

Маховка В.М.

кандидат економічних наук,
Доцент кафедри туризму та адміністрування
Полтавського національного технічного університету
імені Юрія Кондратюка

Шаренко Ю.О., Тузніченко О.Ю., студенти
Полтавський національний технічний університет
імені Юрія Кондратюка

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

У статті розглянуто теоретичні аспекти сутності підприємств ресторанного господарства, їх управління. В даній статті розгорнуто специфіку формування даного виду підприємств та запропоноване власне розуміння поняттю «управління підприємством». Обґрунтовано систематичний підхід до стратегічного управління підприємствами ресторанного бізнесу.

Ключові слова: ресторанне господарство, управління, управління підприємством ресторанного бізнесу, сутність, специфіка.

Маховка В.М.,
Шаренко Ю.О, Тузніченко О.Ю.

ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯМИ РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА

В статье рассмотрены теоретические аспекты сущности предприятий ресторанного хозяйства, их управления. В данной статье развернуто специфику формирования данного вида предприятий и предложено собственное понимание понятию «управление предприятием». Обоснованно систематический подход к стратегическому управлению предприятиями ресторанного бизнеса.

Ключевые слова: общественное питание, управление, управление предприятием ресторанного бизнеса, сущность, специфика.

Viktoriia Makhovka, Ph.D., associate professor of Tourism and administration department, Poltava national technical Yuri Kondratyuk University
Sharenko Yu., Tuznychenko O., students, Poltava national technical Yuri Kondratyuk University

MANAGEMENT OF ENTERPRISES OF RESTAURANT AGRICULTURE

The article deals with theoretical aspects of the essence of enterprises of the restaurant industry, their management. In this article, the specifics of the formation of this type of enterprise are deployed and the actual understanding of the concept of «enterprise management» is proposed. The systematic approach to strategic management of restaurant business enterprises is substantiated.

Key words: restaurant management, management, restaurant business management, essence, specifics.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими чи практичними завданнями. З кожним роком ресторанний бізнес зазнає досить великих змін в Україні і не тільки. Ресторанне господарство на сьогоднішній день – це найбільш розвинутий, потенційно прибутковий для інвестицій бізнес для підприємців. Ресторанне господарство постійно поширюється в напрямках своєї діяльності, методах управління та обслуговування споживачів. Постійно оновлюючись воно неспинно носить свої інновації в міста де знаходиться і проявляє багату впливу на населення, що проживає там чи інде. Тому для ефективного розуміння сутності поняття «управління ресторанним підприємством», ми детально розглянемо це питання на підсумках щодо аналізу теоретичних знань цього значення.

Аналіз останніх досліджень, у яких започатковано вирішення проблеми. Вирішенню проблем управління розвитком підприємств присвятили

свої дослідження такі відомі науковці як С. Дунда, Г. Какуніна, В. Кифяк, Е. Коротков, Т. Надтока, Р. Побережний, Ю. Погорелов, Ю. Пługіна, О. Раєвнева та багато інших. Окремі наробітки щодо управління розвитком підприємств з урахуванням особливостей діяльності ресторанного господарства зроблені В. Антоною, В. Момот, М. Науменко, І. Скавронською та ін.

Цілі статті. Основною метою статті є визначення особливостей управління та функціонування підприємств ресторанного господарства. Для її досягнення проведено критичний аналіз теоретичних матеріалів по управлінню ресторанним бізнесом, та винесено своє трактування цього поняття.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. З моменту свого зародження більшість закладів ресторанного господарства являлися досить невеликого розміру, а штатна кількість працівників налічує не більше 10 осіб. Керують такими установами, як правило, їх власники. Звісно і по цей день за великою розвиненістю ресторанної галузі, частіше всього штат працівників не перевищує вказану кількість.

Ресторан - це громадське харчування, яке пропонує споживачам широкий асортимент складних страв для готування, головним чином для індивідуальних замовлень. Ресторан поєднує високий рівень сервісу з організацією відвідувачів відпочинку. Ресторани організують послуги для конгресів, конференцій, офіційних заходів, прийомів, сімейних свят, банкетів, тематичних вечірок.

