

УДК 336.226.22

Т.С. ШОВКОПЛЯС**СУТНІСТЬ, ОЗНАКИ ТА УМОВИ МІНІМІЗАЦІЇ РИЗИКІВ У ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

Готельно-ресторанний бізнес є важливою складовою сфери послуг, що пов'язаний з господарською діяльністю спеціалізованих підприємств, які пропонують на комерційній основі власні послуги із забезпечення клієнтів послугами з розміщення та харчування. У сучасних умовах господарювання впровадження передових організаційно-управлінських технологій у готельно-ресторанному бізнесі зумовлює перегляд теоретичних основ діяльності підприємств з метою ефективного їх функціонування. З точки зору наукового підходу вирішення проблем розвитку підприємств сфери послуг залежить від формування сприятливого бізнес-середовища, виявлення, моніторинг і вивчення наявних та потенційних загроз і ризиків у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Такий підхід буде необхідною умовою для подальшої розробки системи економічної безпеки даних суб'єктів господарювання і забезпечення управлінських рішень з реалізації стратегії їх розвитку. Метою статті є визначення та удосконалення теоретичних основ і науково-практичних рекомендацій, щодо розкриття сутності умов мінімізації ризиків розвитку готельно-ресторанного бізнесу та економіки в цілому.

Ключові слова: національна економіка, діяльність, готельно-ресторанний бізнес, ризики у готельно-ресторанному бізнесі

Готельно-ресторанний бізнес важная составляющая сферы услуг, который связан с хозяйственной деятельностью специализированных предприятий, которые предлагают на коммерческой основе собственные услуги по обеспечению клиентов услугами по размещению и питанию. В современных условиях хозяйствования, внедрения передовых организационно-управленческих технологий в готельно-ресторанном бизнесе предполагает пересмотр теоретических основ деятельности предприятий с целью эффективного их функционирования. С точки зрения научного подхода решения проблем развития предприятий сферы услуг зависит от формирования благоприятной бизнес-среды, определение, мониторинг и изучения явных и потенциальных угроз и рисков в деятельности предприятий готельно-ресторанного бизнеса. Такой подход будет необходимым условием для дальнейшей разработки данных субъектов хозяйствования и обеспечения управленческих решений по реализации стратегии их развития. Целью статьи является определение и совершенствование теоретических основ и научно-практических рекомендаций относительно раскрытия сущности, минимизации рисков развития готельно-ресторанного бизнеса и решения проблем экономики в целом.

Ключевые слова: национальная экономика, деятельность, готельно-ресторанний бизнес, риски в готельно-ресторанном бизнесе.

Hotel and restaurant business is an important component of the service sector, which is connected with the economic activities of specialized enterprises that offer their own services to provide clients with accommodation and food services on a commercial basis. In modern conditions of management, introduction of advanced organizational and managerial technologies in the restaurant business, it involves the revision of the theoretical foundations of the activity of enterprises with the aim of their efficient functioning. From the point of view of the scientific approach to solving the problems of the development of enterprises in the service sector, it depends on the formation of a good business environment, the definition, monitoring and study of the obvious and potential threats and risks in the activity of the enterprises of the restaurant business. Such an approach will be a prerequisite for further development of these subjects of management and provision of managerial decisions for the implementation of their development strategy. The purpose of the article is to define and improve the theoretical foundations and scientific and practical recommendations on disclosing the essence, minimizing the risks of the development of the restaurant business and solving the problems of the economy as a whole.

Key words: national economy, activity, hotel and restaurant business, risks in the restaurant business.

Вступ. Підприємства готельно-ресторанного бізнесу функціонують в умовах сформованих ринкових відносин, високої конкуренції, підвищення циклічності фінансових і інших ризиків та невизначеності. Готельно-ресторанний бізнес як невід'ємна складова частина туристичної сфери, швидко розвивається. Підприємствам готельно-ресторанного бізнесу доводиться приймати рішення, в тому числі і фінансові в умовах системної кризи національної економіки, тому можуть виникати проблемні ситуації, для недопущення, нейтралізації та вирішення яких необхідно розуміти причини виникнення ризиків, фактори впливу та шляхи їх усунення. Критичний стан вітчизняної інфраструктури її нерозвиненість, а також орієнтація на розвиток промисловості з боку держави стали причиною відсутності сталого розвитку підприємств сфери послуг, а саме підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Прикладом критичного стану цієї сфери стало проведення в Україні у 2012 році чемпіонату Європи з футболу.

