

Міністерство освіти і науки України
Кам'янець-подільський національний університет імені Івана Огієнка
Природничо-економічний факультет
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему:

«КОНТРОЛЬ НА ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ»

Здобувача 4 курсу
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти,
GRS1-B19 групи
спеціальності: 241 Готельно-ресторанна справа
за освітньо-професійною програмою «Готельно-
ресторанна справа»
денної форми навчання
Наталії ФУРТАК

Керівник: кандидат технічних наук,
доцент кафедри туризму та готельно-
ресторанної справи
Тайсія ВЕСЕЛОВСЬКА

Рецензент: кандидат економічних наук,
доцент кафедри туризму та готельно-
ресторанної справи, доцент
Тетяна МАРУСЕЙ

Кам'янець-Подільський, 2023 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ КОНТРОЛЮ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ	6
1.1 Визначення та важливість контролю	6
1.2 Типи контрольних механізмів	9
1.3 Виклики у впровадженні систем контролю	16
РОЗДІЛ 2 АНАЛІТИЧНА ОЦІНКА КОНТРОЛЮ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ	233
2.1 Фінансовий контроль в індустрії гостинності	233
2.2 Операційний контроль в індустрії гостинності	288
2.3 Правова та технічна основа здійснення контролю якості харчової продукції у закладах готельно-ресторанного господарства	31
2.4 Людські ресурси та контроль працівників	339
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ КОНТРОЛЮ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ	44
3.1 Удосконалення фінансового контролю	484
3.2 Специфіка вхідного і операційного контролю закладів ресторанного господарства	47
3.3 Шляхи посилення контролю якості продукції і послуг в сфері гостинності	58
3.4 Ефективні стратегії контролю працівників	6261
ВИСНОВОК	665
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	709
Додатки	

ВСТУП

Актуальність теми. Індустрія гостинності відіграє ключову роль у світовій економіці, надаючи широкий спектр послуг, таких як проживання, харчування, розваги та туризм. В умовах постійного зростання і конкуренції в цьому секторі, ефективні методи управління стають необхідними для його успіху. Серед різних аспектів управління контроль виділяється як найважливіша функція, що дозволяє організаціям відстежувати, регулювати та спрямовувати свою діяльність на досягнення бажаних результатів. Механізми контролю допомагають підприємствам гостинності забезпечувати фінансову стабільність, підвищувати операційну ефективність, підтримувати якість обслуговування та ефективно управляти людськими ресурсами. Тому розуміння та впровадження ефективних систем контролю в індустрії гостинності має першорядне значення для досягнення стійкого успіху.

Мета і завдання дослідження. Метою цієї дипломної роботи є всебічний аналіз контролю в індустрії гостинності. Розглядаючи теоретичний огляд механізмів контролю, аналізуючи їх застосування в контексті індустрії гостинності та пропонуючи рекомендації щодо запровадження сучасних методів контролю, ця робота має на меті поглибити розуміння практики контролю та його значення в сфері гостинності. Завдання цього дослідження включають:

- Визначити та підкреслити важливість контролю в індустрії гостинності.
- Дослідити різні типи контрольних механізмів, що використовуються в організаціях сфери гостинності.
- Визначити проблеми, що виникають при впровадженні систем контролю в індустрії гостинності.
- Оцінити переваги та обмеження систем контролю в контексті сфери гостинності.

- Провести аналітичну оцінку контролю в індустрії гостинності, зосередившись на фінансовому контролі, операційному контролі, контролі якості та управлінні персоналом.

Об'єкт дослідження. Об'єктом дослідження даної дипломної роботи є механізми контролю в індустрії гостинності. Він охоплює різні аспекти контролю, включаючи фінансовий контроль, операційний контроль, контроль якості та управління персоналом.

Предметом дослідження є аналіз застосування цих механізмів контролю в контексті індустрії гостинності, визначення їх ефективності та вивчення можливостей для вдосконалення.

Інформаційною базою дослідження були: публікації вітчизняних і зарубіжних науковців; нормативні і законодавчі документи в готельній сфері; інші спеціальні та науково-практичні інформаційні джерела за темою роботи; періодичні видання; інформаційні матеріали органів статистики; інформація з мережі INTERNET.

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості використання закладами готельного господарства рекомендацій щодо вдосконалення контролю.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів, кожен з яких присвячений різним аспектам контролю в індустрії гостинності. В роботі представлено 4 рисунків, загальний обсяг роботи 69 аркушів, додатки.

Розділ 1 містить теоретичний огляд, визначення контролю, обговорення його важливості, вивчення різних типів механізмів контролю та вирішення проблем, з якими стикаються при впровадженні систем контролю.

