

УДК 338.48

ПЕТРУК ЮЛІЯ,

викладач Київського університету туризму, економіки і права, м. Київ

АКТУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ

У статті розглянуто особливості й умови функціонування громадського харчування в Україні, на основі чого сформульовані актуальні напрями вирішення існуючих проблем для забезпечення результативності управління розвитком підприємств ресторанного господарства. Основними перешкодами на шляху розвитку ресторанного бізнесу автор визначає поточну військову операцію в Україні та загострення у зв'язку з цим кризи соціально-економічного розвитку, негативний досвід співпраці ресторанного бізнесу та національних наглядових органів, низьку якість сировини, логістики, неефективне використання капіталу, відсутність у вітчизняного бізнесу значного інтересу до нових видів громадського харчування та диверсифікації каналів продажів тощо.

Ключові слова: розвиток; управління; підприємства ресторанного господарства; господарсько-виробнича діяльність; споживачі; якість послуг.

Постановка проблеми. Сучасні процеси світового економічного розвитку вказують на посилення ролі сфери послуг у національній економіці, причому саме ця сфера стає домінуючим елементом як системи національних, так і загальносвітових господарських відносин. Одним із сегментів ринку споживчих послуг, який найбільш динамічно розвивається, є ресторанний бізнес. В Україні така ситуація почала спостерігатись із відкриттям закладів громадського харчування, у яких споживачі можуть отримати відповідні послуги за прийнятними цінами та із порівняно високою якістю. Розповсюдження культури харчування поза межами власних помешкань у комплексі з підвищенням життєвого рівня частини населення створює позитивні передумови для розвитку підприємств ресторанного господарства.

Аналізуючи роль і місце ресторанного бізнесу в національній економіці, необхідно відзначити, що рівень його розвитку, з одного боку, виступає одним із індикаторів, що визначають якість життя населення в країні; а з іншого - підприємницька діяльність у сфері ресторанного бізнесу забезпечує виконання цілей і завдань зростання економіки. Саме наявність позитивного ефекту в результаті діяльності підприємницьких структур сфери ресторанного бізнесу свідчить про доцільність і необхідність дослідження проблем та перспектив функціонування ресторанного господарства в рамках вирішення задач соціального й економічного розвитку територій і суміжних із ресторанним бізнесом галузей національного господарства. Наявні умови господарювання в ринковому середовищі сприяють активному розвитку ресторанного бізнесу, про що свідчить збільшення кількості нових підприємств та розширення існуючих. Разом із тим, їхній економічний внесок у розвиток національної економіки як елемента єдиної соціально-економічної інфраструктури, частини рекреаційної системи територій, а також осередків торговельних відносин і господарських зв'язків із місцевими виробниками товарів і послуг залишається недостатнім.

Переважає більшість підприємств ресторанного господарства функціонують на засадах приватної власності, здійснюючи комерційну діяльність в основному

через надання широкого спектру послуг: продажу товарів, виконання робіт або надання послуг з організації харчування, відпочинку та розваг, надання консультаційних послуг, проведення майстер-класів. У сучасних економічно нестабільних умовах при високому рівні конкуренції підприємства значним чином активізують роботу із забезпечення відповідної якості надання послуг. Важливим завданням при цьому є розробка заходів самими учасниками ресторанного бізнесу, які дозволяють залучати клієнтів, упроваджуючи нові технології, пропонуючи додаткові послуги й сервіси, безперервно покращуючи якість обслуговування.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Дослідженням особливостей розвитку підприємств ресторанного господарства займались А. О. Аветисова, В. А. Антонова, В. М. Момот, В. В. Нежурко, М. О. Науменко, А. Б. Погайдак, Г. Т. П'ятницька, І. В. Скавронська, А. І. Усіна, Т. П. Кононенко, І. В. Сегеда, О. В. Яшина та інші. У своїх роботах автори розглядають особливості розвитку конкуренції в галузі ресторанного бізнесу, шляхи та механізми досягнення конкурентних переваг, особливості управління якістю послуг на підприємствах ресторанного господарства, висвітлюють проблеми та можливі способи їх подолання для забезпечення належних умов зростання суб'єктів господарювання, що спеціалізуються на наданні послуг громадського харчування.

Разом із тим, постійні зміни в ринковому середовищі спричиняють мінливість умов господарювання підприємств ресторанного бізнесу. При цьому специфіка послуг закладів громадського харчування вимагає постійного їх удосконалення для більш якісного задоволення запитів відвідувачів. Зміна соціально-економічних умов життя населення в країні призвела до зниження його платоспроможності та перегляду життєвих цінностей у споживачів ресторанних послуг. У свою чергу, нові економічні виклики потребують від керівників підприємств ресторанного бізнесу пристосування до вимог ринку. Ці та інші фактори вимагають систематизації та обґрунтування актуальних завдань управління розвитком підприємств ресторанного господарства в Україні.

