

ЗНАЧЕННЯ КОНТРОЛЮ ЯК ФУНКЦІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ В ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Анотація

У статті проведено дослідження особливостей організації системи контролю на сучасному підприємстві ресторанного господарства. Контроль є важливим фактором успішності функціонування підприємства. Він забезпечує правильну оцінку реальної ситуації і тим самим створює умови для внесення коректив у заплановані показники. Контроль, як вид управлінської діяльності, реалізується на засадах виконання контрольних операцій підприємств ресторанного господарства, оскільки дана галузь є особливою. Тому, контроль покликаний усіляко підтримувати все те, що є успішним у діяльності підприємств зазначеної галузі.

Ключові слова: контроль, функція контролю, ресторанный бізнес, контролювання, мета контролю.

В. А. Чичун, к.э.н., доцент,
Л. Я. Ревуцька, ст. преподаватель,
Черновицкий торгово-экономический институт КНТЭУ,
г. Чернівці

ЗНАЧЕНИЕ КОНТРОЛЯ КАК ФУНКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА

Аннотация

В статье проведено исследование особенностей организации системы контроля на современном предприятии ресторанного хозяйства. Контроль является важным фактором успешного функционирования предприятия. Он обеспечивает правильную оценку реальной ситуации и тем самым создает условия для внесения корректив в запланированные показатели. Контроль, как вид управленческой деятельности, реализуется на основе выполнения контрольных операций предприятий ресторанного хозяйства, поскольку данная отрасль является особой. Поэтому контроль призван всячески поддерживать все то, что является успешным в деятельности предприятий указанной отрасли.

Ключевые слова: контроль, функция контроля, ресторанный бизнес, контролирование, цель контроля.

Постановка проблеми. Контроль є кінцевою функцією менеджменту. Належний контроль сприяє досягненню поставлених цілей, які сформовані керівниками підприємств ресторанного господарства. Він забезпечує засобами адаптації до змін середовища підприємств з метою уникнення нагромаджень помилок при вирішенні складних організаційних проблем та мінімізації витрат. Контроль може концентруватися на фінансових, матеріальних, інформаційних

та людських ресурсах і передбачати операційний, фінансовий та структурний рівень. Слід зазначити, що контроль пронизує весь процес керування, починаючи від створення підприємств ресторанного господарства й формування цілей. Контроль є життєво необхідною функцією для керування й ефективного функціонування підприємств.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Практичні аспекти щодо контролю як функції менеджменту в роботі підприємств розглядали такі науковці, як А. Губа, Ф. Бутинець, Б. Валуєв, В. Яцура, І. Іванова, О. Кузьмін, А. Мазаракі, М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі, Н. Тарнавська, В. Немцов, В. Стадник, Ф. Хміль. У своїх працях такі дослідники, як Ф. Бутинець, Б. Валуєв, О. Лозовський, Є. Калюга зазначили, що недостатньо досліджувались питання контролю як функції управління досить значний період часу. В. Стефківський досліджував контроль як домінуючу функцію менеджменту в сучасній парадигмі прийняття управлінських рішень, оскільки, на його думку, недостатньо глибоко вивчалися системи прийняття управлінських рішень як середовище контролю. А. Кузнєцов звернув увагу на теоретичні засади щодо параметризації управлінського контролю через визначення його сутності та місця в системі менеджменту підприємства.

Формулювання цілей статті. Саме контроль є тим сполучним компонентом, що не дає процесам у ресторанному бізнесі набути критичного і необоротного характеру. У зовнішньому прояві контроль – це комплекс заходів спостереження за підготовкою, прийняттям і реалізацією ухвалених рішень, а також оцінка фактичного стану справ у підрозділах підприємств ресторанного господарства.

Таким чином, можна зазначити, що метою нашого дослідження є необхідність детального вивчення поняття контролю як функції менеджменту ресторанного господарства, визначення чинників, що зумовили необхідність реалізації контролювання та основних причин.

Виклад основного матеріалу дослідження. Функція контролю пронизує весь процес керування, починаючи від створення підприємства до формування цілей. В діяльності підприємств ресторанного господарства контроль є життєво необхідною функцією, оскільки має низку особливостей. Ресторанний бізнес відрізняється від всіх інших видів бізнесу та досить стрімко розвивається. Відповідно, діяльність підприємств ресторанного господарства вимагає серйозного менеджерського підходу, щоб ефективно використовувати світовий досвід на українському ринку. Так, функція контролю буде надзвичайно важливою при визначенні динаміки розвитку ресторанного бізнесу в нашій країні, порівнянні тенденцій становлення цього бізнесу в областях України з метою внесення корисного в специфіку розвитку ресторанних послуг.