Залежно від рівня обслуговування та ступеня обладнання, а також від розміру запасів, компанії такого типу поділяються на ресторани найвищої та першої категорії.

Але все ж на початку 80-х років ХХ століття почала спостерігатися така нова тенденція, яку можна охарактеризувати об'єднанням невеликих ресторанів у мережі та створенням великих конгломератів. Тут управління закладом ресторанного господарства зазвичай поділяється за сферою спрямування, але при цьому маючи єдиний центр управління сформований нарадою директорів та власників.

Незалежні заклади ресторанного господарства представлені більшістю «сімейного» малого та середнього бізнесу, характерною рисою якого є сезонність операцій. Незалежні ресторани можуть бути як у великих містах, так і в невеликих курортних населених пунктах. Незалежні установи домінують у ресторанному бізнесі з високим рівнем сервісу [1, 4].

Організація ресторану – організаційна і структурна одиниця в ресторанній індустрії, яка здійснює виробничу та торговельну діяльність: виробляє, продає та організовує споживання власної продукції та придбаних товарів, а також надає послуги з організації розваг для споживачів .

Основним компонентом системи обслуговування туристичних послуг є підприємства ресторанного бізнесу.

Ресторанне підприємство являє собою установу (сукупність установ), яка є незалежною господарською організацією, має права юридичної особи та здійснює свою діяльність з метою отримання прибутку.

Ресторан характеризується загальними особливостями, які базуються на задоволенні потреб людей у споживанні їжі та напоїв. До ресторанної індустрії, зокрема, відносяться торгові заклади, які продають продовольство «винос» для домашнього споживання, якщо ця функція є визначальною в їх діяльності.

Одним із визначальних принципів ресторанного бізнесу, а також всього бізнес-сектора є досягнення високих результатів при найменшій витраті матеріальних та трудових ресурсів.

Частка кафе, закусточних, буфетів є значною в структурі мережі ресторанів, що пояснюється стійким попитом споживачів на продукти та послуги цих підприємств: доля їдалень перевищує 20%, бари – 16% , другі ресторани та ресторани 7%.

Варто пам'ятати, що управління керівником є головною ланкою організації закладу ресторанного господарства, який координує не тільки процес виконання функцій закладу, але й організовує саму структуру праці всього персоналу.

Власники ресторанів та менеджери незалежних ресторанів мають чудову можливість досягти того, чого хочуть створити стандарти для їх створення. Можливість забезпечити свій бізнес унікальними можливостями, створити реальність успіху, однією з головних переваг управління невеликою незалежною організацією. Адже головною особливістю механізму управління підприємствами ресторанного господарства є вплив закономірностей розвитку ринкової економіки, також це і особливості діяльності самого закладу, шлях його спрямування, попит на ринку інфраструктури, певна індивідуальність та нестандартність [3].

Організаційна структура підприємства ресторанного бізнесу є відображенням повноважень і обов'язків, які призначаються кожному з його працівників. Вона допомагає забезпечити стабільність функціонування системи управління, завдяки чому підприємство ритмічно працює незалежно від впливу зовнішніх і внутрішніх факторів. Створення такої структури зумовлене перш за все необхідністю розподілу прав і обов'язків між окремими підрозділами організації. Оптимальною вважається структура тоді, коли дає змогу підприємству ефективно взаємодіяти з зовнішнім середовищем, продуктивно та доцільно розподіляти та спрямовувати зусилля працівників, задовольняючи попит споживачів послуг і продукції та досягаючи визначених цілей з високою ефективністю. На рис. 1 представлено основні види організаційних структур управління закладів ресторанного господарства.



Рис. 1. Організаційні структури сучасних підприємств ресторанного господарства зводяться до модифікацій таких основних видів структур

Лінійна структура управління рестораном передбачена для того щоб всі процеси і функції управління зосереджувалися в руках одного керівника. Властива простота і чіткість виду управління спрямована на пряму (лінійну) послідовність виконання та надання нових функцій, правил і повноважень.

Функціональній структурі, навпроти властива більш широка підпорядкованість виробничих підрозділів, зосереджена як на управлінні лінійними керівниками так і керівниками вищих підрозділів. Головною особливістю є те, що функціональна структура вимагає від своїх менеджерів широкого спектру повноважень, тому керівники надають перевагу наймати працівників з великим рівнем кваліфікації.