Метою статті є виявлення проблемних аспектів функціонування підприємств ресторанного господарства в Україні та обґрунтування способів їх вирішення в контексті створення передумов для динамічного розвитку.

Виклад основного матеріалу. Наявність деструктивних явищ в економіці України призводить до незначно-

го розвитку підприємств ресторанного господарства, що проявляється в повільному зростанні кількості популярних серед населення закладів громадського харчування та скороченні непривабливих із різних причин закладів. Динаміка чисельності підприємств ресторанного господарства в Україні за період 2010-2013 рр. наведена в табл. 1.

Таблиця 1. - Кількість підприємств ресторанного господарства в Україні 2010-2013 р.*

Вид закладу	Кількість об'єктів, одиниць					У них посадкових місць, одиниць				
	2010	2011	2012	2013	2013 у % до 2010	2010	2011	2012	2013	2013 у % до 2010
Ресторани	1408	1460	1495	1428	101,4	155409	161095	165012	159079	102,3
Кафе, закусочні та буфети	9452	9049	9245	9136	96,7	411798	406317	402780	410223	99,6
Бари	2453	2448	2451	2347	95,7	112535	111782	112443	107170	95,2
Їдальні	9990	9891	9895	9873	98,8	912885	889800	904204	888181	97,2

* Джерело: [3]

Із наведеної в табл. 1 інформації можна побачити, що найбільше підприємств ресторанного господарства функціонує у вигляді кафе, буфетів та їдальень. Їх кількість у 2013 році порівняно з 2010 роком скоротилась відповідно на 3,7 % та 1,2 %. Кількість ресторанів у 2013 році по всій Україні становила 1428 од., низившись порівняно з 2012 роком на 67 од. Кількість барів за досліджуваний період залишалась майже незмінною. На основі наведеної динаміки можна відзначити, що най-

більшою популярністю серед споживачів користуються такі заклади, як кафе, закусочні, буфети та їдальні. Зазначені підприємства пропонують клієнтам послуги, подібні до ресторанних, але ціни на них є значно нижчими, на основі чого можна прогнозувати їхній розвиток у найближчій перспективі. За допомогою рисунка відобразимо динаміку товарообігу підприємств ресторанного господарства в середньому по Україні за 2009-2013 рр. (рис. 1).

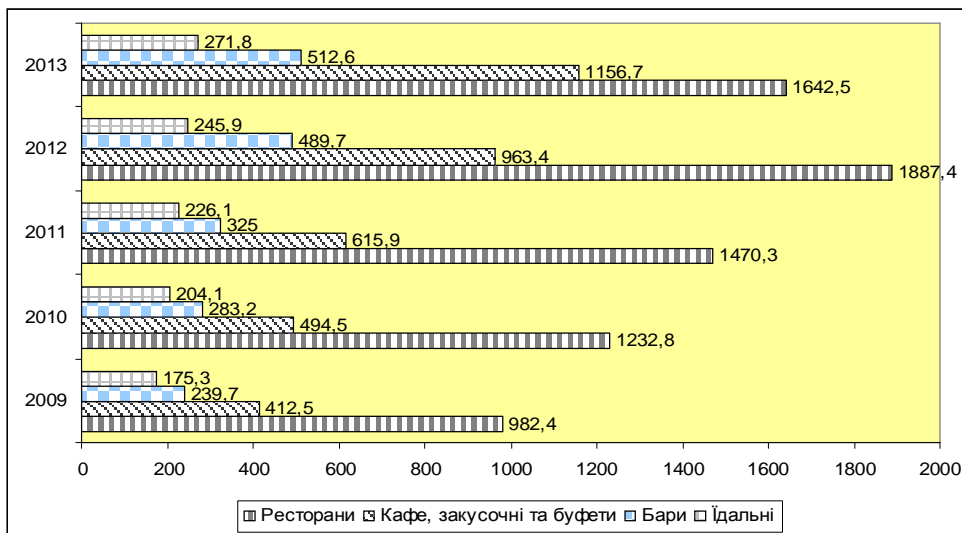


Рис. 1. Динаміка середнього товарообігу на одне підприємство ресторанного господарства по Україні у 2009-2013 рр. (Джерело: [3]).

Із наведеного рисунка можна побачити, що найбільший товарообіг по підприємствах ресторанного господарства спостерігався у 2012 році від діяльності ресторанів на рівні 1887,4 тис. грн. У 2013 році ця цифра знизилась до 1642,5 тис. грн. Аналізуючи загальні тенденції, можемо відзначити, що товарообіг у розрахунку на один заклад громадського харчування від діяльності ресторанів у 2013 році порівняно з 2012 роком знизився, тоді як товарообіг кафе, закусочних, буфетів, барів та їдальень зростав. Ця ситуація вказує на зростання привабливості серед відвідувачів названих закладів, які разом зі скороченням кількості закладів забезпечують нарощування їх товарообігу.