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ

Загалом для працівника ресторанного бізнесу слово «контроль», як і слово «влада», породжує негативні емоції. Для багатьох керівників та працівників контроль означає перш за все обмеження, відсутність самостійності, тобто, все те, що прямо протилежне нашим уявленням про свободу особистості. Внаслідок такого стійкого сприйняття контроль відноситься до тих функцій управління, суть яких розуміється частіше всього неправильно.

На практиці виділяють декілька причин, що обумовлюють необхідність контролю в організації (рис. 1).

Перша й найголовніша з них – це необхідність спостереження за тим, чим займаються люди, щоб мати впевненість у тому, що вони знають, що і як їм треба робити. Спостереження за тим, чим займаються виконавці, є основною причиною, через яку менеджери потребують контролю.

Друга причина необхідності управлінського контролю – постійні зміни, з якими стикаються організації і їхні менеджери. Динамічність внутрішнього і зовнішнього оточення фірм підсилює важливість зв'язку між плануванням і контролем.

Третьою важливою причиною необхідності управлінського контролю є зростаюча складність організацій внаслідок збільшення їхніх розмірів і масштабів виробництва. Якщо організація невелика, то її менеджери близькі до всіх здійснюваних видів діяльності.

Рис. 1. Основні причини потреби контролю в роботі підприємств ресторанного господарства

Керівники розробляють плани, для реалізації яких потрібен певний час. Протягом цього часу може відбутися багато змін як у самій організації, так і в її оточенні. Деякі з цих змін можуть викликати потребу в коригуванні планів фірми, а деякі цілі і плани фірми можуть стати нереальними. Тож добре організований контроль дозволить менеджерам вчасно пристосуватися до умов, що змінюються.

Керівники підприємств ресторанного господарства починають здійснювати функцію контролю з того самого моменту, коли вони сформулювали цілі та завдання. У діяльності підприємств ресторанного господарства відсутність контролю передбачає виникнення хаосу, непорозуміння в процесах виконання поставлених цілей. Важливо і те, що

самі по собі цілі, плани і структура підприємств визначають її напрям діяльності, розподіляючи її зусилля відповідним способом, скеровуючи виконання робіт [2; 6]. На підприємствах ресторанного бізнесу виникає необхідність контролю у кожному процесі. Однак запорукою успішної діяльності підприємства є якість наданих послуг, що вимагає контролювання за їх наданням. Послуги повинні відповідати певним потребам, чинним стандартам і технічним умовам, а також чинному законодавству та іншим вимогам суспільства; задовольняти вимоги споживача; надаватися споживачу за конкурентоспроможними цінами; забезпечувати отримання прибутку.

Контроль необхідний для того, щоб фіксувати помилки і виправляти їх до того, як вони стануть перешкодою на шляху до мети. Вчені та спеціалісти з менеджменту вважають, що єдиного поняття «контролю» не існує, кожен визначає за своїм баченням. Так, на рисунку 2 зображено декілька визначень контролю.

Отже, серед усіх наведених визначень ми погоджуємося із твердженням Т. А. Бутинець, оскільки складні форми контролю за процесами, що відбуваються на підприємстві ресторанного господарства, призведуть до проблемних ситуацій в управлінській діяльності [1, с. 34]. На нашу думку, контроль слід розглядати як управлінський процес на підприємстві, що сприяє досягненню цілей, прийняттю рішень та прослідковуванню їх виконання, що дозволить досягти поставленої мети.

Г. В. Осовська, І. В. Копитова у своїх працях звернули увагу на те, що контроль необхідний для фіксування помилок і виправлення їх до того, як вони стануть перешкодою на шляху до мети. Також у своїй праці вони зазначили твердження дослідника А. Файоля, що контроль – це процес, який забезпечує досягнення цілей організації. Як функція управління, контроль включає виявлення ступеня відповідності процесу плановим показникам і природному русі [7, с.105].

Загалом контроль, як функція менеджменту, скореговує залучення інших функцій до реалізації у процес діяльності підприємств ресторанного господарства в повному обсязі [8]. Контроль завжди має функціональне призначення і виникає на певній стадії управлінського процесу. Він є підсумковим етапом управлінської діяльності, що дозволяє порівнювати досягнуті результати із запланованими. Виявляючи відхилення та їх причини, працівники контролю визначають можливості цілеспрямованого коригування поведінки об'єкта управління, способи впливу на об'єкт з метою усунення відхилень, ліквідації перешкод на шляху оптимального функціонування системи.

Дикань Н. В.

