

УДК 330.110

СТРАТЕГІЧНЕ УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Левицька І.В., Постова В.В.

Вінницький торговельно-економічний інститут
Київського національного торговельно-економічного університету

В статті запропоновано групування підприємств ресторанного бізнесу по класифікаційним ознакам та розроблена класифікація і номенклатура додаткових послуг, які можуть надавати заклади ресторанного господарства. Обгрунтовано системний підхід до стратегічного управління підприємствами ресторанного бізнесу. Розроблена структура системи управління рестораном. Доповнена та систематизована теоретична база, яка необхідна для формування та функціонування системи стратегічного управління рестораном. Дано поняття, а також визначено роль та склад системи стратегічного управління рестораном. Запропонована динамічна модель процесу стратегічного управління.

Ключові слова: стратегічне управління, ресторанний бізнес, послуги, заклади ресторанного господарства, система управління.

Постановка проблеми. Ресторанний бізнес в Україні зазнає великих змін. Якщо раніше відвідування ресторанів було прерогативою високооплачуваних верств населення, то сьогодні мало не кожен житель мегаполісу може вибрати для себе відповідне місце для проведення дозвілля.

Ефективна діяльність будь-якого закладу ресторанного господарства складається з безлічі факторів. Це і ведення продуманої фінансової та маркетингової діяльності, і формування команди досвідчених професіоналів, і грамотне позиціонування закладу на ринку, і створення умов для успішного просування бренду.

Ресторанний бізнес – одна з небагатьох сфер вітчизняної економіки, до якої практично з самого початку економічних реформ в повній мірі з'явилися ринкові відносини. Сьогодні – це найбільш динамічно розвинутий і високоприбутковий, а, отже, перспективний для інвестицій і привабливий для підприємців сегмент українського ринку послуг. Все це поставило перед управлінням підприємств цієї сфери послуг цілий ряд нових завдань, таких, як необхідність підвищення ефективності виробництва, зміцнення конкурентної позиції, що неминуче пов'язано з впровадженням в повсякденну практику ведення бізнесу сучасних досягнень менеджменту і маркетингу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням діяльності закладів ресторанного господарства присвячено досить велику кількість публікацій як зарубіжних, так і вітчизняних авторів. Концептуальним засадам діяльності підприємств харчування присвятили свої роботи Л.А. Брагіна, В.Л. Варфоломєєва, В.І. Малишкова, В.І. Пивоварова, Р.В. Савкіна, М.В. Виноградова, З.І. Паніна та ін. Соціально-економічні проблеми ресторанного бізнесу висвітлені такими авторами, як В.Г. Бичков, В.В. Голубева, В.М. Задорожний, А.І. Кочерга і др. Серед найбільш значущих авторів, які приділили увагу питанням економіки ресторанного бізнесу слід виділити роботи Дж. Уокера, Б. Марвіна, К. Егертона-Томаса, М. Палли.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Однак, незважаючи на значну кількість публікацій, до останнього часу проблеми стратегічного управління підприємствами ресторанного бізнесу залишаються недослідженими, а наявні рекомендації з даного питання носять скоріше приватний характер.

Мета статті. Метою дослідження є розробка теоретичних і методичних рекомендацій щодо вдосконалення діяльності підприємств ресторанного бізнесу на основі створення системи стратегічного управління розвитком виробництва ресторанних послуг.

Виклад основного матеріалу. Асортимент послуг, які пропонують заклади ресторанного господарства, це сполучний елемент між попитом і