Аналіз досліджуваної проблеми. В сучасному бізнесі зростає роль своєчасного та якісного надання послуг, активними учасниками якого є підприємства

готельно-ресторанного бізнесу. Свого часу поняття «готельне господарство» співвідносилось з господарською діяльністю, що полягала у наданні платних послуг із розміщення в готелях. Згодом, із зростанням попиту на туристичні послуги й прагненням готелів до розширення комплексності обслуговування, послуги розміщення стали тісно пов'язуватись з харчуванням і реалізацією додаткових послуг. Це дало підстави для визначення поняття «готельно-ресторанний заклад», що включає в себе проживання, харчування, транспортні та інші додаткові послуги.

Економічна суть діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу полягає у нематеріальному характері її діяльності. Оскільки, результатом діяльності є не готовий продукт, а пропозиція особливого виду послуг.

Готельно-ресторанна послуга- це господарська операція підприємства з метою задоволення вимог споживача, що пропонується при розміщенні та тимчасовому проживанні й харчуванні.

При проведенні в Україні у 2012 році чемпіонату Європи з футболу, найбільше проблем виникло з розміщенням та харчуванням великої

кількості вболівальників та туристів, відсутністю якісного сервісу, до якого вже давно звикли подорожуючі більшості країн Європи. За таких обставин необхідним було прийняття швидких рішень нормативного характеру для належного забезпечення проведення чемпіонату Європи з футболу. З точки зору наукового підходу вирішення проблем розвитку підприємств сфери послуг залежить від формування сприятливого бізнес-середовища, виявлення, моніторинг і вивчення наявних та потенційних загроз і ризиків у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Такий підхід буде необхідною умовою для подальшої розробки системи економічної безпеки даних суб'єктів господарювання і забезпечення управлінських рішень з реалізації стратегії їх розвитку. Неоднозначність підходів до трактування та класифікації ризиків у готельно-ресторанному бізнесі просліджується і у відповідних публікаціях та дослідженнях. У дослідженнях Погодіної А.С. наведена така класифікація ризиків готельного бізнесу [5] специфічні та неспецифічні ризики готельного бізнесу. До специфічних ризиків готельного бізнесу вона відносить: ризик зниження заповнюваності номерного фонду, ризик загрози безпеки клієнтів, ризик загрози безпеки персоналу, ризик втрати репутації, ризик псування-втрати майна, ризик аварій в сфері житлово-комунального господарства та ін. До неспецифічних ризиків готельного бізнесу віднесено: ризики цінової конкуренції, економічні ризики, інвестиційні ризики, ризики зміни законодавства, ризики адміністративного тиску, ризики криміногенних обставин. Тоді як науковці Леонтєва Ю.Ю., та Почепинець Д.С. надають класифікацію ризиків виробничої діяльності готельного підприємства за наступними ознаками [4]: 1. За факторами ризиків: зовнішні та внутрішні ризики. До зовнішніх ризиків слід віднести: наково-технічні, екологічні, політичні, соціально-економічні. Внутрішні ризики: відтворювальної діяльності, діяльності в сфері управління, виробничої діяльності (основної, допоміжної, забезпечуючої).

2. За об'єктом впливу: ризики, наслідки яких впливають на людей, отримуючих послуги, ризики, що впливають на персонал, ризики, наслідки яких впливають на виробничі системи.

3. За ознакою того, чи є наслідок його настання видимим для гостя (прийом, виписка, оплата); ризик у номерах (відмова техніки, ризик обслуговування номерів); за організацією харчування та інші невидимі для гостя ризики.