У розділі 2 представлено аналітичну оцінку контролю в індустрії гостинності, розглянуто фінансовий контроль, операційний контроль, контроль якості та управління людськими ресурсами.

У розділі 3 пропонуються рекомендації щодо посилення контролю в індустрії гостинності, що включають стратегії посилення фінансового

контролю, операційного контролю, контролю якості та управління персоналом. Дотримуючись такої структури, дипломна робота має на меті забезпечити комплексне розуміння механізмів контролю та їх застосування в індустрії гостинності.

Отже, контроль відіграє життєво важливу роль в індустрії гостинності, дозволяючи організаціям досягати своїх цілей, підтримувати конкурентоспроможність і надавати винятковий сервіс гостям.

У даній роботі досліджуватимуться теоретичні та практичні аспекти контролю в готельно-ресторанному бізнесі, пропонуючи ідеї, аналіз та рекомендації щодо зміцнення систем контролю. Досліджуючи різні аспекти контролю та їх застосування в індустрії гостинності, ця робота має на меті зробити внесок у знання та розуміння ефективних практик контролю в цьому динамічному секторі, що постійно розвивається.

ВИСНОВКИ

Однією з важливих сфери економіки є готельно-ресторанний бізнес. Він сприяє формуванню валового внутрішнього продукту, бюджету країни, виконання соціальних функцій.

Результати проведеного дослідження дозволяють стверджувати, що якість стає визначальним фактором для оцінки успішності результатів сервісно-виробничої діяльності готельно-ресторанних закладів, а саме виробленої продукції та наданих послуг і є одним із ключових аспектів, що характеризує вимоги споживачів до продукції та послуг. Потреби споживачів, зі свого боку, виступають детермінантою формування необхідності постійного підвищення рівня якості та впровадження системи управління якістю продукції і послуг у ресторанных закладах, тому контроль за сферою надання послуг відіграє важливу роль.

Дослідивши різні аспекти контролю та їх застосування в індустрії гостинності, зазначено та обґрунтовано необхідність створення і застосування системи контролю за якістю продукції та послуг, що є ефективним інструментом для підвищення конкурентоздатності ресторанных закладів. Основні висновки, що впливають із роботи полягають у наступному:

1. Встановлено, що контроль допомагає забезпечити високу якість обслуговування для гостей, а саме перевірку чистоти номерів, якості їжі та напоїв, професійної поведінки персоналу та дотримання стандартів обслуговування. Контроль допомагає впевнитися, що потреби та очікування гостей виконуються. Він дозволяє виявляти недоліки та негаразди в обслуговуванні та вживати заходів для їх виправлення.

Без контролю неможлива безпека та гігієна в готельно-ресторанній сфері. Виконання протипожежних заходів, дотримання норм санітарно-гігієнічних вимог у кухні та торгівельних залах ресторану, створення безпечних і комфортних умов проживання для гостей. Завдяки контролю відбувається моніторинг та оцінка різних процесів, а саме: управління запасами, розподіл робочого часу персоналу, ефективність використання ресурсів і все, що впливає

на продуктивність і результативність закладу гостинності. Контроль дає можливість виявляти та вирішувати проблеми, перш ніж вони призведуть до незадоволеності гостей та негативних відгуків, сприяє підтримці високої якості обслуговування та задоволення гостей, що позитивно впливає на репутацію готелю та залучення нових гостей.

2. Ефективність механізмів контролю для забезпечення задоволеності гостей і фінансової стабільності досягається за допомогою:

стратегічного контролю, який спрямований на оцінку і контроль стратегічного напрямку та досягнення мети закладу гостинності і його впровадження в індустрії гостинності має переваги щодо оцінки досягнення довгострокових цілей і результатів. Стратегічний контроль допомагає виявляти зміни в зовнішньому середовищі і приймати необхідні заходи для пристосування до нових умов. Завдяки стратегічному контролю організація відслідковує ефективність використання ресурсів. Поряд з цим занадто жорсткий контроль може пригнічувати ініціативу працівників та обмежувати їх творчість і відповідно може призвести до затримок у прийнятті рішень, оскільки вимагає додаткового часу та ресурсів для оцінки та аналізу. Недостатність або недостовірність даних може призвести до неточних результатів контролю.

Оперативного контролю, який дозволяє проводити моніторинг щоденних операцій і процесів для забезпечення вимог встановлених стандартів, вчасно реагувати на поточні проблеми, виявляти відхилення від плану та вчасно приймати необхідні заходи.

3. Проблеми у сфері гостинності створюють певні виклики, з якими стикаються підприємства гостинності на шляху до успішного впровадження систем контролю, включаючи технологічні складнощі, управління людськими ресурсами та організаційну культуру. Системи контролю передбачають ряд технологічних рішень необхідних для досягнення ефективності, послідовності та якості надання послуг, але унікальне середовище підприємств гостинності часом перешкоджає безперешкодній інтеграції систем управління у сфері,

зокрема виникають складнощі, пов'язані з впровадженням та інтеграцією технологій.