Лінійно-функціональна (комбінована) структура управління полягає в тім, що зв'язки між функціональними службами або керівниками не є зв'язками підпорядкованості. Будь-які накази, чи будь-які розпорядження підлеглі отримують виключно від своїх лінійних керівників. І це є великою перевагою, адже і звітувати вони мають лише одному керівникові за галуззю спрямування.

Описані організаційні структури управління мають як переваги, так і недоліки. Ефективність функціонування організаційних структур будь-якого типу визначається насамперед тим, наскільки при їх формуванні враховані чинники, що впливають на об'єкт та орган управління. Однак з плином часу організаційна структура може змінюватися [2].

В умовах динамічного ринкового середовища ефективна експлуатація підприємств харчових послуг залежить від методології реєстрації бізнесу, яка має відношення до економічних реалій та задоволення потреб внутрішнього управління. Крім того, необхідно посилити контроль за діяльністю підприємств громадського харчування через вплив якості продукції цих компаній на здоров'я населення. Це зумовлює необхідність вивчення проблем формування

правил бухгалтерського обліку в секторі громадського харчування як складової системи управління.

Ресторан складається з компаній, що характеризуються різними типами спеціалізації, що поєднує функції виробництва, організації торгівлі та споживання. Крім підприємств громадського харчування, закладів та громадських організацій в структурі промислових і сільськогосподарських підприємств та бюджетних установ також працюють у цій сфері. Тому, при визначенні методів обліку, необхідно враховувати специфіку діяльності для надання інформаційних запитів внутрішнім та зовнішнім користувачам.

З огляду на аналіз компаній діяльності громадського харчування, один з галузевих особливостей є те, що компанії розрізняються за обсягом, характер послуг, структури виробництва і спеціалізації, що вимагає альтернативного розвитку методи обліку. Ось чому типологія підприємств громадського харчування необхідна для реалізації альтернативних методологічних підходів для формування методів бухгалтерського обліку.

Основна особливість бізнесу в громадському господарстві повинна враховуватися при побудові бухгалтерського обліку, мета бізнесу. Підприємницька діяльність і відділи харчування можуть бути організовані як в комерційному секторі і для того, щоб забезпечити масовий характер громадського харчування за місцем навчання, лікування, роботи і т.д. в некомерційному секторі. Класифікація підприємств громадського харчування представлена на рис. 2. [8].

