

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ЦЕНТРАЛЬНА СПІЛКА СПОЖИВЧИХ ТОВАРИСТВ УКРАЇНИ

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ СПОЖИВЧОЇ КООПЕРАЦІЇ УКРАЇНИ

ПРОГРЕСИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ ХАРЧОВИХ ВИРОБНИЦТВ, РЕСТОРАННОГО ТА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Збірник тез доповідей

**I Міжнародної науково-практичної конференції,
присвяченій 35-річчю технологічного факультету**

23–24 квітня 2009 року

**ПОЛТАВА
РВВ ПУСКУ
2009**

<i>Костишкова О.М.</i> Туристські ресурси, як один з визначальних факторів регіонального розвитку готельної галузі	260
<i>Мельниченко С.В.</i> Актуальні проблеми проектування комплексних систем автоматизації управління підприємствами готельного господарства.....	262
<i>Мельник Н.П.</i> Підвищення ефективності праці персоналу підприємств готельного господарства	265
<i>Новикова В.І.</i> Готельне господарство України: сучасні організаційні та нормативно-правові проблеми галузі.....	267
<i>Пасека С.Р.</i> Управління персоналом підприємств готельного господарства в ринкових умовах	270
<i>Радченко О.М.</i> Обслуговування іноземних туристів в готелях та ресторанах ВАТ «Інтурист» Української РСР У 60–80-х рр. XX століття	273
<i>Чепурда Л.М.</i> Оцінка та проблеми розвитку готельного господарства Черкаської області	275

СЕКЦІЯ 5. ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ЖАРЧОВОЇ ПРОМИСЛОВОСТІ, РЕСТОРАННОГО ТА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

278

<i>Басараб М.О.</i> Шляхи підвищення конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства споживчої кооперації.....	278
<i>Карпенко В.Д.</i> Напрями стабілізації роботи закладів ресторанного господарства споживчої кооперації в умовах економічної кризи	280
<i>Кононенко Т.П., Усіна А.І.</i> Високоякісний сервіс – гарантія підвищення прибутку й рентабельності підприємств ресторанного господарства	281
<i>Крилова Л.В., Шепелєва С.В.</i> Конкурентоспроможність – показник життєстійкості закладів готельно-ресторанного господарства.....	284
<i>Левченко М.М.</i> Мотивація персоналу, як фактор підвищення конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства.....	286
<i>Литвиненко Т.Є.</i> Шляхи підвищення конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства	289
<i>Онїшко Т.В.</i> Із досвіду діяльності підприємств громадського харчування споживчої кооперації України щодо оволодіння ринком у період непу (1921–1928 рр.)	294

<i>Нолітшия П.В., Каленік К.В.</i> Кейтерінг, як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємств в готельно-ресторанному бізнесі	297
<i>Скляр І.П.</i> Сфера харчового виробництва та ресторанного господарства в інтегральній моделі розвитку споживчої кооперації.....	299
<i>Шкарупа В.Г.</i> Проблеми та завдання розвитку ресторанного господарства споживчої кооперації.....	302
<i>Шкарупа В.Г., Клепач О.М.</i> Оптимізація нормативної бази технологічного проектування закладів ресторанного господарства	305

ТУРИСТСЬКІ РЕСУРСИ, ЯК ОДИН З ВИЗНАЧАЛЬНИХ ФАКТОРІВ РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОЇ ГАЛУЗІ

*О.М. Костюкова, к.і.н., доцент
Черкаський національний університет імені Б. Хмельницького*

Відповідно до Державної програми розвитку туризму в Україні на 2002–2010 роки, значна увага приділяється розробленню регіональних програм будівництва, реконструкції та модернізації матеріальної бази туристсько-рекреаційного комплексу (1, 35). Ефективність впровадження програми територіальної організації туристського комплексу, як невід'ємної складової державної народногосподарської системи, має значний вплив на регіональний розвиток інфраструктури готельного господарства. Формування готельної галузі залежить від багатьох факторів, зокрема, геополітичного розташування регіону, його економічного і соціального розвитку, транспортно-дорожнього комплексу, а також наявності вагомий бази туристських ресурсів.