Досліджено сегмент HoReCa, для закладів готельно-ресторанного господарства і встановлено, що сертифікація за стандартом PCI DSS має важливе значення для кафе, ресторанів, барів, готелів, готелів. Будь-яка компанія, яка приймає до оплати платіжні картки, має відповідати стандарту PCI DSS і має пройти сертифікацію, але невеликі заклади часто уникають цього. Стандарт PCI DSS вимагає постійно контролювати POS-термінали. Увесь персонал повинен суворо дотримуватись інструкцій та повинен вміти виявляти заміну POS-терміналу, а також не залишати термінали без нагляду. Стандарт PCI DSS вимагає, щоб веб-сайти, на яких відбуватимуться замовлення страв або онлайн-бронювання готельних номерів, були розроблені безпечним чином та захищені від злому та підміни даних.

Впровадження систем контролю на підприємствах гостинності вимагає ефективного управління людськими ресурсами: а саме навчання та інформування персоналу про нові системи контролю, як ефективно ними користуватися але недостатні технологічні навички і навчальні ресурси можуть перешкоджати впровадженню систем контролю працівниками. Керівництво вищого рівня або рядові співробітники можуть перешкоджати процесу адаптації, оскільки вони сприймають системи контролю як загрозу своїй автономії або безпеці роботи. Часто зустрічається перешкоджання прийняттю та інтеграції систем контролю з боку вищого керівництва, що запобігає довірі і прозорості та відкритій комунікації.

Заклади індустрії гостинності зобов'язані впроваджувати надійні протоколи захисту даних, дотримуватися галузевих норм та інвестувати в заходи кібербезпеки, щоб захистити інформацію про клієнтів, фінансову документацію та інтелектуальну власність.

4. Аналітична оцінка контролю в індустрії гостинності показує, фінансовий контроль відіграє вирішальну роль у забезпеченні успіху та стійкості закладів гостинності, оскільки передбачає управління фінансовими

ресурсами, моніторить результати діяльності та прийняття обґрунтованих рішень для оптимізації прибутковості та збереження конкурентних переваг і завдяки ефективному фінансовому контролю можна контролювати витрати, зменшити ризики. Добре розроблений бюджет сприяє ефективному використанню ресурсів, виявляє потенційні фінансові прогалини та забезпечує основу для прийняття фінансових рішень.

Управління запасами, контроль закупівель та енергозберігаючі техтехнології сприяють зменшенню витрат, впровадження технологічних систем та автоматизація процесів впорядковує операції, оптимізує використання ресурсів та сприяє економії коштів.

Управління доходами. У динамічній та висококонкурентній індустрії гостинності ефективно управління доходами має вирішальне значення для максимізації прибутковості. Управління доходами включає цінові стратегії, прогнозування попиту та управління запасами для оптимізації доходів і заповнюваності.

Програма для автоматизації ресторану Poster POS дозволяє вести облік робочого дня персоналу, можна побачити найпопулярніші позиції меню, піковий час завантаження залу та багато іншого, що допоможе підвищити ефективність роботи закладу.

Кваліфікаційна робота підкреслює важливість розуміння і впровадження ефективних систем контролю для досягнення стійкого успіху в сфері гостинності і має на меті поглибити знання та розуміння практики контролю шляхом заглиблення в теоретичні та практичні аспекти контролю в готельно-ресторанному бізнесі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аветисова, А. О. Економіка ресторанного господарства : навч.-метод. посібник / А. О. Аветисова, Н. С. Палій, Ю. Ю. Юрченко ; Донецький національний університет економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. Донецьк : ДонНУЕТ, 2010. 174 с.
2. Архіпов, В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посібник / В. В. Архіпов. – 2-ге вид., перероб. та доп. Київ : ЦУЛ, 2012. 280 с.
3. Басюк, Т. П. Економіка готельно-ресторанного бізнесу : навч. посібник / Т. П. Басюк, Т. Л. Керанчук. Київ : НУХТ, 2018. 360 с.
4. Бісєвець, А. В. Економічна безпека у сфері готельно-ресторанного бізнесу у сучасних економічних умовах [Електронний ресурс] / А. В. Бісєвець // Вісник Черкаського університету. Серія : Економічні науки. 2017. Вип. 4 (2). С. 3–9.
5. Білоцерківський, О. Б. Статистичний аналіз і тенденції розвитку готельного господарства в Україні [Електронний ресурс] / О. Б. Білоцерківський // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Економіка і менеджмент. 2018. Вип. 30. С. 116–119.
6. Давидова, О. Ю. Організація в ресторанному господарстві (виробництво) : підручник / О. Ю. Давидова, Н. В. Полстяна ; Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2017. 330 с.
7. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник / О. Ю. Давидова ; Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.
8. Карпенко, Р. В. Облік, калькуляція і звітність у підприємствах ресторанного господарства : навч. посібник / Р. В. Карпенко, В. М. Кузнецов. Н. Г. Сологуб. Харків: Світ Книг, 2018. 288 с.
9. Кашперська, А. І. Організація внутрішнього контролю підприємств ресторанного господарства : автореф. дис. канд. екон. наук. 08.00.09 / А. І.