Контроль – це фундаментальний елемент процесу управління. Не можна розглядати повністю окремо від контролю планування, створення організаційних структур управління [3, с. 58].

Мартиненко М.

Контролювання – це процес людської діяльності, спрямований на встановлення корисності факту, що здійснився [7, с. 192].

Хміль Ф. І.

Контроль визначається як механізм перевірки дотримання та виконання встановлених завдань, планів та рішень. Він завжди має функціональне призначення і виникає на певній стадії управлінського процесу. Є підсумковим етапом управлінської діяльності, що дозволяє порівнювати досягнуті результати із запланованими [12, с. 147].

Стадник В. В.

Контроль – це таке регулювання організаційної діяльності, унаслідок якої деякі аспекти діяльності ставлять у визначені межі. Він забезпечує засобами адаптації до змін середовища з метою уникнення нагромаджень помилок вирішення складних організаційних проблем та мінімізації витрат [10, с. 203].

Діденко В. М.

Контроль - це процес забезпечення досягнення цілей організації за допомогою оцінки та аналізу результатів діяльності, оперативного втручання у виробничий процес і прийняття коригуючи дій [2, с. 295].

Бутинець Т. А.

Найбільш ефективний контроль – найпростіший контроль з точки зору тих цілей, для яких він призначений. Якщо система контролю дуже складна і люди, які взаємодіють з нею, не розуміють і не підтримують її, то така система контролю не може бути ефективною. Надлишкова складність веде до безладдя, що є синонімом втрати контролю над ситуацією [1, с. 34].

Рис. 2. Визначення поняття «контроль»*

*Джерело: розроблено автором.

Контроль за діяльністю підприємств ресторанного господарства слід розглядати як систематичне спостереження за станом господарської діяльності підприємств з метою перевірки відповідності фактичних результатів запланованим, а в разі потреби коригування такої діяльності. При цьому поширеним є погляд на контроль як фіксованого засобу, універсального шаблону, за допомогою якого досягається порівняння результатів із завданнями, вимогами і застосування, у випадку необхідності, коригуючих дій. Такий вузький підхід до визначення призводить до того, що процедура контролю на практиці зводиться до простої перевірки правильності арифметичних розрахунків [2, с. 283].

Керівництво організації одержує можливість визначити, які саме напрямки діяльності організації найбільш ефективно сприяли досягненню їх загальних цілей [13, с. 91]. Ми знаємо, що контролювання є однією з чотирьох головних управлінських функцій на підприємстві. Тож функція контролю має чотири головні завдання (рис. 3). Правильно спроектована система контролю здатна виконати кожне з цих завдань.

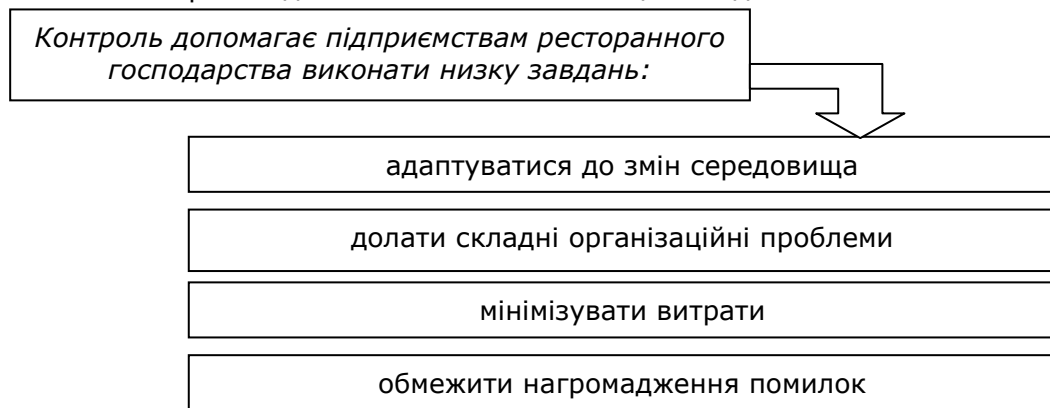


Рис. 3. Завдання контролю в сфері ресторанного господарства [2, с. 299]

У процесі діяльності підприємств ресторанного господарства контроль виконує ще й інші завдання, а саме:

- завчасне визначення місця та причин відхилень значень характеристик об'єкта від заданих;
- прогнозування стану і поведінки суб'єкта чи його частини на визначений майбутній період часу;
- визначення фактичного стану об'єкта чи його частини в даний момент часу;
- зміна стану та поведінки суб'єкта чи його частини таким чином, щоб при зміні зовнішніх умов, в допустимих межах, були зазначені необхідні й оптимальні значення характеристик об'єкта;

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ

– забезпечення стійкого стану об'єкта при досягненні критичних значень характеристик об'єкта.