Проаналізуємо також загальний товарообіг підприємств ресторанного господарства України у 2010-2013 рр. (табл. 2).

Із табл. 2 можна побачити, що роздрібний товаро-

обіг підприємств ресторанного господарства у 2010-2013 рр. мав тенденцію до зростання. Зважаючи на повільне зростання кількості закладів та зниження інтересу відвідувачів до ресторанних мереж, зауважимо, що така ситуація більшою мірою відбувалась за рахунок зростання цін на продукцію і послуги підприємств.

Варто відзначити, що підприємства ресторанного господарства перебувають під постійним впливом різної сукупності внутрішніх та зовнішніх факторів, що вимагає проведення модернізаційних та іноді реорганізаційних змін. Підприємницька діяльність у ресторанному господарстві в першу чергу має соціальне призначення задоволення потреб клієнтів у харчуванні. Платна основа послуг створює економічні результати, що вимагає від цих підприємств дотримання вимог ведення підприємницької діяльності в частині забезпечення відносин із державними та іншими контролюючими орга-

Таблиця 2. - Роздрібний товарообіг підприємств ресторанного господарства України у 2010-2013 р.*

Вид закладу	2010 р		2011 р		2012 р		2013 р	
	млн грн	%	млн грн	%	млн грн	%	млн грн	%
Діяльність ресторанів	1465,2	22,2	1815,2	22,7	2458,5	25,39	2139,8	19,70
Діяльність кафе	3403,2	51,6	4201,8	52,6	4969,7	51,32	5524,1	50,85
Діяльність барів	275,8	4,2	305,5	3,9	469,2	4,85	1259,4	11,59
Діяльність їдалень та послуги постачання готової їжі	1455,3	22,0	1659,6	20,8	1785,6	18,44	1939,5	17,85
Ресторанне господарство – разом	6599,4	100,0	7983,0	100,0	9683	100	10862,8	100

* Джерело: [3]

нами. Також економічні аспекти функціонування підприємств сфери громадського харчування розглядаються як комплексна система виробництва та продажу продукції, у результаті чого цей бізнес є інтегрованим та більш привабливим із точки зору інвестиційних вкладень порівняно з іншими напрямками діяльності. Наявність швидкого обігу вкладених коштів підвищує ефективність використання капіталу та за умов кваліфікованого менеджменту може забезпечити високу прибутковість господарювання. Значний вплив на досягнення високих економічних показників має як маркетингова складова управління ресторанним бізнесом, так й інші елементи управлінського впливу, серед яких інформатизація діяльності, розширення переліку послуг закладів громадського харчування, індивідуаліза-

ція обслуговування клієнтів, навчання персоналу, удосконалення технологій приготування та подачі страв, зміна особливостей діяльності ресторанів залежно від сезонності. Саме ці та деякі інші аспекти функціонування ресторанного господарства визначають актуальні завдання управління його розвитком. Успішне управління діяльністю забезпечить конкурентні переваги кожного окремого закладу серед учасників ринку та надасть власникам бажаний результат не лише економічного характеру, а й культурного, соціально-психологічного та морально-етичного. Зважаючи на це, найбільш актуальними завданнями управління підприємствами ресторанного господарства в контексті вирішення наявних проблем можемо вважати подані в табл. 3.

Таблиця 3. - Актуальні проблеми та напрями їх вирішення для забезпечення розвитку діяльності підприємств ресторанного господарства України*