Викладення основного матеріалу. Після набуття Україною реального суверенітету першорядного значення набуває впровадження передових організаційно-управлінських технологій в таку важливу її соціально-економічну сферу господарства як готельно-ресторанний бізнес. Наша країна перейшла до ринкових відносин у той час, коли на міжнародному рівні сталися суттєві зміни в туристичній галузі, важливою складовою якої є готельно-ресторанний сервіс. Розвиток підприємств

готельно-ресторанного бізнесу в період кризи національної економіки пов'язаний зі станом невизначеності, в свою чергу впливає на обмежені знання майбутнього розвитку подій. У сучасних кризових умовах стан кожного суб'єкта господарювання визначається передусім його вмінням пристосуватися до мінливих умов конкурентної боротьби, можливістю здійснювати активну інноваційну діяльність. На сучасному етапі функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу виникають об'єктивні фактори, що ускладнюють процеси прийняття управлінських рішень, в умовах прискореного темпу суспільно-політичного життя. Збільшується обсяг «фахової» інформації, яку слід опановувати й використовувати в повсякденній діяльності, бурхливо розвивається наука і техніка, що спонукає до впровадження більш продуктивних і якісно нових зразків обладнання, новітніх виробничих технологій та надання широкого спектра послуг.

Основними факторами впливу на загальну та фінансову діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу є **ризики**, які виникають у процесі їх діяльності. Враховуючи наведені вище трактування та реалії функціонування вітчизняних підприємств, слід розрізнити небезпеки, загрози та ризики у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу, оскільки це дозволить конкретизувати їх та своєчасно реагувати менеджерам зазначених підприємств. Відповідно слід навести сутність та трактування цих понять:

- небезпека – це об'єктивно існуюча реальність, яка може порушити стан рівноваги суб'єктів і призвести до негативних наслідків;

- загроза - це наслідок небезпеки у вигляді об'єктивізованого чинника потенційно-негативної дії;

- ризик – це об'єктивно-суб'єктивна категорія, що пов'язана з певною мірою невизначеності результату внаслідок ухваленого рішення (дії і/або обставин).

Слід звернути увагу на те, що не треба акцентувати термін «втрати», оскільки існує таке поняття, як «виправданий ризик», тобто ризик – це не лише втрати, а також певні можливості, що можуть мати позитивний вияв у вигляді додаткових надходжень (прибутку).

Таким чином, небезпеки можна розглядати на макро, мезо та мікро рівні, що нами і здійснено. Загрози необхідно ідентифікувати за сферами виникнення, а ризики будуть пов'язані з певною мірою невизначеності результату, внаслідок ухваленого рішення (дії або бездіяльності), щодо мінімізації загроз. Сформовано перелік **основних загроз** у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу за сферами виникнення:

Персонал:

- Некомпетентність персоналу
- Невідповідність кваліфікаційним стандартам
- Агресивна поведінка
- Опортуністична поведінка

Кримінальна спрямованість у діяльності (крадіжки, розкриття конфіденційної інформації та інше)

Недотримання правил техніки безпеки;

Інформаційне забезпечення:

Недосконале програмне забезпечення

Відсутність системи захисту інформації (як внутрішньосистемної, так і інформації про клієнтів)

Неефективна робота сайту, або його відсутність

Недостатній рівень інтеграції у світовий інформаційний простір

Незадовільний рівень комунікації;

Технології :

Невідповідність стандартам та правилам техніки безпеки

Зношеність обладнання

Низька потужність (пропускна спроможність) обладнання

Низька енергоефективність

Недостатня ергономічність

Невідповідність екологічним та санітарним нормам

Неналежне забезпечення послугами ЖКГ;

Фінанси:

Негативні фінансові результати

Неефективне ціноутворення

Відсутність системи фінансового контролю

Недосконала система розрахунків з клієнтами, персоналом та постачальниками

Недотримання норм фіскального законодавства

Зменшення надходжень виручки за рахунок відтоку клієнтів;

Логістика:

Відсутність належного забезпечення ресурсами відповідної якості

Несвоєчасне виконання замовлень

Наявність дефіциту або понаднормових залишків ресурсів;

Фізична безпека клієнтів:

Відсутність служби безпеки

Відсутність технічних засобів охорони приміщень

Відсутність договорів з МВС або комерційними організаціями на охорону та обслуговування (у тому числі обслуговування технічних засобів з охорони об'єктів)

Можливість проникнення на територію сторонніх осіб

Можливість нападу сторонніх осіб або створення фізичної загрози безпеки клієнтів

Недостатнє забезпечення безпеки дітей (у тому числі від факторів потенційно-негативної технологічної природи походження);

Імідж:

Відсутність іміджевих заходів

Формування негативного іміджу

Наявність провокацій з боку конкурентів

Нормативно-регулятивне поле:

Зміни законодавства

Адміністративний тиск

Зміни у зовнішньоекономічних відносинах

Враховуючи, що ризик для підприємств

готельно-ресторанного бізнесу в першу чергу буде пов'язаний з управлінськими рішеннями (або бездіяльністю) у певній сфері виникнення загроз слід виділити: інформаційні ризики, ризики у сфері управління персоналом, технологічні ризики, фінансові ризики, логістичні ризики, іміджеві ризики, ризики нормативно-регулятивного характеру, ризики забезпечення фізичної безпеки.

