



УДК 640.432:65.012.32

МЕНЕДЖМЕНТ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Студ. Д. О. Семенченко, гр. БГР 2-18

Наук. керівник проф. В. В. Бугас

Київський національний університет технологій та дизайну

Мета і завдання. Мета – дослідити передумови управління ресторанним господарством в Україні.

Завдання – визначити сутність поняття «ресторанне господарство», дослідити особливості управління ресторанним господарством.

Об'єкт та предмет дослідження. Об'єкт – ресторанне господарство. Предмет – методичні та практичні аспекти управління ресторанним господарством.

Результати дослідження. Ресторанне господарство є галуззю народного господарства і сферою підприємницької діяльності, що мають власну специфіку. Разом з тим, менеджмент ресторанного господарства має свої особливості і нюанси, які відрізняються від управління будь-якого іншого підприємства (організації) народного господарства.

В ресторанному господарстві менеджмент забезпечує, зокрема, якісне виконання конкретних видів робіт персоналом підприємства. І водночас, поєднує питання економіки, планування, економічного аналізу, організації діяльності, психології, соціології, права та ін.

Заклади ресторанного господарства – це складні соціальні системи, всередині яких можливо виділити дві складові: виробництво продукції і послуг, та управління. Ці складові підпорядковані одна одній і перебувають у певних відносинах між собою. А вихідним моментом їхньої взаємодії є цілі функціонування цих організаційних утворень, для досягнення яких система управління впливає на сферу виробництва продукції і послуг.

Для тих, хто забезпечує управління в сфері закладів ресторанного господарства варто брати до уваги двоїтий характер цієї галузі: з одного боку, у громадському харчуванні створюється продукція, що має нову споживчу вартість і вартість, тому його можна віднести до сфери матеріального виробництва; з іншого боку, ресторанне господарство слід відносити до галузей сфери обслуговування, продуктом якої є певна доцільна діяльність, що має назву послуга.

Особливістю праці в сфері обслуговування є безпосередній вплив на людину як об'єкт прикладання праці, праця надає послуги як діяльність. При цьому, процес надання (виробництва) послуги майже завжди збігається із процесом її споживання.

Разом з тим, у сфері послуг ресторанне господарство займає специфічне місце, оскільки в більшості підприємств ресторанного господарства має місце масове виробництво продукції для знеособленого споживача.

Ще один важливий момент, який має враховувати менеджмент ресторанного господарства: організаційно ресторанне господарство відноситься до галузі торгівлі, хоча і має наступні відмінності від підприємств торгівлі. Зокрема, у підприємствах ресторанного господарства здійснюється переробка продуктів, виробництво готових страв і кулінарних виробів, а також організовується їхнє споживання.

Як сфера підприємницької діяльності ресторанне господарство також має власну специфіку, сутність якої полягає в тому, що на підприємствах поєднуються функції виробництва їжі, обігу (реалізації) та організації споживання. При цьому ці процеси взаємопов'язані у часі та просторі, що зумовлено особливостями продукції ресторанного господарства, яка, зазвичай, повинна споживатися за певного температурного режиму, а також не підлягає тривалому зберіганню і транспортуванню на великі відстані.

Разом з тим, ця сфера народногосподарської і підприємницької діяльності є дуже залежною від багатьох чинників, які диктують «політику» на сучасному споживацькому ринку. Тому менеджменту в ресторанному бізнесі доводиться доволі швидко реагувати на нові тенденції та вимоги потенційних споживачів послуг.



Наразі, до ключових тенденцій розвитку підприємств ресторанного господарства, що набули актуальності за останні десятиліття, можна віднести: поглиблення спеціалізації ресторанної пропозиції; утворення міжнародних ресторанних ланцюгів; розвиток мережі малих підприємств ресторанного господарства; впровадження в індустрію гостинності нових комп'ютерних технологій.

Сучасні вимоги клієнтів і велика конкуренція на ринку все частіше змушує ресторани заклади розширювати свої функціональні можливості, включаючи в сферу своїх послуг : транспортування страв за місцем замовлення, кейтеринг (надання послуг харчування на віддалених точках: приготування і доставка їжі, обслуговування персоналом, сервірування і т.і.), а також роздрібний продаж готової продукції на виїзних відкритих майданчиках, гастрофестивалях, фуд-кортах тощо. Відтак, розширюються як функції роботи так і спектр відповідальності менеджерів, які працюють в цій галузі.

Також в сучасних ресторанах особлива увага приділяється окремим категоріям відвідувачам. Наприклад, родинам із маленькими дітьми, для яких пропонується спеціальне дитяче меню, залучаються аніматори, розробляються спеціальні розважальні заходи і програми. Останнім часом зростає популярність інтернет-послуг, створюються інтернет-проекти і сайти, де надається максимально повна інформація про ресторани, бари, кафе, клуби, а також висвітлюються новини ресторанного бізнесу й анонсуються події закладу та партнерів; також впроваджуються різні акції і фестивалі, презентації нових страв (сезонних меню), майстер-класи від шефа; так само розширюється коло послуг для відвідувачів: бронювання столика, замовлення доставки продукції додому та інше.

Водночас, поряд із традиційними повно-сервісними ресторанами з'являється все більше спеціалізованих підприємств зі скороченим набором послуг. Така спеціалізація підприємств може бути найрізноманітнішою : від ексклюзивних ресторанів із авторською кухнею та неповторним іміджем до великих ресторанних мереж із франчайзинговою схемою господарювання. Наприклад, це можуть бути заклади, які спеціалізуються на виготовленні національних страв або популяризації кухні певної країни чи регіону до тематичні закладів.

Висновки. Управління багатогранною діяльністю підприємства ресторанного господарства є досить складним процесом. Так, менеджмент ресторанного господарства являє собою систему принципів і методів розробки та реалізації управлінських рішень, пов'язаних з усіма основними аспектами діяльності підприємства ресторанного господарства. Він також координує різні напрямки виробничо-торговельної діяльності підприємств галузі і забезпечує високу ефективність кінцевих результатів цієї діяльності. Разом з тим, як комплексна наукова дисципліна, менеджмент ресторанного господарства знаходиться на стадії зародження має великі перспективи щодо удосконалення.

Ключові слова. Ресторанне господарство, управління діяльністю підприємств ресторанного господарства.

ЛІТЕРАТУРА

1. Архипов В.В. Організація ресторанного господарства : [навч. посіб.] / В.В. Архипов. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – С. 167–170.
2. 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.
3. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства : [підручник] / Н.О. П'ятницька. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – С. 190–2004.
4. Чорна М.В. Методичний підхід до оцінки структури попиту на продукцію підприємств ресторанного господарства / М. В. Чорна, О. Є. Чатченко // Бізнес Інформ. – 2013. – № 11. – С. 212–216.