

Чумаченко О. С.
к.т.н., доцент
Центральноукраїнський національний
технічний університет

ФАКТОРИ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ

Особливість діяльності підприємства громадського харчування полягає в поєднанні торгівлі, виробництва та обслуговування. Використовуються різноманітні сировина, продукти та асортимент кулінарних виробів із коротким терміном реалізації. Готові страви та кулінарні вироби, які є результатом переробки продуктів, реалізують переважно в часи сніданків, обідів та вечерь упродовж дня із врахуванням особливостей спеціалізації закладу. Мають місце коливання попиту на певні страви в звичайні та святкові дні, а також залежно від сезонності. Велика різноманітність використовуваної сировини та способів її переробки в готові страви вимагає використання відповідного обладнання. Нерівномірність навантаження в роботі підрозділів та працівників, пов'язана зі зміною кількості відвідувачів, вимагає продуманої організації та поділу праці. Особливе значення має постійне відстежування змін в потребах клієнтів та швидке реагування на попит [1, с. 707].

Незважаючи на зниження туристичної активності останнім часом, пов'язану з кризовими подіями, послуги закладів громадського харчування таких, як різноманітні кафе, шашличні, піцерії та їдальні, залишаються необхідними для свого кола клієнтів. Часто це невеликі затишні кафе-їдальні, де можна пообідати, або придбати закуски “на винос” чи замовити професійно виготовлені блюда для домашніх святкувань і повсякденного вживання при високій завантаженості в робочі дні. На відміну від подібних послуг супермаркета, такі страви можуть відрізнитись певним колоритом та оригінальністю. В таких закладах часто працює власник і декілька його помічників. Кількість таких закладів у регіонах навіть збільшилась останнім часом [2, с. 213; 3, с. 356]. Перевагами функціонування таких закладів є зручне для відвідувачів розташування, створення робочих місць і забезпечення зайнятості та розвиток інфраструктури гостинності.

Хоча управління діяльністю маленьких кафе простіше, ніж великим рестораном, обмежена кількість співробітників накладає свої вимоги: для успішної діяльності та розвитку підприємства велике значення має наявність співробітників-універсалів. На початку, звичайно, всі задачі виконує власник ідеї цього закладу (закупівлі продуктів, готування, прибирання, обслуговування клієнтів), а в подальшому він же формує колектив. Для виходу із постійного оперативного управління та участі в усіх процесах бізнесу, необхідно щоб співробітники також володіли широкими компетенціями та знаннями різних спеціальностей, необхідних у даній галузі. Мислення таких співробітників має відрізнитись гнучкістю, при необхідності вони можуть швидко виконати задачі різних сфер діяльності.

Підприємство не може успішно функціонувати тривалий час, маючи колектив з одного тільки лідера. Хоча на початкових етапах безпосередня участь в усіх процесах бізнесу і, особливо, спілкування з клієнтами, важлива для отримання зворотного зв'язку про ступінь задоволення, зауважень та пропозицій клієнтів, від яких можна отримати нові ідеї для розвитку закладу. Для недавно створених закладів важлива присутність засновника, його натхнення і особистої участі до того часу, коли всі процеси будуть відпрацьовані до автоматизму і кожен в колективі знатиме свої обов'язки (лідер вже не буде “людина-оркестр”, співробітники знайдуть свою роль, бізнес-процеси налагодяться та формалізуються, створений колектив входить у рівновагу і починає нормально функціонувати). Відхід від оперативного управління полягає в поступовій передачі своїх повноважень із призначенням відповідальної за діяльність людини. Керівник не може зробити цей перехід миттєво, оскільки задач, які вирішуються на даний час, багато. Виробничі потреби, постачання сировини, спілкування з клієнтами, прибирання – вимагають постійної уваги та контролю.

Вихід з оперативного управління поступовий, оскільки відразу перекласти всі обов'язки керівника вдається рідко. Зазвичай спочатку з'являється помічник чи заступник, який може виконати окремі задачі управління закладом. Побачивши, як працює власник, він може дублювати його за безпосереднього контролю з боку начальника, оскільки самостійно йому не вистачить навичок та компетенції та достатньої впевненості у своїх діях. Тому насамперед і з'являється помічник, який під контролем крок за кроком виконує ті завдання, які у майбутньому йому можна передати. Відхід від оперативного управління порівняний з делегуванням, оскільки сам керівник не бере участі у вирішенні завдань – їх вирішують інші люди. Вони виконують свою роботу на основі заздалегідь продуманої схеми. Але якщо ця схема не прописана, то основним джерелом інформації про те, як вирішувати завдання залишається керівник закладу. На основі його поведінки, філософії, принципів буде сформована в майбутньому дана схема роботи. Таким чином, прописані кожен окремо бізнес-процеси (наприклад, закупівлі продуктів) дадуть змогу делегувати повноваження співробітникам і зробити їх замісниками по окремих напрямках роботи закладу. Також варто відзначити, що помічник не зможе взяти на себе весь процес управління компанією, оскільки перед ним стоятиме занадто велика кількість завдань одночасно. Крім того, він повинен чітко розуміти, на яких бізнес-процесах будується діяльність компанії, що потребує ретельного навчання та часу.

До виходу з оперативного управління керівник стикає всі ці процеси на собі. Коли частина завдань делегована, контроль за їх виконанням лежить на керівнику, що звільняє час для творчості та розробки нових ідей розвитку.

Список використаних джерел:

1. **Виноградська А.М.** Комерційне підприємництво: сучасний стан, стратегії розвитку: Монографія. - Київ: Центр навчальної літератури, 2004. - 807 с.

2. Статистичний збірник “Регіони України” 2021. Част.1 / за редакцією І. Є. Вернера. – Київ: Державна служба статистики України, 2022. – 276 с.

3. Статистичний збірник “Регіони України” 2021. Част.2 / за редакцією І. Є. Вернера. – Київ: Державна служба статистики України, 2022. – 634 с.

Штик Емма Дженніфер

здобувач вищої освіти

Науковий керівник:

д.е.н., проф.. Яценко В.М.

Черкаський національний університет

імені Богдана Хмельницького

ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТА РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ПІДПРИЄМСТВА

Ефективність функціонування - основа успішної діяльності всіх підприємств, в тому числі і підприємств готельно-ресторанного бізнесу. В ринкових умовах готельно-ресторанна індустрія швидко розвивається, потребує забезпечення стабільного ефективного функціонування, необхідність планування напрямків розвитку для досягнення максимально ефектних результатів. Зазначене обґрунтовує актуальність даного дослідження

В сучасному світі активно розвивається інтерес до гостинної індустрії як на міжнародному, так і на національному рівнях, тому що готельно-ресторанна діяльність є каталізатором розвитку багатьох сфер сучасної економіки.

Можна виділити два основні аспекти з підвищення рівня ефективності функціонування готельно-ресторанного підприємства:

– Техніко-організаційна складова – передбачає поліпшення якості матеріально-технічної бази, стабільність технологічних процесів, планування широкого спектра додаткових послуг, які будуть орієнтовані на гостей готельно-ресторанного закладу, а також на місцевих мешканців;

– Гуманітарна складова- включає удосконалення сервісу , формування корпоративної культури, увагу на гостя та використання системи мотивування.

Формування маркетингової стратегії також є ефективним засобом забезпечення ринкової успішності. Це є основа для створення чіткого стратегічного плану та уточнення напрямків його реалізації і розробки ефективних механізмів управління стратегією та її оцінки. У сфері гостинності маркетингову стратегію можна окреслити як систему ефективного використання матеріалів, ресурсів, формування поведінки на споживчому ринку.