Висновки. Результати дослідження дають підстави стверджувати, що економічне зростання діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні стримується рядом причин. Це і економічна криза, і недоліки в діяльності фінансово-банківської системи, обмеження платоспроможності населення, недосконала податкова система. Недоліком також є відсутність інструкцій та методичних рекомендацій, які були б логічно взаємопов'язані і не суперечили один одному.

Таким чином, для того, щоб визначити вплив ризиків на діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу, необхідно наперед розробити план розвитку підприємства, передбачити ризики, які можуть виникнути в процесі прийняття управлінських рішень: мати ефективні механізми виходу з кризових ситуацій; проводити постійний моніторинг зовнішнього середовища та діагностику внутрішнього середовища функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Такі дії забезпечать можливість ефективного функціонування та розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу не тільки в період системної кризи національної економіки.

Список літератури.

1. Захаров В. Б. Основи системного аналізу об'єктів і процесів / Захаров В. Б. – Київ. : КНУБА, 2000. – 95 с.
2. Десятнюк О. М. Управління податковими ризиками нова парадигма розбудови податкової системи України / О. М. Десятнюк // Вісник Національного університету „Львівська політехніка”. 2007. №606. С. 355 - 361. – (Серія : Менеджмент та підприємництво в Україні : етапи становлення і проблеми розвитку).
3. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: Учебное пособие / Ю.Ф. Волков. – Москва, 2014. – 272 с.
4. Леонт'єва Ю.Ю. Класифікація ризиків виробничої діяльності готельного підприємства [Електронний ресурс] / Ю.Ю. Леонт'єва, Д.С. Почепинець // Науково-технічний збірник. — 2012. — № 102. — Режим доступу : <http://eprints.kname.edu.ua/25423/1/518-522%20%D0%9B%D0%B5%D0%BE%D0%BD%D1%82%D1%94%D0%B2%D0%B0%20%D0%AE%D0%AE.pdf>
5. Погодина А.С. Управление рисками деятельности малых гостиничных предприятий: автореф. дис. на соискание учен. степени канд. экон. наук : спец. 08.00.05 "Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами- сфера услуг " / А.С. Погодина. — Санкт-Петербург, 2011. — 26 с.
6. Рудніченко Є. М. Оцінювання та моделювання впливу суб'єктів митного регулювання на систему економічної безпеки підприємства: [монографія] / Є.М. Рудніченко. — Луганськ: Промдрук, 2014. — 389 с.
7. Васин, С.М. Управление рисками на предприятии: учебное пособие / С.М. Васин, В.С. Шутов. – М.: КНОРУС, 2010. – 304 с
8. Волков, Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 384с.
9. Петрова, М. Страхование в гостиничном и ресторанном бизнесе: кто больше? / Гостиница и ресторан / М. Петрова. – М., 2009. – № 3/74. – с.16-27.
10. Как сделать гостиничный бизнес менее рискованным? [Електронний ресурс] – Режим доступу:

<http://prohotelia.com.ua/2011/09/>.

11. Трудности и риски гостиничного бизнеса в Украине. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.mayger.ua/ru/analitika/trudnosti-i-riski-gostinichnogo-biznesa-v-ukraine/>.

References (transliterated)