Вже самі собою цілі, плани та структура підприємств ресторанного господарства визначають напрями діяльності, розподіляють зусилля та впливають на виконання робіт. Об'єктивна зумовленість і необхідність реалізації контролювання як функції менеджменту зумовлені такими чинниками (рис.4).

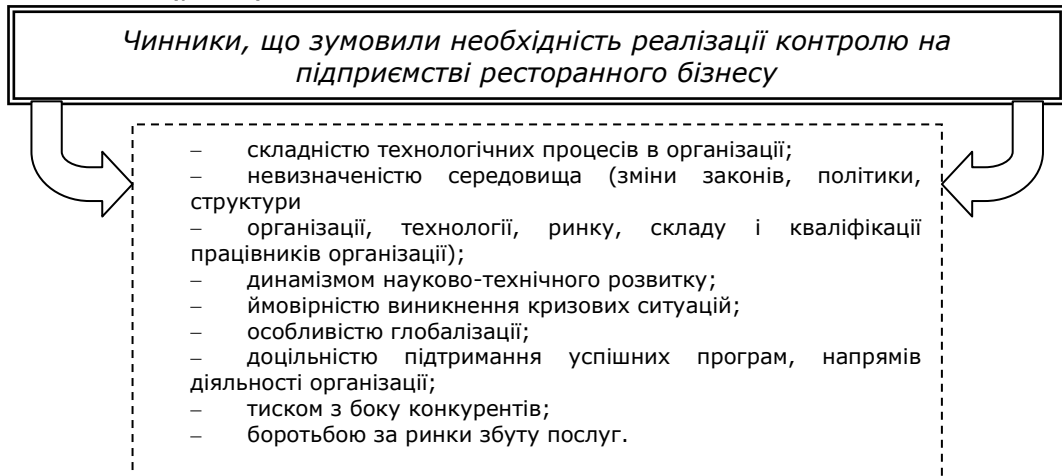


Рис. 4. Об'єктивність реалізації створення функції контролю на підприємстві ресторанного бізнесу

Мета контролю полягає в максимальному забезпеченні фактичних результатів очікуваням. Для того щоб контроль відповідав своєму призначенню і реалізував свої функції, він повинен:

- базуватися на чітко визначених нормативах, гнучких, динамічних технологіях;
- відображати пріоритети підприємств ресторанного господарства відповідно до їх стратегічного спрямування і діяльності;
- орієнтуватися на досягнення конкретних результатів;
- відповідати основному для підприємства виду діяльності;
- забезпечувати своєчасність, мобільність, надійність, гнучкість контрольних операцій;
- бути простим і зрозумілим;
- бути економічним.

Ми вважаємо, що кожному керівнику необхідно пам'ятати: для рядового виконавця завдання мають бути досить простими. Тобто, містити порівняно небагато пунктів, кількість нових операцій не повинна перевищувати 2-3, фахівець повинен мати професійно достатню підготовку і відповідну кваліфікацію.

Висновки. Отже, контроль – це, безумовно, вид управлінської діяльності, який пов'язаний з оцінкою рівня виконання завдання і досягнення цілей, виявлення відхилень в роботі підприємств ресторанного господарства. Керівник підприємства ресторанного господарства має можливість особисто контролювати управлінські процеси в роботі та підводити потрібні підсумки. Контроль покликаний підтримувати боротьбу за ринок збуту якісних послуг. Необхідність контролю як функції менеджменту в діяльності підприємств ресторанного господарства визначається низкою факторів, тобто невизначеністю середовища; небезпека виникнення кризових ситуацій; розробка питань щодо доцільності підтримки успіху підприємств; утиски з боку конкурентів та боротьба за ринки збуту послуг. Вони дозволили визначити чинники, що зумовили необхідність реалізації контролювання на підприємстві ресторанного бізнесу. Відповідно, контроль покликаний підтримувати успішну діяльність підприємств ресторанного господарства, надає можливість зіставляти реально досягнуті результати із запланованими, а також відповіді на запитання, які дозволять ефективно управляти підприємством у сфері ресторанного бізнесу.

