяльності дозволяв не лише розкрити її внутрішню структуру, функції, але і визначити місце в соціальній організації.

Теорії соціальної взаємодії і обміну зробили можливим розгляд сервісної діяльності в тісному співвідношенні із завданнями задоволення потреб людей в контексті систем соціальної дії. З позицій цих теоретичних підходів було, наприклад, виявлено, що економічні установки і лінії поведінки людини, як правило, опосередковані його статусними досягненнями, ціннісними орієнтаціями, а нерідко і прагненням наслідувати оточення.

Уявлення, сформовані на основі соціологічних і соціально-психологічних теорій, допомогли конкретизувати психологічні особливості споживчої активності різних груп споживачів, їх прагнення зайняти нібито високе статусне становище, постійно оновлювати установки споживачів і їх цінності. Усе це підготувало основу для створення теорії споживчої поведінки.

Тенденції, що посилюють нематеріальні складові сучасного суспільства, пов'язані з культурою, професійною майстерністю, інформацією, стануть визначати глобальні процеси і постіндустріальний розвиток світу в майбутньому. Отже, відбувається множення предметно-дисциплінарних підходів до аналізу послуг.

Окрім економічних ідей починають широко використовуватися соціологічні, соціально-психологічні, політологічні, культурно-антропологічні та інші теоретичні підходи, що помітно збагачує методологію аналізу сервісної діяльності [3].

«Управління живими ресурсами» як термін використовується в кадрових питаннях всього пару десятиліть. Суть подібної новації полягає в необхідності підкреслити ту важливу обставину, що людський чинник на підприємстві відіграє нині мало не провідну роль, будучи в той же час виключно важливим ресурсом самого підприємства. Відомо, що у будь-якій справі людська праця є важливим детермінантом прибутковості, але у сфері обслуговування він набуває такого значення, при якому саме існування єдиного господарського механізму ставиться в пряму залежність від кількості і якості самої праці. Тому не випадково таким комплексним і складним питанням, якими є формування і управління кадрового потенціалу, останнім часом приділяється особливо велика увага.

Хоча оцінка якості сервісу і є значною мірою суб'єктивним і оцінка його проводиться з точки зору критеріїв якості у відчуттях обслуговуваного клієнта, усе добре розуміють, що незадоволення клієнта від обслуговування в ресторані або готелі залежить від якості самого обслуговування. Вперше гостя можна заманити хорошою рекламою, багатим інтер'єром або унікальним меню, але вдруге він приходить завдяки професійній роботі персоналу і високій якості обслуговування, отриманого раніше. Високий рівень мотивації персоналу для якісної роботи є, таким чином, бажаним не просто з організаційної точки зору, але з причини прямої очевидної дії на клієнтів і на їх сприйняття якісного обслуговування.

Доводиться визнати той факт, що індустрія гостинності в періоди загальної економічної кризи не відчуває нестачі в кадрових ресурсах, а ось в періоди загального економічного підйому зазнає труднощі з підбором і розподілом кадрів, оскільки працівники прагнуть перейти на роботу в інші галузі, де вище заробітна платня і різні пільги. Цілком реальні також проблеми підбору, навчання і збереження кваліфікованих фахівців, але якщо узяти цінність таких працівників для організації ще з точки зору витрат, які знадобилися б у разі їх заміни, стає зрозумілим те значення, яке керівники підприємств приділяють використанню психологічних і матеріальних способів створення зацікавленості в праці.

Якщо поставити собі за мету скласти баланс людських ресурсів як активів підприємств ресторанного і готельного сектора України, таке завдання неминуче приречене на провал. На сучасному етапі неможливо запропонувати такий спосіб розрахунків, який був би

одночасно і об'єктивний і статистично значущий. На щастя, багато із завдань, що ставилися під час розробки методів фінансового обліку, такі як ухвалення більш обгрунтованих рішень під час підборі, розташування і підвищення продуктивності кадрів, а також уникнення короткострокових рішень в кадровій політиці за рахунок зниження рівня підготовки кадрового складу підприємства можуть бути досягнуті іншими способами. Подібні завдання вимагають. У першу чергу, зміни в поведінці керівників. Замість того щоб ставитися до людських ресурсів як до витратної статті роботи підприємства, та ледве виділяти гроші на підвищення кваліфікації персоналу готелю або ресторану, керівники повинні розглядати фахівців як найбільш дорогі активи, і тому найбільш цінні. Статистичні дані без додаткових досліджень [4] дозволяють керівникам підприємств сервісу визначити, наскільки ефективно ці активи використовуються. Але результат виправдовує витрати, тому що наслідком цього є більш висока продуктивність праці.

Висока значущість формування нових управлінських механізмів у сфері послуг для розвитку всієї економіки країни вимагає проведення спеціального дослідження, яке дозволить розробити нові теоретичні підходи у рамках освітніх програм і практичні рекомендації з формування і розвитку кадрового потенціалу підприємств ресторанного і готельного сектору, що використовують передові прийоми і методи надання послуг. З умов, які визначаються методологічними особливостями побудови моделей спеціалістів з вищою професійною освітою [5], можна зробити припущення щодо перспективності стратегії побудови освітніх систем на основі конструювання можливих кваліфікаційних характеристик і відповідних моделей спеціалістів із досить різноманітного, але певним чином уніфікованого набору елементів, поєднаних професійних діяльностей та елементів особистої освіченості.