Проблеми	Завдання	Напрями вирішення
1. Військові дії в країні та кризові явища в соціально-економічній сфері	Створення умов для збереження майна закладу і його присутності на ринку	Розробка заходів зі збереження існуючих рівнів розвитку, якості надання послуг, корегування цінової політики, перехід на режим ощадливості та економії.
2. Зниження можливостей у населення для відвідування закладів громадського харчування	Перегляд умов приймання клієнтів, підвищення лояльності в їх обслуговуванні	Надання додаткових послуг під час обслуговування клієнтів, забезпечення безкоштовного доступу до мережі Інтернет, уведення в меню спеціальних страв, які характеризуються вищою доступністю та високою якістю.
3. Негативний досвід співпраці з закладів ресторанного господарства з державними контролюючими органами	Розробка заходів із налагодження стосунків із зовнішнім середовищем та державними органами	Дотримання нормативно-правових актів, що регулюють діяльність і процеси надання послуг, оперативне усунення наявних недоліків. Забезпечення відповідності господарських процесів нормативним положенням та стандартам
4. Низька якість сировини, матеріально-технічного забезпечення	Удосконалення організації процесів матеріально-технічного забезпечення	Налагодження зв'язків із постачальниками та якісної сировини та матеріально-технічного забезпечення. Дотримання рекомендацій і вимог приготування якісної продукції
5. Низька ефективність використання капіталу	Зростання віддачі капіталу та прибутковості діяльності	Рационалізація витратної політики закладів ресторанного господарства, оптимізація структури персоналу та кількості об'єктів утримання
6. Низький рівень інформатизації бізнесу.	Підвищення чисельності бізнес-процесів, які контролюються з використанням інформаційних технологій	Вивчення досвіду впровадження сучасних інформаційних технологій, характерних для підприємств ресторанного бізнесу, які дозволять підвищити оперативність обслуговування клієнтів та контроль за рухом грошових коштів
7. Низька якість роботи забезпечуючих підрозділів на підприємствах ресторанного господарства	Налагодження роботи відділів маркетингу, планування, обліку та контролю, безпеки, інформаційних технологій, постачання і збуту	Виявлення прорахунків керівництва закладів ресторанного господарства в координації роботи підрозділів, підбір компетентного персоналу, забезпечення належного виконання функцій усіма підрозділами і їхньої реальної роботи
8. Низький рівень узгодженості роботи ресторанних закладів з іншими учасниками рекреаційного бізнесу	Налагодження зв'язків із туристичними компаніями, готельно-розважальними закладами	Підприємства ресторанного господарства в результаті взаємодії із широким колом учасників рекреаційного бізнесу можуть підвищити відвідуваність і прибутковість своїх закладів шляхом залучення учасників екскурсій, туристів, клієнтів санаторно-курортних закладів і готелів

Продовження табл. 3*

Проблеми	Завдання	Напрями вирішення
9. Відсутність значного інтересу до нових видів організації харчування клієнтів та диверсифікації каналів збуту продукції	Розробка заходів, що дозволять упровадити засоби креативної кухні, стилю високих технологій та кейтеринг-сервісу	Використання вказаних техно логій обслуговування споживачів дозволить розширити коло сегментів ринку для значної кількості підприємств ресторанного господарства та наростити тим самим свою присутність на ринку, створивши позитивні передумови для розвитку

*Джерело: авторська розробка.

Сформовані завдання з реалізації управлінської ініціативи в ресторанному бізнесі об'єднують сукупність актуальних напрямів їх удосконалення, пов'язаних із наданням відповідних послуг населенню, підтримкою відносин із державними органами, організації виробничо-господарських процесів, підвищення ефективності використання капіталу підприємств, використання сучасних технологій та прийомів забезпечення їх конкурентоспроможності на ринку. У разі успішного вирішення наявних проблем через виконання поставлених завдань існуватимуть значні передумови та можливості забезпечення розвитку підприємств ресторанного господарства та приведення їхніх послуг у відповідність до світових стандартів та практики. Ці напрями потребують дослідження, тому розглянемо деякі з них більш детально.

Про негативні тенденції розвитку підприємств ресторанного господарства свідчать деякі факти. За останній рік тільки в столиці України вийшли з ринку деякі заклади з мереж "Кофе Хауз", "Шоколадниця", "Підкова", "Гурме", "Ля Рюмс", мережа "Баскін Роббінс". Хоча масового закриття ресторанів не спостерігається, але підприємства, що функціонують в орендованих приміщеннях та не приділяють значної уваги управлінській активності, функціонують із мінімальною рентабельністю й можуть із часом закритися. Позитивним сигналом для розвитку підприємств громадського харчування є відсутність насиченості українського ринку рестораних послуг, що за умов зниження попиту означає тільки скорочення кількості відвідувачів та середньої вартості одного замовлення й не призводить до закриття [10, с. 138].

Кризові явища в соціально-економічному середовищі України призвели до оптимізації структури персоналу та активізації маркетингових комунікацій у ресторанах дорогих та елітних категорій. Подібна політика була характерна для підприємств ресторанного бізнесу, що належать до середнього цінового сегмента, які практикували знижки та різні акції. Решта підприємств, прагнучи скоротити операційні витрати, не проводили ніяких заходів, але оптимізували асортимент продукції, чим утримували коло постійних відвідувачів [7, с. 28]. Зазначений перелік заходів нині дозволяє забезпечити існуючі рівні розвитку закладів ресторанного господарства та активізувати його поліпшення після відновлення сприятливих умов в економіці України.

Господарювання й розвиток підприємств ресторанного господарства в кінці 2013 року та у 2014 році здійснюється в абсолютно нових, надзвичайно негативних для цього виду бізнесу умовах, які порушили хід реалізації стратегічних планів розвитку всіх без винятку закладів. У результаті наявних подій виникла необхідність підтримки необхідної чисельності відвідувачів для покриття поточних витрат, а виконувати переважно більшість модернізаційних кроків можуть тільки потужні заклади громадського харчування, що мають вдале розміщення або мережу закладів і для яких несприятливі впливи менш відчутно знижують прибутковість бізнесу. Така ситуація концентрує увагу апарату управ-

ління підприємств ресторанного господарства на безпосередньому обслуговуванні клієнтів, застосуванні різноманітних маркетингових прийомів їх залучення, серед яких цінові знижки, рекламні акції, спеціальні умови приймання споживачів. Результатом таких заходів є підтримка уваги з боку постійних клієнтів та залучення нових відвідувачів.