Таблиця 1

Класифікація та номенклатура додаткових послуг підприємств ресторанного бізнесу

№ з/п	Ознака	Приклад
1	По організації споживання та обслуговування	1. Свята, сімейні обіди та ритуальні заходи
		2. Конференції, семінари, наради, культурно-масові заходи в зонах відпочинку та інше
		3. Послуги офіціанта (бармена) по обслуговуванні дома
		4. Доставка по замовленням споживачів, в тому числі, в банкетному виконанні
		5. Доставка та обслуговування споживачів на робочих місцях і дома у замовників
		6. Доставка по замовленням та обслуговування в номерах готельних
		7. Бронювання місць в залі підприємств ресторанного господарства
		8. Продаж талонів та абонементів на обслуговування комплексних раціонів
		9. Співпраця з туристичними фірмами та готелями по обслуговуванню іноземних гостей
2	Технології	1. Надання зони бездротового Інтернету Wi-Fi
		2. Бронювання, замовлення столиків через сайт в Інтернеті
		3. Можливість оплати в ресторанах банківськими картами
3	По організації дозвілля	1. Організація музичного обслуговування організація музичного обслуговування
		2. Організація проведення концертів, програм вар'єте і відеопрограм
		3. Надання газет, журналів, настільних ігор, ігрових автоматів, більярду
		4. Організація проведення концертів, програм вар'єте і відеопрограм
		5. VIP послуги
		6. Надання можливості участі в процесі приготування страв
		7. Організація спортивних трансляцій
		8. Проведення презентацій страв, тематичних вечорів, тижнів національної кухні, дегустацій
4	Інформаційно-консультативні	1. Консультації фахівців з виготовлення, оформлення кулінарної продукції та кондитерських виробів і сервіруванні столу
		2. Консультації з питань використання кулінарної продукції при різних видах захворювань (в дієтичних відділеннях та ідалень)
		3. Організація навчання кулінарному майстерності
5	Дитячі та інші	1. Розробка дитячого меню
		2. Облаштування дитячих кімнат, ігрових майданчиків в ресторані
		3. Кімнати матері і дитини
		4. Організація свят, розважальних програм, ігор
6	Прочие услуги	5. Прокат столового білизни, посуду, приладів, інвентарю
		6. Продаж фірмових значків, квітів, сувенірів
		7. Надання парфумерії, приладдя для чищення взуття та ін.
		8. Дрібний ремонт і чистка одягу
		9. Упаковка страв і виробів «на винос»
		10. Надання телефонного та факсимільного зв'язку на підприємстві
		11. Гарантоване зберігання особистих речей (верхнього одягу), сумок і цінностей споживача
		12. Приготування страв, що не входять в меню (за індивідуальним замовленням)
		13. Виклик таксі
		14. Парковка
		15. Організація Happy hours
		16. Карти знижок, програми лояльності
		17. Благодійні заходи

Джерело: розроблено авторами

пропозицією, центральною ланкою ресторанного бізнесу. На нашу думку, в цій сфері діяльності важливою конкурентною перевагою є так само надання додаткових послуг. У літературних джерелах по організації ресторанного бізнесу немає чіткої класифікації послуг, що надаються, а тим більше, додаткових [1, с. 65].

Пропонована класифікація, ґрунтується на пропозиції даних послуг підприємствами ресторанного бізнесу (табл. 1).

Наведена класифікація не претендує на повноту, але дозволяє говорити про різноманіття рішень та підходів до задоволення потреб клієнтів і передбачення їх бажань. Перелік послуг, які надають заклади ресторанного господарства, може бути розширений в залежності від його типу, класу і специфіки обслуговуваного контингенту споживачів.

Складність вирішення проблем управління розвитком виробництва ресторанних послуг вимагає використання системного підходу. На сучасному етапі розвитку ресторанного бізнесу, в умовах швидко мінливого зовнішнього середовища і постійно зростаючої конкуренції, система управління повинна адекватно коригуватися відповідно до впливу різних економічних, соціальних та інших факторів [2, с. 36]. Це коректування повинно бути засноване на системному управлінні внутрішніми і зовнішніми зв'язками всіх її елементів.

Застосування системного підходу дозволить адекватно вирішувати проблеми управління розвитком виробництва ресторанних послуг, виробляти відповідні стратегії досягнення поставлених цілей в рамках раціональної та ефективної системи управління. Функціонування системи управління направлено, перш за все, на підвищення ефективності діяльності системи в цілому і основні показники її ефективності слід відшукувати в кінцевих результатах роботи об'єкта управління. Варто розробити структуру системи управління рестораном (рис. 1) [3, с. 114].