1. Zakharov V. B. *Osnovy systemnogo analizu ob"yektiv i protsesiv* / Zakharov V. B.. – Kyiv. : KNUBA, 2000. – 95 p.
2. Desyatnyuk O. M. *Upravlinnya podatkovy ryzykamy nova paradyhma rozbudovy podatkovoyi systemy Ukrainy* /O. M. Desyatnyuk // Visnyk Natsional'noho universytetu „L'vivs'ka politehnika”. 2007. No 606. P. 355 - 361. – (Seriya : Menedzhment ta pidpryyemnytstvo v Ukraini : etapy stanovlennya i problemy rozvytku).
3. Volkov Yu.F. *Vvedenye v hostynnyy y turystychesky byznes*: Uchebnoe posobie / Yu.F. Volkov . – Moscow, 2014. – 272 p.
4. Leont'yeva Yu.Yu. *Klasyfikatsiya ryzkyv vyrobnychoy diyal'nosti hotel'noho pidpryyemstva* [Elektronnyy resurs] /Yu.Yu. Leont'yeva, D.S. Pochepynets' // Naukovo-tehnichnyy zbirnyk. — 2012. — No 102. — Rezhym dostupu : <http://eprints.kname.edu.ua/25423/1/518-522%20%D0%9B%D0%B5%D0%BE%D0%BD%D1%82%D1%94%D0%B2%D0%B0%20%D0%AE%D0%AE.pdf>
5. Pohodyna A.S. *Upravlenye ryzkamy deyatel'nosty malyykh*

hostynnykh predpryyatyuy: avtoref. dys. na soyskanye uchen. stepeny kand. ekon. nauk : spets. 08.00.05 "Экономика у управлене народным khozyaystvom: экономика, orhanyzatsyya y upravlenye predpryyatyuyamy, otraslyamy, kompleksamy- sfera usluh " / A.S. Pohodyna. — Sankt-Peterburh, 2011. — 26 p.

6. Rudnichenko Ye. M. *Otsinyuvannya ta modelyuvannya vplyvu sub"yektiv mytnoho rehulyuvannya na systemu ekonomichnoyi bezpeky pidpryyemstva*: [monohrafiya] / Ye.M. Rudnichenko. — Luhansk: Promdruk, 2014. — 389 p.
7. Vasin, S.M. *Risk management in the enterprise: a textbook* / S.M. Vasin, V.S. Shutov. - Moscow: Knorus, 2010. - 304 p.
8. Volkov, Yu.F. *Economics of hotel business* / Yu.F. Volkov. - Rostov n / a: Phoenix, 2003. - 384s.
9. Petrova, M. Insurance in the hotel and restaurant business: who is more? / Hotel and restaurant / M. Petrova. - M., 2009. - No. 3/74. - p.16-27.
10. How to make the hotel business less risky? [Electronic resource] - Access mode: <http://prohotelia.com.ua/2011/09/>.
11. Difficulties and risks of hotel business in Ukraine. [Electronic resource] - Access mode: <http://www.mayger.ua/en/analitika/trudnosti-i-riski-gostinichnogo-biznesa-v-ukraine/>.

Надійшла (received) 10.10.2017

Бібліографічні описи / Библиографические описания / Bibliographic descriptions

Сутність, ознаки та умови мінімізації ризиків у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу/ Т.С. Шовкопляс // Вісник НТУ “Харківський політехнічний інститут” (економічні науки). – Х.: НТУ „ХПІ”. - 2017. - № 46(1267).- С. 39-42 . Бібліогр. 11 назв. – ISSN 2519-4461.

Сущность, признаки и условия минимизации рисков в деятельности предприятий гостинично-ресторанного бизнеса / Т.С. Шовкопляс // Вестник НТУ “Харьковский политехнический институт” (экономические науки). – Х.: НТУ „ХПИ”. - 2017. - № 46(1267).- С. 39-42 . Библиогр.: 11 названий. – ISSN 2519-4461.

Essence, features and conditions of risk minimization in the activity of enterprises of hotel and restaurant business / T.S. Shovkopylas // Bulletin of NTU "Kharkiv Polytechnic Institute" (economic sciences). – Kharkiv.: NTU "KhPI". - 2017. - № 46(1267).- P. 39-42 . Bibliogr.: 11 names. – ISSN 2519-4461.

Відомості про авторів / Сведения об авторах / About the Authors

Шовкопляс Тетяна Семенівна – старший викладач кафедри економічного аналізу та обліку НТУ «ХПІ» м. Харків ; тел. (050) 713-02-45, e-mail: tssh25@ukr.net.

Шовкопляс Татяна Семеновна – старший преподаватель кафедры экономического анализа и учета НТУ «ХПИ» г. Харьков ; тел. (050) 713-02-45, e-mail: tssh25@ukr.net.

Shovkopylas Tetiana Semenovna - starshiy prepodavatel' kafedry ekonomicheskogo analiza i ucheta NTU «KHPI» g. Khar'kov ; tel (050) 713-02-45, e-mail: tssh25@ukr.net.