Наявні умови ринкового середовища, зумовлені ситуацією в Україні та світі, призвели до вдосконалення організації ресторанного бізнесу, що сприяє підвищенню якості послуг як для існуючих сегментів споживачів, так і для нових. Негативний вплив на розвиток ресторанного господарства мають суспільно-економічні явища, спричинені політичною кризою в Україні, що проявляється у відсутності зростання кількості відвідувачів у закладах ресторанного господарства із внутрішніх мешканців та іноземних громадян через зниження кількості туристів. Підтримує відвідуваність ресторанів тенденція до підвищення рівня доступності харчування, можливість проведення ділових зустрічей та святкових заходів або вирішення в зручному місці поточних питань. Відносно стабільний рівень цін у закладах громадського харчування, надання безкоштовного доступу до мережі Інтернет, позитивна атмосфера у приміщеннях та інші подібні обставини привертають увагу різних категорій відвідувачів, які бажають задовольнити свої первинні потреби, побути в місцях, атмосфера яких пригнічує думки про негативні життєві виклики й тим сприяє відпочинку організму та відтворенню його функціональності. Але зростання запитів споживачів вимагає постійного вдосконалення цих послуг у місцях їх надання, що вимагає врахування передового світового досвіду в організації рестораційної справи.

Важливим аспектом управління підприємствами ресторанного господарства є налагодження належної взаємодії між державними органами, що контролюють економічну діяльність, умови постачання, зберігання, приготування й подачі продуктів харчування, та організації приймання відвідувачів у залах закладу. Зростання навантаження корупційної складової останніми роками ускладнило цей напрям взаємодії, що відображається на якості надання послуг. Звичайно, що окреме підприємство ресторанного господарства не спроможне встановлювати правила співпраці з контролюючими органами, але дотримання рекомендацій та норм обслуговування клієнтів, а також організації функціонування підрозділів забезпечення господарювання сприятиме розвитку ресторанного закладу та зменшуватиме кількість недоліків, за які потрібно буде відповідати перед представниками органів контролю. Ці прагнення в закладах громадського харчування спроможні справити прямий ефект на підвищення якості обслуговування клієнтів, а отже, забезпечити бажане положення на ринку.

Важливе значення для розвитку ресторанної справи в Україні має встановлення контактів із недержавними організаціями, асоціаціями та іншими об'єднаннями учасників цього ринку, оскільки за таких умов можна обмінюватись досвідом, поєднувати інтереси, кон-

центрувати зусилля та контролювати дії у вирішенні масштабних проблем. Особливо ефективною є така співпраця під час представлення вимог підприємств ресторанного господарства у взаємодії з державними органами, у питаннях відстоювання податкової політики, стандартизації діяльності, системи контролю, подолання різноманітних судових спорів.

Наступним актуальним напрямком розвитку підприємств ресторанного господарства можна назвати узгодження взаємозв'язків у системі закупівлі, постачання, транспортування, приймання, зберігання, переробки та споживання продуктових запасів і матеріально-технічного забезпечення. Значні проблеми в закладах громадського харчування на сучасному етапі їхнього розвитку полягають у відсутності злагоджених дій під час закупівлі сировини для приготування страв і продуктів харчування і їх подачі клієнтам. Необхідність підтримання високої якості обслуговування вимагає використання лише свіжої сировини, але цією обставиною досить часто нехтують і використовують напівфабрикати тривалого зберігання, заморожену продукцію, що призводить до втрати кондиції, псування та набуття ознак шкідливості для організму людини, у результаті існує ймовірність псування іміджу та прибутковості закладу внаслідок зниження кількості клієнтів.

Тому управлінський апарат відповідних підрозділів повинен функціонувати з дотриманням галузевих рекомендацій і складати плани закупівель, постачання та використання у виробничих процесах тільки свіжої сировини. За таких умов існуватиме ризик непевного використання запасів, але цінова політика ресторанів і, що головне, призначення націнки повинні бути сформовані таким чином, щоб покривати фактичні та можливі витрати й спрямовувати решту на розвиток закладу. У більшості випадків вона будується саме на такому підході, але з набуттям високого іміджу ресторани заклади можуть нехтувати деякими правилами та погіршувати свою постачальницько-збутову політику, що неприпустимо. Висока швидкість використання сировинних запасів та оперативність отримання доходів у результаті їх використання, вимагають від управлінських працівників постійної уваги до господарсько-виробничих процесів, оскільки несуттєва помилка може призвести до зниження ефективності роботи підприємства в ринковому середовищі, особливо якщо воно знаходиться в ньому порівняно незначний час або має невеликі розміри.