На сучасному етапі готелі України діють в конкурентних ринкових умовах, що спонукає їх до постійного оновлення матеріально-технічної бази, застосування новітніх технологій обслуговування, впровадження інновацій, зміни організації внутрішнього простору, архітектурного оформлення, застосування сучасних засобів зв'язку та комунікацій, підвищення якості послуг. Основу інфраструктури готельної галузі становлять готелі різних форм власності: комунальні, відомчі, приватні. Більшість підприємств – це колективна (акціонована) власність. Відповідно до зміни форм власності відбувається перебудова їх діяльності. Але показники розвитку готельного господарства в Україні значно відстають від світових, зокрема, середня забезпеченість готельними місцями в Україні складає 2,38 місць на тисячу жителів, а в США – 18 місць, в Іспанії – 20 місць, в Югославії – 17 місць (2, 17). Перспективним для України є збільшення номерного фонду до 6–9 місць на тисячу жителів. Такі розрахунки засновуються на поступовому, але впевненому зростанні коефіцієнту номерного фонду. Використання місткості за останні роки зросло в Автономній Республіці Крим, Закарпатській, Львівській, Дніпропетровській, Хмельницькій, Полтавській, Черкаській областях. Потреби і вимоги міжнародного і внутрішнього розвитку ринкових послуг сприяють реструктуризації готельної галузі, удосконаленню процесу обслуговування туристів, відповідно до європейських стандартів. В Україні є приклади формування мережі готелів високого класу, такі як «Прем'єр-Палас» в Києві, «Ореанда» в Ялті, «Лондонська» в Одесі. Удосконалює матеріально-технічну базу і технології обслуговування мережа тур комплексів

ЗАО «Укрпрофтур». Саме туркомплекси, об'єднуючи в своїй структурі готелі, ресторани і туристські підприємства, мають можливість надавати широкий спектр послуг туристам від вищого до середнього класу, що є важливим і перспективним для розвитку соціального внутрішнього туризму з максимальним використанням туристських ресурсів регіону.

У «Туристському термінологічному словнику» науково обґрунтовується визначення туристських ресурсів; «Ресурси туристські – природні, історичні, соціально-культурні об'єкти, з об'єктами туристичного показу включно, а також інші об'єкти здатні задовольнити духовні потреби туристів, сприяти відновленню та розвитку їх фізичних сил. Туристські ресурси можуть бути використані для організації відпочинку та оздоровлення певного контингенту людей у певний фіксований час за допомогою технологій та наявних матеріальних можливостей» (3, 466-447).

До матеріальних засад, у першу чергу належить готельна інфраструктура. Відбувається стійка взаємодія туристських ресурсів і готельної галузі на різних рівнях макро- і мікрорегіонального розвитку. Науковий підхід до класифікації туристських ресурсів розподіляється за слідуючими ознаками: сутнісний (за предметною сутністю ресурсу), діяльнісний (за характером використання в туризмі), атрактивний (за ступенем та формою залучення до туристичної діяльності), ціннісний, функціональний, заснований на неповторності туристичних умов і ресурсів у поєднанні з комплексністю їх використання, еколого-економічний (за споживчою вартістю ресурсу), (4, 31). Туристські ресурси класифікуються на природні (кліматичні, ландшафтні, бальнеологічні), культурно-історичні (археологічні, архітектурні, історії та культури) та етнічні (відповідно до культури і побуту етнічного складу населення України). Сконцентрування готельних комплексів, в основному, залежить від наявності в регіоні могутнього потенціалу туристських ресурсів. Традиційно такими регіонами є Автономна Республіка Крим, Карпати, Азовське узбережжя, міста Львів, Одеса, Чернігів, Полтава та історичні землі Черкаської області. На Черкащині знаходиться понад 400 об'єктів природоохоронних територій площею понад 40 га. Визначне місце серед них займає шедевр садово-паркового мистецтва XVIII століття дендропарк «Софіївка», який визнано одним з 7 чудес України. Впровадження в 2005 році державної програми розвитку туризму в Черкаській області «Золота підкова Черкащини», надає великі можливості для значного розвитку інфраструктури туризму і зокрема готельного господарства. В області діє більше 40 готельних підприємств різних форм власності, з подальшою перспективою збільшення їх кількості. Місткість готелів становить біль

1,х тисяч місць. Вони обслуговують, на сучасному етапі, щорічно 12 тисяч осіб, у тому числі 7 тисяч іноземців (5, 377).