На нашу думку, такий підхід, до розуміння і усвідомлення системи стратегічного управління в сучасних економічних умовах допоможе вищим керівникам українських підприємств ресторанного бізнесу в мінімальні терміни здійснити переклад системи управління підприємством в режим стратегічного управління [4, с. 83]. Це в свою чергу дозволить одночасно здійснювати реактивне і превентивне реагування на фактори зовнішнього середовища, відповідно до пропонованої моделі.

Безумовно, системи оперативного і поточного управління стають активною категорією управління рестораном лише за умови наявності відповідної системи стратегічного управління.

Для виконання функцій управління підприємствами, закладами ресторанного господарства створюється відповідна структура системи управління, яка являє собою сукупність спеціалізованих підрозділів, взаємопов'язаних процесом прийняття та реалізації управлінських рішень [5, с. 251].

Для ефективного розвитку ресторанного бізнесу, необхідно мати систему управління, адекватну високому динамізму зовнішнього середовища, яку можна описати і графічно представити і відобразити схематично (рис. 2) [6, с. 202].

Система стратегічного управління управління організацією – це система, яка:

- спирається на вищих керівників і співробітників, що мають мотивовано професійний потенціал, як основу організації;
- спрямовує організацію до всебічного розвитку відносин зі споживачами з метою задоволення їх потреб за рахунок виробництва конкурен-