Описані обставини вказують на те, що на підприємствах ресторанного господарства важливе місце посідають не тільки підрозділи з приготування продуктів харчування та надання послуг клієнтам. Якщо розглядати певне підприємство галузі, то суттєві функції, покликані залучити клієнтів у заклад та підтримувати його функціонування, виконуються у відділі маркетингу, відділі закупівель, складських підрозділах, планово-економічній службі, бухгалтерському відділі, підрозділі безпеки та інформаційних систем. Лише на основі злагоджених кроків для вирішення поточних, перспективних та стратегічних проблем буде досягатись результативність управління підприємством.

Важливе значення на підприємствах ресторанного господарства має маркетингова діяльність, яка стосується позиціонування закладу в зовнішньому середовищі, доведення інформації про наявні особливості ресторану, які можуть бути цікавими для потенційних клієнтів та існуючих відвідувачів. Робота відділу маркетингу є досить широкою і включає як дослідження ринкового середовища та виявлення нових запитів споживачів, так і обґрунтування необхідності вдоскона-

лення рецептури нових страв та вдосконалення асортименту продукції. Управління маркетинговою роботою повинно здійснюватись галузевим спеціалістом, обізнаним у специфіці ресторанного бізнесу, інакше розвиток підприємства буде стримуватись або взагалі не відбуватиметься.

В умовах підприємств ресторанного господарства різних областей України значення відділу маркетингу є однаково суттєвим. Наприклад, у великих обласних центрах та містах, де є суттєва конкуренція, лише певна частина закладів має достатню кількість відносно постійних клієнтів, що дозволяє підтримувати високі рівні прибутковості та темпи розвитку. У той же час інші підприємства громадського харчування відчувають брак відвідувачів, що знижує ефективність їхньої роботи [1, с. 119]. Відділом маркетингу ця проблема має вирішуватись, і якщо в результаті проведення змін протягом 1-2 років ситуація не змінюється на краще, то подальша діяльність закладу в тому місці буде недоцільною.

Важливим напрямком управління розвитком підприємств ресторанного бізнесу є впровадження сучасних інформаційних технологій. У сучасних умовах розвитку й ефективне ведення будь-якого бізнесу пов'язані з інноваційними підходами та автоматизацією всіх видів діяльності. До найпопулярніших інформаційних систем, направлених на автоматизацію управлінських процесів підприємств ресторанного господарства України, можна віднести систему управління рестораном R-Keeger. Вона здатна забезпечити високотехнологічне касове обслуговування клієнтів ресторану з підтримкою будь-якої форми оплати [5, с. 180].

Рекомендована до впровадження фахівцями також система РСТЪ: Рестораторъ, яка призначена для автоматизації роботи ресторану і містить такі модулі автоматизації основних бізнес-процесів [8, с. 235]:

- модуль "Офіціант", призначений для автоматизації роботи із замовленнями;
- модуль "Фаст-Фуд", що реалізує більш просту форму управління замовленнями, ніж модуль "Офіціант";
- модуль "Керівник" - для автоматизації роботи керівника рестораном;
- модуль "Склад" - для автоматизації управління логістичними процесами й роботи складських потужностей;

На ринку інформаційного забезпечення наявні й інші програмні продукти, серед яких: система РСТЪ: Магнатъ, призначена для автоматизації управління мережними підприємствами сфери гостинності та ресторанного бізнесу; система АСТОР: Ресторан, призначена для автоматизації обслуговування відвідувачів ресторану та контролю за роботою персоналу.

До актуальних напрямів розвитку підприємств ресторанного господарства можна віднести технології креативної кухні та кейтерингу, організацію діяльності тематичних ресторанів; облаштування сенсорних дисплеїв меню Menu Board в холах готелів для ознайомлення з меню внутрішніх ресторанів; проведення різних шоу (наприклад, приготування шеф-поваром фірмових страв на очах у відвідувачів); розповсюдження інформації про ресторан за допомогою QR-коду; уведення інноваційної послуги кобрендингу, що є симбіозом декількох видів бізнесу: у результаті клієнт у ресторані може не тільки пообідати, але й скористатись послугами, наприклад, салону краси [9, с. 456]. Використання інформаційних технологій та відносно нових способів обслуговування клієнтів підприємствами ресторанного господарства України виконує важливі функції з їх розвитку через сприяння підвищенню якості послуг, залученню клієнтів,

збільшенню прибутку, отриманню конкурентних переваг на ринку [2, с. 55].