Таким чином, туристські ресурси є одним з визначальних чинників створення регіональної інфраструктури готельного господарства. Подальше дослідження, вивчення і активне задіяння в організацію туризму тих туристських ресурсів, які складають перспективний фонд, значно сприятиме розвитку готельної галузі України в сучасних ринкових умовах.

Список використаних джерел

1. Державна програма розвитку туризму на 2002–2010 роки (Туристична діяльність в Україні: Нормативно-правове регулювання / Роїна О.М. – К.: КИТ, 2006. – 464 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – К.: ВИРА – Р, 2001. – 208 с.
3. Туристский терминологический словарь: Справочно-методическое пособие / Авт.-сост. И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Советский спорт, 1999. – 664 с.
4. Любіцева О.О., Панкова С.В., Стафійчук В.І. Туристичні ресурси України: Навчальний посібник. – К.: Альтерпрес, 2007. – 369 с.
5. Культура і туризм Черкащини: Статистичний збірник. – Черкаси: Головне управління статистики у Черкаській області, 2006. – 226 с.

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ПРОЕКТУВАННЯ КОМПЛЕКСНИХ СИСТЕМ АВТОМАТИЗАЦІЇ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

С.В. Мельниченко, к.в.н., доцент

Київський національний торговельно-економічний університет

Актуальними на сьогодні в управлінні підприємствами готельного господарства є такі проблеми, як: відсутність організаційної єдності серед підрозділів підприємства, зокрема однакового розуміння сутності бізнесів-процесів, єдиної методології ведення обліку, уніфікації нормативно-довідкової інформації; труднощі планування діяльності на всіх рівнях управлінської вертикалі та доведення до кожного з підрозділів конкретних завдань; контроль над поточним виконанням завдань; недостатня оперативність даних про фінансово-господарську діяльність підрозділів і підприємства в цілому; висока трудомісткість збору й узагальнення даних; відсутність оперативної і достовірної інформації про взаєморозрахунки з зовнішніми постачальниками і споживачами. Поряд з існуючими проблемами з'являються нові, які ускладнюють процес їх оперативного вирішення.

Ефективне використання інформаційних технологій надає додаткові конкурентні переваги підприємствам. Нинішня ситуація на ринку інформаційних технологій вимагає від підприємств готельного господарства не просто автоматизувати окремі аспекти їх діяльності, а створити комплексну систему автоматизації управління бізнес-процесами.

Впровадження комплексних систем автоматизації управління робить підприємство більш конкурентоспроможним та адаптованим до змін ринкової кон'юнктури. Така автоматизація дозволяє: підвищити ефективність управління за рахунок забезпечення керівників і фахівців максимально повною, оперативною і достовірною інформацією на основі єдиного банку даних; поліпшити діловодство за допомогою оптимізації і стандартизації документообороту, автоматизації найбільш трудомістких його процедур; знизити витрати на ведення справ за рахунок автоматизації процесів обробки інформації, регламентації і спрощення доступу співробітників підприємства до потрібної інформації; забезпечити надійний облік і контроль надходжень і витрати коштів на всіх рівнях управління; оперативність прийняття рішень; підвищення якості обслуговування та надання послуг і т. д.

На практиці створити і впровадити комплексну систему автоматизації можливо шляхом придбання готової системи, створення автоматизації можливо шляхом придбання готової системи, створення власного програмного забезпечення або поєднання зусиль спеціалістів підприємства і компанії-розробника.

Створення власного програмного забезпечення ІТ-спеціалістами підприємства готельного господарства вирішує частину комунікаційних проблем, але при цьому зростає ризик, пов'язаний з недостатньою їх кваліфікацією.

Досвід організації проектів комплексної автоматизації свідчить, що при обговоренні процесу впровадження системи між замовником і розробником виникає ряд проблем: відсутність чітко сформульованої мети впровадження; неготовність підприємств змінювати існуючі бізнес-процеси; відсутність єдиного й однозначного розуміння щодо існуючої ситуації, вимог до системи і кінцевої мети впровадження, що приводить до необґрунтованих витрат додаткових ресурсів з обох сторін.

У зв'язку з цим, керівники підприємств повинні здійснювати автоматизацію, керуючись пріоритетами і стратегічними напрямками його діяльності та розвитку. Існує два полярні варіанти впровадження комплексної системи автоматизації: підлаштування системи під існуючі бізнес-процеси та реорганізація бізнесу під систему.