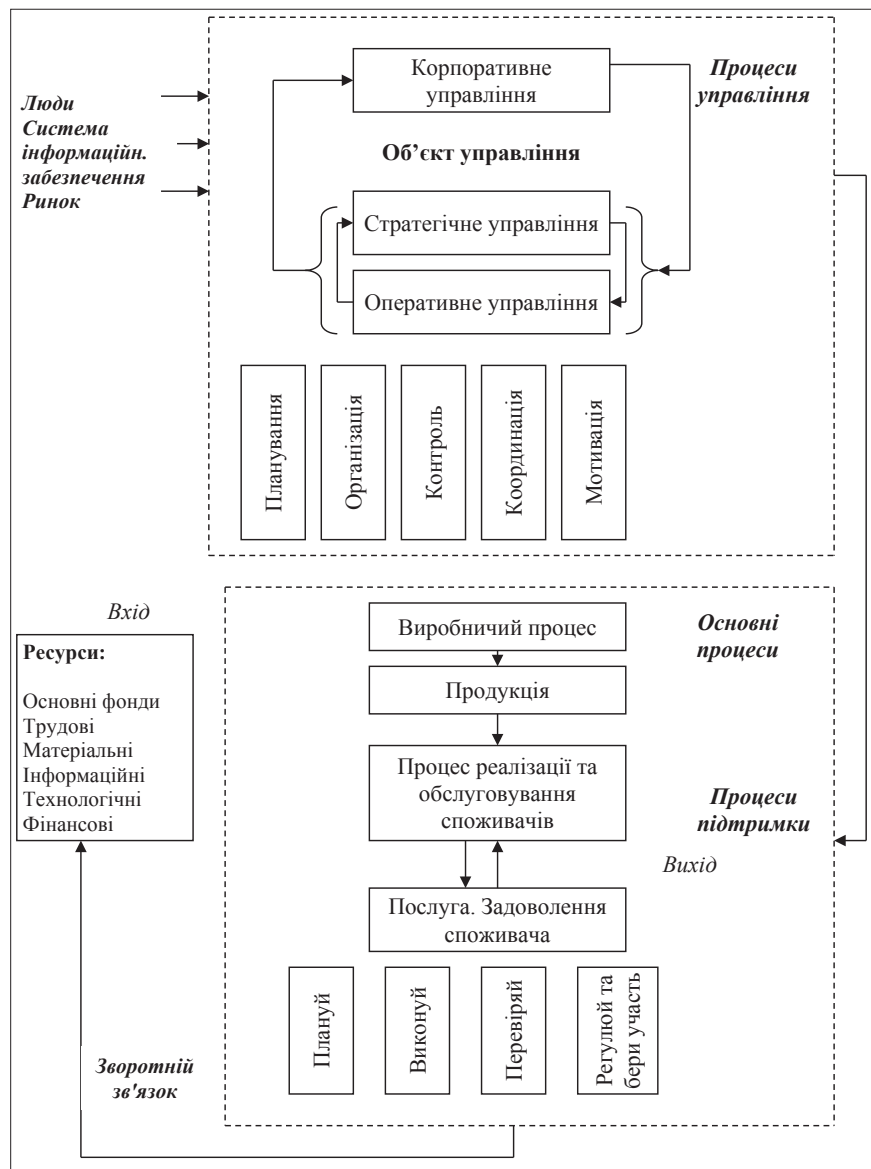


Рис. 1. Структура системи управління рестораном

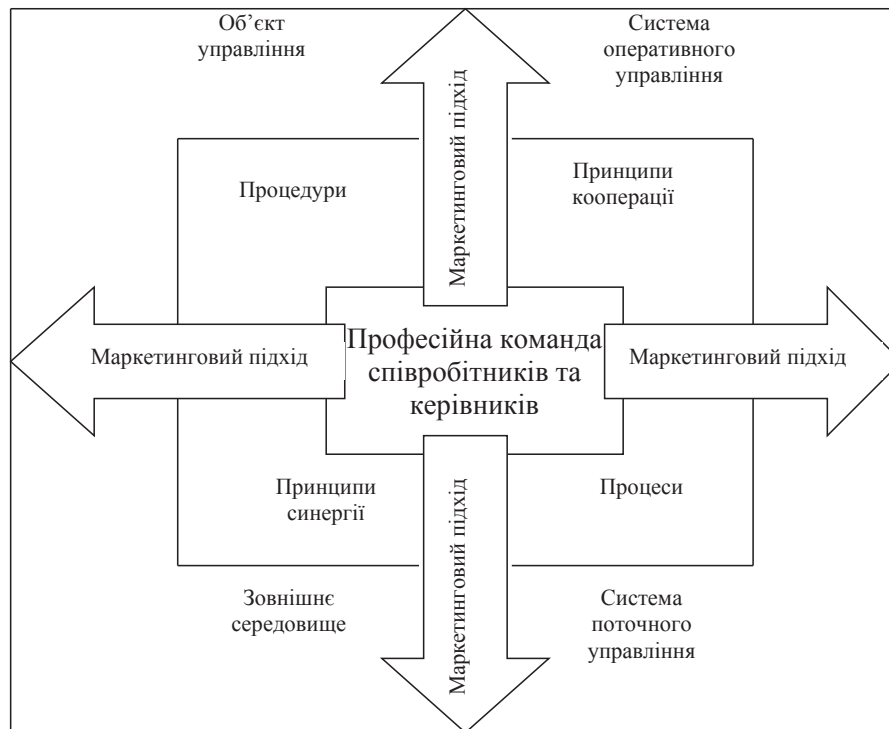


Рис. 2. Система стратегічного управління

тоспроможної продукції, надання якісних послуг та встановлення добросусідських відносин;

- визначає ефективність господарської діяльності підприємства через системи оперативного і поточного управління на основі принципів синергії;

- здійснює гнучке регулювання і своєчасні зміни в організації, викликане зовнішніми впливами і дозволяє домагатися конкурентних переваг;

- забезпечує сталий розвиток організації в довгостроковій перспективі, не порушуючи гармонію навколишнього простору, завдяки підприємницькій стратегії і винахідливості в її реалізації [7, с. 48].

На нашу думку, в сфері ресторанного бізнесу весь план виробничо-господарської діяльності

підприємства в цілому повинен бути оснований на план маркетингу.

Висновки і пропозиції. Дослідження показало, що дійсно об'єктивних причин настільки обмеженого використання інструментів стратегічного управління в діяльності підприємств ресторанного бізнесу немає, а існуючі причини пояснюються, з одного боку, недостатністю теоретичного опрацювання розуміння ролі системи стратегічного управління в системі управління підприємством, а з іншого – недостатньою кваліфікацією самих керівників.