Кашперська ; Харківський державний університет харчування та торгівлі.
Харків, 2019. 25 с.

10. Ковешніков, В. С. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник / В. С. Ковешніков, М. П. Мальська, Х. Й. Роглев. Київ: Кондор, 2015. 752 с.

11. Колонтаєвський, О. П. Основні напрями розвитку готельно-ресторанного господарства України [Електронний ресурс] / О. П. Колонтаєвський, Д. О. Шаповаленко // Комунальне господарство міст. Серія: Економічні науки. 2019. Вип. 2. С. 79–84.

12. Куцик, П. О. Бухгалтерський облік у торгівлі та ресторанному господарстві: навч. посібник / П. О. Куцик, Л. І. Коваль, Ф. Ф. Макарук. Львів : Магнолія, 2019. 503 с

13. Мазур, С. А. Стан та перспективи розвитку готельно-ресторанної справи в Україні [Електронний ресурс] / С. А. Мазур, А. М. Прилуцький. // Ефективна економіка. 2019. № 2.

14. Мальська, М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич ; Львівський національний університет ім. І. Франка. Київ : ЦУЛ, 2018. 304 с. – Режим доступу до електронного каталогу Науково-технічної бібліотеки Одеської національної академії харчових технологій

15. Мандзяк, О. М. Індустрія гостинності в умовах глобалізованого світу: аспектуалізація проблеми [Електронний ресурс] / О. М. Мандзяк // Молодий вчений. 2017. № 1. С. 651–654.

16. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Київ: Ліра. К, 2020. 484 с.

17. Основи готельно-ресторанної справи : навч. посібник / Н. І. Данько та ін. ; за заг. ред. А. Ю. Парфіненка ; Харківський національний університет ім. В. Н. Каразіна. Харків : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2017. 287 с.

18. Павлюченко, О. С. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства : навч. посібник / О. С. Павлюченко, А. В. Гавриш,

Л. О. Шаран; Міністерство освіти і науки України, Національний університет харчових технологій. Київ : НУХТ, 2017. 227 с.

19. Потьомкін, Д. М. Формування напрямів інноваційного розвитку підприємств гостинно-ресторанного господарства [Електронний ресурс] / Д. М. Потьомкін // Держава та регіони. Серія : Економіка та підприємництво. 2017. № 4-5. С. 25–29.

20. Теоретико-практичні підходи до ефективного функціонування ринку готельно-ресторанних послуг: стан, проблеми, тенденції : кол. монографія / В. А. Русавська та ін. ; за ред. канд. іст. наук, проф. Русавської В. А. ; Київський національний університет культури і мистецтв. Київ: Ліра, 2018. 419 с.

21. Пушкар М.С. Контролінг – інформаційна підсистема стратегічного менеджменту / М.С. Пушкар, Р.М. Пушкар Тернопіль: Карт – бланш, 2004. 370 с.

22. Івахненко С.В. Фінансовий контролінг: методи та інформаційні технології / С.В. Івахненко, О.В. Мелих. Київ : Знання, 2009. 319 с.

23. Калайтан Т.В. Маржинальний аналіз діяльності підприємств громадського харчування / Т. Калайтан // Формування ринкової економіки в Україні: наук. збірник. Спец. вип.15 (ч.1). Обліково-аналітичні системи суб'єктів господарської діяльності в Україні. Львів: Інтереко, 2005. С.473-480.

24. Калайтан Т.В. Інструменти контролінгу підприємств ресторанного господарства. Підприємництво і торгівля. 2018. Вип.23. С.82-86.

25. Міжнародні стандарти сервісу

URL: https://vuzlit.com/249515/mizhнародni_standarti_servisu_restoraniv

26. URL: <https://joinposter.com/ua/business/restaurant>

27. URL: <https://getpci.com/fines-and-sanctions-for-non-compliance-with-the-requirements-of-the-pci-dss-standard-1>

28. URL:

URL:https://pidru4niki.com/1246122060347/turizm/auditorska_sluzhba