Однією з результативних функцій управління розвитком підприємств ресторанного господарства України варто назвати інтеграцію учасників рекреаційного комплексу, що дозволить налагодити комплексне обслуговування туристів, відпочивальників або пересічних споживачів. Для підприємств ресторанного бізнесу співпраця з готелями, санаторно-курортними закладами, туристичними чи транспортними компаніями - це можливість залучення додаткової кількості відвідувачів та нарощення прибутків. Така ж ситуація може спостерігатись і в разі зворотної взаємодії, ефект від якої може проявлятися також в обміні досвідом відносно неконкуруючих організацій стосовно способів та технологій обслуговування клієнтів, що створюватиме додаткові імпульси для підвищення результативності управлінської ініціативи з розвитку бізнесу.

Як показують проведені дослідження, визначальним критерієм вибору підприємства ресторанного господарства споживачами досить часто є якість обслуговування та продукції, тоді як престижність та зовнішній вигляд оздоблення відходять на другий план [4, с. 73]. Така ситуація робить актуальним вирішення проблем із підвищенням кваліфікації обслуговуючого персоналу та працівників кухні, оскільки українські відвідувачі останніми роками частіше приходять в ті заклади громадського харчування, які пропонують якісні страви, а з погіршенням якості продукції - віддають перевагу іншим закладам [6, с. 47].

Подальші завдання управління розвитком підприємств ресторанного господарства України будуть формуватись під впливом наявних тенденцій зміни форматів існування закладів громадського харчування та технологій обслуговування споживачів. Так, набули поширення невеликі заклади з українською кухнею, страви якої користуються попитом у країні та знаходяться в середньому і низькому цінових сегментах. Вплив іноземної культури та відсутність можливостей подорожувати в переважній більшості українських громадян призвели до появи та стрімкого розвитку закладів з італійською, японською, китайською, грузинською, американською кухнями. Розвиваються заклади із порівняно вузьким сегментом продуктів харчування - кавою, чаєм, безалкогольними напоями та мінеральною водою, випічкою, кондитерськими виробами, солодощами. Це вимагає від підприємств ресторанного господарства відповідної реакції, оскільки в разі введення аналогічного асортименту у свої меню, вони матимуть більше переваг через вищу якість інтер'єру та атмосфери у залах.

Висновки

Кризові явища в економіці України спричинили поглиблення проблем у ресторанному господарстві, у ре-

зультаті чого деякі підприємства припинили свою діяльність. Події останніх місяців посилили негативні настрої в усіх сферах життя суспільства, від чого підприємства ресторанного бізнесу потребують суттєвих зусиль управлінських працівників для забезпечення динамічного розвитку. Актуальні завдання управління в таких умовах пов'язані з наданням якісних послуг населенню, налагодженням взаємовідносин із державними органами, підвищенням результативності організації виробничо-господарських процесів та ефективності використання майна підприємств, використанням сучасних технологій та прийомів забезпечення їх конкурентоспроможності на ринку, упровадженням інформаційних технологій, інтеграцією з іншими учасниками рекреаційного бізнесу. Виконання цих та інших завдань дасть змогу підтримувати досягнуті рівні розвитку та оперативного відновити темпи їх приросту в разі подолання негативних тенденцій у соціально-економічному житті українського суспільства.

ЛІТЕРАТУРА

1. Аветисова А. О. Ресторанні мережі: конкурентні переваги, проблеми, перспективи розвитку / А. О. Аветисова // Вісник соціально-економічних досліджень. - 2013. - № 28. - С. 117-123.
2. Антонова В. А. Конкуренція і управління конкурентоспроможністю підприємств ресторанного господарства / В. А. Антонова // Науковий вісник Полтавського університету споживчої кооперації України. - 2012. - № 1 (21). - С. 54-57.
3. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>.
4. Момот В. М. Способи управління якістю на підприємствах ресторанного типу / В. М. Момот, В. В. Нежурко // Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики. - 2013. - № 3 (15) - С. 71-78.
5. Науменко М. О. Шляхи забезпечення якісного обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства / М. О. Науменко // Вісник економіки транспорту і промисловості. - 2013. - № 36. - С. 179-181.
6. Погайдак А. Б. Управління якістю послуг у контексті підвищення якості життя / А. Б. Погайдак // Сталий розвиток економіки - 2012. - № 1 (11) - С. 41-48.
7. П'ятницька Г. Т. Тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні / Г. Т. П'ятницька // Вісник КНТЕУ. - 2010. - № 8. - С. 24-32.
8. Скавронська І. В. Пріоритетні напрямки розвитку ресторанної справи України в контексті світового досвіду / І. В. Скавронська // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. - 2012. - Вип. 2. - С. 232-244.
9. Усіна А. І. Сучасні підходи до формування якісного сервісу ресторанами першого класу міста Харкова / А. І. Усіна, Т. П. Кононенко, І. В. Сегеда // Коммунальное хозяйство городов : науч.-техн. сборник. - 2012. - № 87.- С. 453-460.
10. Яшина О. В. Особливості розвитку ресторанного господарства в Україні / О. В. Яшина // Вісник Львівської комерційної академії. - 2013. - № 38. - С. 137-141.