Використання результатів дослідження в практичній діяльності, на нашу думку, дозволить забезпечити ефективність функціонування підприємств ресторанного бізнесу.

Список літератури:

1. Домбик О. М. Економічна суть діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу / О. М. Домбик // Торгівля, комерція, підприємництво: зб. наук. праць / [редакц. кол.: В. В. Апопій, Ю. А. Дайновський, С. В. Скибінський та ін.]. – Львів: Видавництво Львівської комерційної академії, 2013. – Вип. 15. – 64-66 (0,3 друк. арк.).
2. Жидков І.Е. Услуга как специфический товар индустрии гостеприимства / И.Е. Жидков, О.Ю. Тарасова // Сборник научных трудов кафедры экономической теории ТГУ им. Г.Р. Державина. Вип. 2. – Тамбов: Изд-во ТГУ им. Г.Р. Державина, 2003. – С. 35-42
3. Завальнюк В.В. Розробка методика проектування маркетингової підсистеми в системі стратегічного управління інноваціями / Причорноморські економічні студії: наук. журн. – Одеса. – 2016. – № 7. – С. 112-116.
4. Завальнюк В.В. Методика проектування підсистеми інформаційного забезпечення стратегічного управління інноваційною діяльністю підприємства / Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. – 2016. – № 8, Ч. 1. – С. 82-85.
5. Завальнюк В.В. Методика проектування підсистеми менеджменту в системі стратегічного управління підприємствами / Глобальні та національні проблеми економіки: електронне наукове фахове видання Миколаївського національного університету імені В.О. Сухомлинського. – Миколаїв, 2016. – № 12. – С. 250-253.
6. Левицька І.В., Завальнюк В.В. Особливості впровадження інноваційних технологій в систему управління підприємствами ресторанного господарства // Левицька І.В., Завальнюк В.В. / Наукові праці Національного університету харчових технологій. – Київ: НУХТ, 2013. – Вип. 50. – С. 199-205.
7. Ляхова В.В. Ресторан в торговом центре: особенности бизнеса // Современные проблемы экономики и управления народным хозяйством: Сб. науч. ст. асп. СПбГИЭУ. Вип. 17 / Редкол.: Е.Б. Смирнов (отв. ред.) и др. – СПб.: СПбГИЭУ, 2006. – С. 46-52.

Левицкая И.В., Постовая В.В.

Винницкий торгово-экономический институт
Киевского национального торгово-экономического университета

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЕМ ПРЕДПРИЯТИЙ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Аннотация

В статье предложен группировки предприятий ресторанного бизнеса по классификационным признакам и разработана классификация и номенклатура дополнительных услуг, которые могут предоставлять заведения ресторанного хозяйства. Обоснован системный подход к стратегическому управлению предприятиями ресторанного бизнеса. Разработана структура системы управления рестораном. Дополненная и систематизирована теоретическая база, которая необходима для формирования и функционирования системы стратегического управления рестораном. Дано понятие, а также определена роль и состав системы стратегического управления рестораном. Предложена динамическая модель процесса стратегического управления.

Ключевые слова: стратегическое управление, ресторанный бизнес, услуги, заведения ресторанного хозяйства, система управления.

Levytska I.V., Postova V.V.

Vinnitsa Trade and Economic Institution
Kyiv National University of Trade and Economics

STRATEGIC MANAGEMENT OF ENTERPRISES RESTAURANT BUSINESS

Summary

In this article the group companies in the restaurant business classifications and nomenclature and classification developed additional services that can provide institutions restaurant industry. Grounded systematic approach to strategic management of the restaurant business. The structure of the system of restaurant management. Enriched and systematized theoretical framework necessary for the formation and functioning of the faculty of system of strategic management of the restaurant. The concept and the role and composition of the strategic management of the restaurant. The proposed dynamic model of strategic management.

Keywords: strategic management, restaurants, services, facilities restaurant business management system.