Список використаних джерел:

1. Бутинець Т. А. Управлінський контроль та його елементи / Т. А. Бутинець // Житомирський державний технологічний університет. – 2010. – № 1. – С. 31-37.
2. Діденко В. М. Менеджмент : підручник [Текст] / В. М. Діденко. – К. : Кондор, 2008. – 584 с.
3. Дикань Н. В. Менеджмент: учебное пособие / Н. В. Дикань, И. И. Борисенко. – М., 2006. – 184 с.
4. Калюга Є. В. Фінансово-господарський контроль у системі управління: монографія / Є. В. Калюга. – К. : Ельга, Ніка-Центр, 2002. – 360 с.
5. Мескон М. Х. Основы менеджмента / М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури; [пер. с англ.]. – М. : Дело, 1992. – 702 с.
6. Нечалюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посібн. / Л. І. Нечалюк, Н. О. Телеш. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.
7. Мартиненко Н. М. Основы менеджмента [Текст] / Н.М. Мартиненко. – К.: Каравела, 2003. – 496 с.
8. Осовська Г. В. Основы менеджменту: практикум : навч. посібник [Текст] / Г. В. Осовська, І. В. Копитова. – К.: Кондор, 2005. – 580 с.
9. Охріменко А. П. Основы менеджменту: підручник [Текст] / А. П. Охріменко. – К.: Алерта, 2007. – 420 с.
10. Стадник В.В. Менеджмент: навчальний посібник [Текст] / Стадник В. В., Йохна М. А. – К.: Академвидав, 2003. – 463 с.
11. Сіменко І. В. Аналіз систем управління суб'єктів господарювання: методологія, організація, практика : монографія / І. В. Сіменко. – Донец. нац. ун-т. економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2009. – 543 с.
12. Хміль Ф. І. Основы менеджменту: підручник для студ. ВНЗ [Текст] / Ф. І. Хміль. – К.: Академвидав, 2005. – 608 с.

Valentyna Chychun, PhD in Economics, Associate Professor
Lyubov Revutska, Senior Lecturer
Chernivtsi Institute of Trade and Economics, Chernivtsi

**THE ROLE OF CONTROLLING AS A MANAGEMENT FUNCTION IN THE
OPERATION OF RESTAURANT BUSINESS ENTERPRISE**

Summary

The article studies control systems organization at modern enterprises of catering business. Controlling is very important to ensure the company functions successfully. It provides a correct estimate of the real situation and thereby creates conditions to make adjustments to the planned indicators. Control as a management discipline is implemented based on the execution of control operations of enterprises of restaurant business, as this industry is special one. Therefore, controlling is designed to fully support everything that is successful in the operation of given industry enterprises.

Keywords: controlling, control function, restaurant business, control, purpose of control.

References:

1. Butynets, T.A. (2010). Upravlins'kyj kontrol' ta joho elementy [Management control and its elements], Zhytomyr State Technological University, vol. 1, pp. 31-37 (in Ukr.).
2. Didenko, V.M. (2008). Menedzhment [Management]. Condor, Kyiv, 584 p. (in Ukr.).
3. Dikan, N.V., Borisenko, I.I. (2006). Menedzhment [Management]. Moskva, 184 p. (in Russ.).
4. Kalyuha, E.V. (2002). Finansovo-hospodars'kyj kontrol' u systemi upravlinnia [Financial and economic control in the management]. Elga, Nick Center, Kyiv, 360 p. (in Ukr.).
5. Meskon, M.H., Albert, M., Hedouri, F. (1992). Osnovy menedzhmenta [Fundamentals of Management]. Delo, Moscow, 702 p. (in Russ.).
6. Nechalyuk, L.I., Telesh, N.A. (2003). Hotel'no-restorannyj biznes: menedzhment [Hotel and restaurant business: management]. Center of educational literature, Kyiv, 348 p. (in Ukr.).
7. Martynenko, N. (2003). Osnovy menedzhmenta [Fundamentals of management]. Caravel, Kyiv, 496 p. (in Russ.).
8. Osovska, G.V., Kopytova, I.V. (2005). Osnovy menedzhmentu: praktykum [Fundamentals of Management, Workshop]. Condor, Kyiv, 580 p. (in Ukr.).
9. Ohrimenko, A.P. (2007). Osnovy menedzhmentu [Fundamentals of Management]. Alerts, Kyiv, 420 p. (in Ukr.).
10. Stadnyk, V.V., Yohna, M.A. (2003). Menedzhment [Management]. Akademvydav, Kyiv, 463 p. (in Ukr.).
11. Simenko, I.V. (2009). Analiz system upravlinnia sub'ektiv hospodariuvannia: metodolohiia, orhanizatsiia, praktyka [Analysis of management entities: methodology, organization, practice]. Donets. nat. Univ. Economics and Trade named. Michael Tugan-Baranowski, Donetsk, 543 p. (in Ukr.).
12. Khmil', F.I. (2005). Osnovy menedzhmentu [Fundamentals of Management]. Akademvydav, Kyiv, 608 p. (in Ukr.).