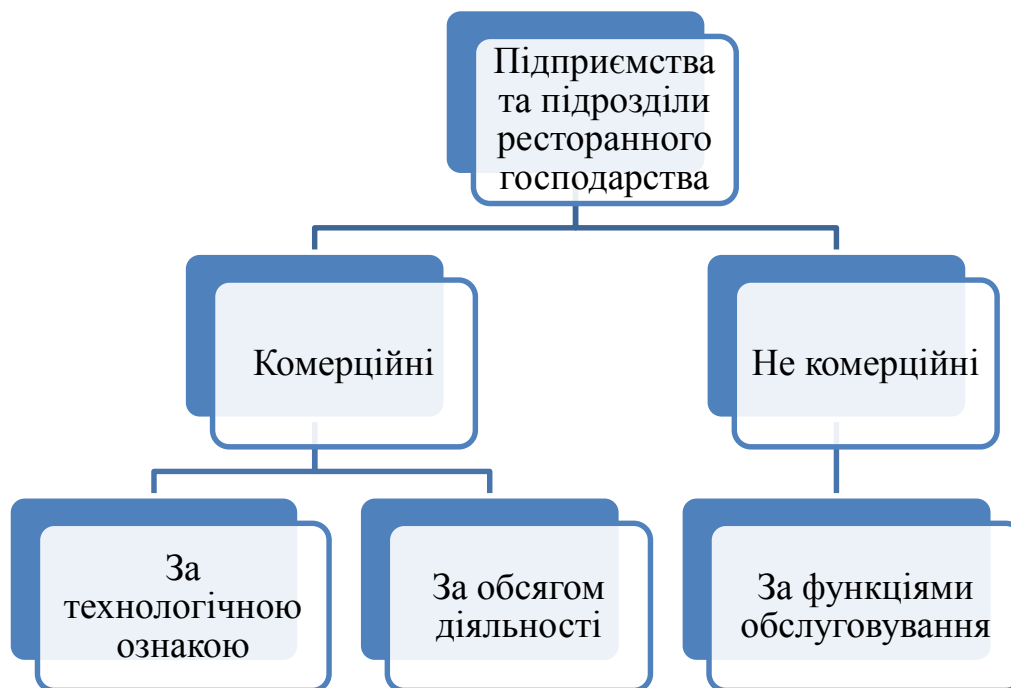


Рис. 2. Класифікація підприємств та підрозділів ресторанного господарства (узагальнено на основі [8])

Права та обов'язки керівництва визначаються на основі потреб задоволення бажань споживачів через наявні можливості та ресурси. Операційні рішення через необхідність задоволення потреб, засновані на строго фіксованій ієрархії управління. Відповідальність за прийняття управлінських рішень покладена на керівництво. Підрозділи є функціональними одиницями, кожна з яких використовує свою власну специфічну технологію, однак разом вони мають одну загальну мету – задоволення споживачів і можуть бути орієнтовані на виробництво продуктів (кухні) та послуг (ресторан).

Специфіка підприємств ресторанного господарства, обумовлена виконанням 3-х взаємопов'язаних функцій (виробництво продукції, її реалізація та організація споживання) формує спрямованість управління розвитком за основними напрямками діяльності. Усі напрями розвитку підприємств ресторанного господарства узагальнено в чотири групи (рис.3) [7].

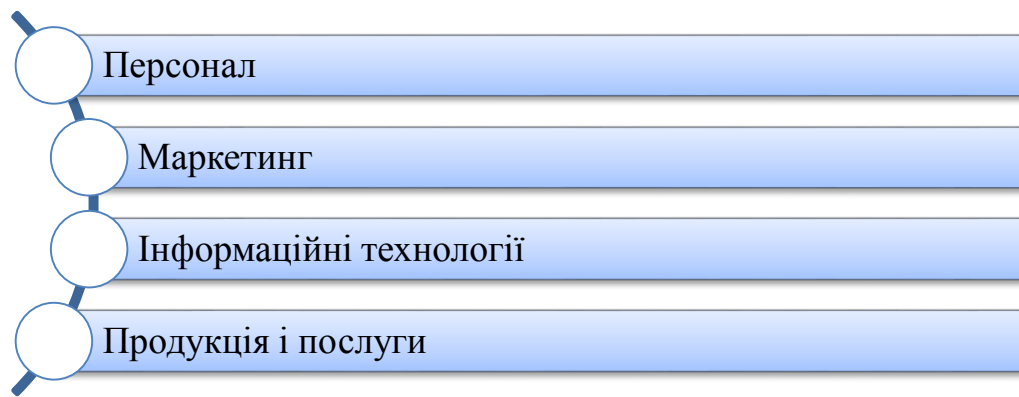


Рис. 3. Напрямки розвитку підприємств ресторанного господарства

Завдання управління діяльністю закладу ресторанного господарства включають: перспективне і поточне техніко-економічне і соціальне планування, організацію роботи зі стандартизації, обліку і звітності, економічного аналізу.

Залежно від виду ресторанного господарства, а тим самим і ступеню централізації його управління, обсягів і особливостей виробничо-господарської діяльності закладу ресторанного господарства в практиці управління одну функцію можуть виконувати декілька структурних підрозділів або один структурний підрозділ здійснювати декілька функцій управління [6].

Найважливішим напрямом науково-технічного прогресу в ресторанному господарстві є впровадження новітніх видів устаткування і прогресивних індустріальних технологій, засобів обчислювальної техніки, промислових телевізійних установок, систем обліку реалізації комплексних обідів. Застосування електронно-обчислювальної техніки обумовлює зміну сутності певних управлінських функцій. Так, спрощуються функції управління виробництвом, контролю, обліку, аналізу.