Петрук Юлія,

преподаватель Киевского университета туризма, экономики и права, г. Киев

АКТУАЛЬНЫЕ ЗАДАЧИ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ ПРЕДПРИЯТИЙ РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА В УКРАИНЕ

В статье рассмотрены особенности и условия функционирования общественного питания в Украине, на основе чего сформулированы актуальные направления решения существующих проблем для обеспечения результативности управления развитием предприятий ресторанного хозяйства. Основными препятствиями на пути развития ресторанного бизнеса автор называет текущую военную операцию в Украине и обострение в связи с этим кризиса социально-экономического развития, негативный опыт сотрудничества ресторанного

бизнеса и национальных надзорных органов, низкое качество сырья, логистики, неэффективное использование капитала, отсутствие у отечественного бизнеса значительного интереса к новым видам общественного питания и диверсификации каналов продаж.

Ключевые слова: развитие; управление; предприятия ресторанного хозяйства; хозяйственно-производственная деятельность; потребители; качество услуг.

Petruk Yuliia,

Lecturer of Kyiv University of Tourism, Economics and Law, Kyiv

ACTUAL TASKS ON RESTAURANT BUSINESSES DEVELOPMENT MANAGEMENT IN UKRAINE

It is defined in the article that large amount of factors have impact on restaurant businesses' management in Ukraine. Attraction of the business is caused by close links between tourism and recreation businesses and hotel and restaurant business, resulting in a high probability of rapid payback of investments.

It is determined that actual problems and tasks have to be solved for restaurant businesses development in Ukraine. Main obstacles that prevent from dynamic growth of restaurant business include military operations in the country and crisis in the socio-economic sphere, reduction of the possibilities of visiting the catering facilities by the population, negative experience of cooperation between restaurant businesses and national supervisory authorities, the poor quality of raw materials, logistics, inefficient use of capital, low level of informatization of business, poor effectiveness of providing units at restaurant businesses, poor coordination work of restaurant facilities with other members of the recreation business, lack of a significant interest in new types of catering and diversification of sales channels.

Elimination of these problems will significantly improve the efficiency of solution of modern problems in catering businesses, improve customer service by individualizing services and introduction of new services, improve staff qualifications and improve marketing work on promotion of goods and services on the market.

Processing of scientific approaches and practical recommendations of various authors let us find out that an important area of rationalization of management process of development of restaurant business is job of marketing, supply, sales and information technology departments. Successful execution of the functions of mentioned departments of the restaurant sector is able to create popular on the market products and services, establish high quality sales and thus create the potential for increase in efficiency.

Keywords: development; management; restaurant business; industrial activity; consumers; service quality.

REFERENCES

1. Avetysova O. A. (2013), Restaurant networks: competitive advantages, problems and prospects of development, *Journal of Social and Economic Research*, № 28, pp. 117-123 (ukr).
2. Antonova V. A. (2012), Competition and competitiveness management of restaurant business, *Scientific Bulletin of Poltava University of Consumer Cooperatives in Ukraine*, № 1 (21), pp. 54-57(ukr).
3. State Statistics Service of Ukraine, available at: <http://www.ukrstat.gov.ua>. (ukr).
4. Momot V. M., Nezhurko V. V. (2013), Management methods of quality at the restaurants, *Economics and business management of the machine building industry: problems of theory and practice*, № 3 (15), pp. 71-78 (ukr).
5. Naumenko M. O. (2013), Ways to provide high quality customer service at restaurants and catering enterprises, *Bulletin of Economics of Transport and Industry*, № 36, pp. 179-181(ukr).
6. Pohaydak A. B. (2012), Management of service quality in the context of improvement of the quality of life, *Sustainable economic development*, № 1 (11), pp. 41-48(ukr).
7. Piatnytska H. T. (2010), Trends in the restaurant business in Ukraine, *Bulletin of Kyiv National Trade and Economic University*, № 8, pp. 24-32(ukr).
8. Skavronska I. V. (2012), Priority areas of restaurant business development in Ukraine in the context of international experience, *Bulletin of Chernivtsi Trade and Economics Institute*, Vol. 2, pp. 232-244 (ukr).
9. Usina A. I., Kononenko T. P. & Sehedra I. V. (2012), Modern approaches to the formation of high-quality service by the first-class restaurants of the city of Kharkiv, *Public Utilities in the cities: Scientific compilation*, № 87, pp. 453-460 (ukr).
10. Yashyna O. V. (2013), Features of development of restaurant business in Ukraine, *Bulletin of the Lviv Commercial Academy*, № 38, pp. 137-141 (ukr).

© Петрук Юлія

Надійшла до редакції 15.07.2014