У ході реалізації подібного дослідження необхідно провести коригування програм підготовки фахівців сектору на основі рішення наступних завдань:

- провести аналіз існуючих форм реалізації передових технологій ресторанного, готельного і туристичного сектору сервісу у світовій і вітчизняній практиці;
- вивчити структуру, що склалася, і наявний ресурсний потенціал сфери послуг;
- визначити параметри технологічної досконалості роботи підприємств галузі;
- доповнити системи оцінки технологічної основи сервісу показниками, що враховують використання передових технологій;

– визначити особливості навчання фахівців галузі у провідних європейських і американських визах і розробити пропозиції щодо вдосконалення вітчизняних освітніх програм управління в індустрії гостинності;

– впровадити у практику системи вдосконалення підвищення кваліфікації викладачів галузевих вузів;

– сформулювати критерії, що визначають готовність вітчизняних фахівців про участь в роботі центрів високотехнологічного обслуговування в міжнародному готельному і ресторанному бізнесі.

Сучасні технології обслуговування вимагають значних інвестиційних витрат, які частенько недоступні окремим підприємствам індустрії гостинності. Проте, незважаючи на складнощі розвитку, в Україні поступово формуються високотехнологічні центри обслуговування з кваліфікованими кадровими ресурсами. Саме створення систем бізнес-інкубаторів таких центрів може виступити одним із найважливіших напрямів модернізації сфери послуг. Розуміння необхідності створення і становлення подібних систем украй важливе для виділення пріоритетних видів підтримки сервісної діяльності, яку можуть зробити органи регіональної влади, оскільки саме в масштабах певної території можливе створення й ефективне функціонування подібних програм. Рішення поставлених задач повинне дозволити сформувати і достатню теоретико-методологічну базу модернізації вітчизняної сфери послуг, яка вимагає високої концентрації матеріальних, кадрових, фінансових та інтелектуальних ресурсів для переходу на нові технології обслуговування. У цілому, формування високотехнологічної системи сервісу повинне поєднувати передовий світовий досвід і вже напрацьовану вітчизняну практику управлінської діяльності, використати нові форми синтезу наукової, освітньої і практичної діяльності.

**Висновки.** Запропоновані ключові підходи для вирішення поставлених завдань вимагають подальшого удосконалення не тільки освітніх програм у рамках підготовки фахівців індустрії гостинності, а і уточнення ряду теоретичних положень управління підприємствами сферою послуг, розробки нових прийомів і методів організації їх діяльності, координації і співпраці. Проведення цієї роботи припускає виконання спеціального більш детального дослідження, що дозволить отримати нові наукові результати і апробувати передові підходи провідних європейських галузевих шкіл до розвитку кадрового потенціалу підприємств сервісного обслуговування в Україні.

### Список літератури

1. Мудунов А. С. Методологические проблемы моделирования функционирования объектов сферы услуг в условиях рыночных отношений / А. С. Мудунов // Аудит и финансовый анализ. – 2002. – № 4. – С. 27–31.
2. Новиков А. М. О предмете и структуре методологии / А. М. Новиков, Д. А. Новиков // Мир образования – образование в мире. – 2008. – № 1. – С. 44–53.
3. Новиков А. М. Методология научного исследования / А. М. Новиков, Д. А. Новиков. – М. : Либрокол, 2009. – 289 с.
4. Статистична інформація щодо основних показників кадрового руху в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <<http://www.ukrstat.gov.ua>>.
5. Попков В. Н. Методологические особенности построения моделей специалистов с высшим профессиональным образованием / В. Н. Попков // Научно-методические аспекты совершенствования вузовского образования в условиях многоступенчатой подготовки специалистов : науч.-метод. конф., 25-26 марта 1992 г. : [материал]. – Харьков : ХГУ, 1992. – С. 13–18.

Отримано 30.03.2012. ХДУХТ, Харків.  
© К.В. Попкова, 2012

УДК 642.5(477.54)

**В.М. Селютін**, канд. екон. наук  
**Д.Є. Шевченко**, магістрант

## **ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ КУЛІНАРНОГО ТУРИЗМУ НА ХАРКІВЩИНІ**

*Розглянуто поняття кулінарного туризму як інноваційного напрямку та проблеми його розвитку на Харківщині. Досліджено сучасний стан готельної, ресторанної й туристичної галузей у регіоні та запропоновано шляхи подолання проблем.*

*Рассмотрено понятие кулинарного туризма как инновационного направления и проблемы его развития на Харьковщине. Исследовано современное состояние гостиничной, ресторанной и туристической отраслей в регионе и предложены пути преодоления проблем.*

*The concept of culinary tourism as an innovative development in the Kharkiv region, problems of enforcement were considered. The modern state of hotel, restaurant and tourism industries in the region were investigated. Were proposed solution to the problems of development of this strategic program.*