Невід'ємною частиною процесу управління в сучасних умовах є наукові дослідження. Цим пояснюється виникнення в деяких великих закладах ресторанного господарства нових спеціальних функцій – планування науково-технічного розвитку закладу; нормування вимог до якості продукції (стандартизація вимог); стандартизація показників норм витрати енергетичних ресурсів, контроль і регулювання використання ресурсів у технологічних процесах – організація роботи з винахідництва і раціоналізації тощо.

Результатом виконання цих функцій є впровадження в практику науково-дослідних розробок [5].

Ресторанний бізнес - один із складних бізнес-сегментів. Це відрізняється високим ступенем ризику, і ресторанчик нагадує капітана корабля, який веде корабель через складний фарватер. Практика показує, що, як правило, перші два-три роки після відкриття нового ресторану бурхливо розвивається, але потім ситуація змінюється поступово, і тепер установа, яка вчора не знала кінця своїх відвідувачів, нагадує незаселене острів сьогодні.

Основною помилкою більшості рестораторів є переконання, що інтер'єр, колись створений в інституті, більше не потребує турботи та уваги. Тим часом не тільки театр починається з вішалки. Чи відвідувач хоче оцінити переваги місцевої кухні, це ще одне питання, але він відчуває себе комфортно в цих стінах чи ні, він відразу зрозуміє. Тому не слід недооцінювати важливість привабливості інтер'єру в очах споживачів. Іншою гарантією успіху є чистота та порядок. Особливо важливо, щоб вони поважали на кухні та в барі. Ці дві області життєдіяльності ресторану, яка через нестачу належного контролю також може бути причиною величезних втрат. Письмові вироби та алкоголь, недотримання технологій при приготуванні посуду та напоїв завдають значного удару для економічного добробуту та репутації підприємства.

Словом, компетентна організація ресторанного бізнесу передбачає не просто знання методів управління. Власник ресторану повинен бути менеджером, бухгалтером, психологом та контролером одночасно, лише тоді ресторан буде мати довге і щасливе життя [9,10].

Висновки. Підсумовуючи все сказане та проаналізоване, можна з впевненістю сказати, що управління ресторанним підприємством – це справжнє мистецтво. Мистецтво досягнення цілей по впливу на персонал задля максимального одержання прибутку, впливу на клієнтську базу та навіть потенційних відвідувачів. Це мистецтво передбачити запити клієнта, щоб його бажання були цілковито задоволені, що зумовить повернення клієнта та економічний прибуток підприємства.

Сутність і специфіка управління, важлива на будь-якому рівні розвитку підприємства. Розумне і чітко спрямоване управління задає відношення цілі діяльності до її результату, визначаючи тим самим характер поведінки в обслуговуванні клієнтів, що тим самим допомагає сформувати професійні взаємини персоналу в організації і формує установки організаційної поведінки. Грамотно сформоване і чітко працююче ресторанне господарство, дозволяє сформувати гарний імідж будь-якої країни, адже гостинність для них головна якість на першому місці якщо вони планують розвивати інші галузі та отримувати прибуток не тільки від місцевих, але і залучати гостей із закордону.

Список використаних джерел:

1. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dbn.at.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-939>. – Заголовок з титулу екрану.
2. Ансофф И. Стратегическое управление. – М.: Экономика, 1998. – 563 с.
3. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) [текст] підручник // М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 304 с.
4. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. посіб. / В.О. Лук'янов, Г.Б. Мунін. – К.: Кондор, 2012. – 346 с.
5. Кифяк В.Ф. Теоретичні основи визначення категорії "розвиток підприємства" / В. Кифяк// Економічний аналіз. – Тернопіль, 2011. – Вип. 8, ч. 2. – С. 190-194.
6. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов. - Мн.: Новое знание, 2002. – 367 с.
7. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : [підручник для вищ. навч. закл.] / Н.О. П'ятницька. – 2-ге вид., перероб. та допов. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.

8. Облікова політика: навчальний посібник / за ред. Г. М. Давидова. – К.: Знання, 2010. – 479 с.

9. Березина Е. Доходное место [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.rg.ru/2013/10/01/reiting.html>. – Заголовок з титула екрана (дата обращения: 15.12.2014).

10. Антикризисное управление: учебное пособие / Ивасенко А.Г., Никонова Я.И., Каркавин М.В. // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2010. № 11. С. 104.