

**Н.Ю. Балацька**, канд. техн. наук, доц. (*ХДУХТ, Харків*)  
**Т.М. Брикова**, асист. (*ХДУХТ, Харків*)

## **ЕФЕКТИВНІСТЬ ФУНКЦІЙ КОНТРОЛЮ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

Контроль у складі функцій менеджменту є логічним продовженням функцій організації й мотивації праці. Він присутній у діяльності підприємства з моменту його заснування й визначення мети.

Функція контролю – це функція менеджменту, яка дозволяє виявити проблеми й скорегувати діяльність організацій, щоб запобігти виникненню кризових явищ. Саме тому ця функція є досить важливою у готельно-ресторанному бізнесі. Так, працівник сучасного закладу готельно-ресторанного господарства виконуватиме свої обов'язки більш ефективно, якщо краще розумітиме суть змін у навколишньому середовищі й виробничих процесах. Саме тому керуючий повинен уміло використовувати сучасні методи й прийоми контролю.

Ефективному контролю на підприємстві готельно-ресторанного бізнесу притаманні:

- стратегічна спрямованість – одна з основних характеристик ефективного контролю, яка аналізує ключові питання діяльності закладу;
- економічність, яка базується на зменшенні витрат;
- орієнтація на досягнення конкретних результатів, мета якої полягає у вирішенні завдань та проблем готельно-ресторанного закладу;
- відповідність виду діяльності. Для того, щоб досягти максимальної ефективності, повинні надаватись об'єктивні дані щодо оцінювання роботи керівника;
- своєчасність контролю – надання необхідної інформації працівникам раніше, ніж розвинеться кризове явище;
- гнучкість та доцільність. Контроль повинен пристосовуватись до мінливості внутрішнього й зовнішнього середовищ закладу та спрямуватись на мету.

На підприємствах готельно-ресторанного бізнесу практикується здійснення контролю за якістю прийнятих рішень. Дані такого контролю використовуються при оцінці індивідуальної діяльності менеджерів і вирішенні питань щодо їх службового просування. Серед заходів, спрямованих на удосконалення організації контролю за виконанням рішень, важливе значення має досягнення правильного співвідношення між безпосереднім візуальним спостереженням і дистанційним контролем.

Ефективність контролю може зростати і за рахунок добре налагодженого оперативного його планування. При здійсненні контролю за основними змінними (час, обсяг, вартість, якість тощо) доцільно дотримуватись сучасних наукових методик і орієнтуватись на передові практичні досягнення у готельно-ресторанному бізнесі.

Контроль не повинен обмежуватись інцидентами, як і набувати тотальної форми, яка породжує небалість у роботі контролюючих органів і приховане або відкрите невдоволення контролюваних працівників. Недоліки в роботі краще обговорювати на робочому місці; за всіх умов контроль не повинен пригнічувати працівників, створювати напруження в колективі й призводити до конфліктних ситуацій. Навпаки, завдяки усуненню виявлених недоліків у роботі й об'єктивній оцінці діяльності працівників, ефективний контроль сприяє успішному досягненню цілей організації, породжує відчуття впевненості й задоволення від роботи у виконавців.

При реалізації функції контролю слід враховувати загальний режим і умови діяльності працівників апарату управління. Контроль потрібно здійснювати в такі періоди, коли спеціалісти апарату найменш завантажені основною роботою, мають можливість більше часу приділити реалізації програми спостереження чи перевірки, або чітко визначити заздалегідь час і форму контролю. Для підвищення ефективності контролю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу необхідно:

- розробляти плани, які об'єктивно відображають результати діяльності працівників;
- забезпечувати двостороннє спілкування між працівниками органів контролю та працівниками підприємства, діяльність яких контролюється;
- уникати надто пильного (прискіпливого) контролю;
- застосовувати методи розробки планів, які забезпечують жорсткий, але справедливий контроль;
- використовувати методи матеріального стимулювання контролюючих органів за досягнуті результати;
- впроваджувати інформаційно-управлінську систему контролю.

Отже, ефективність функції контролю у готельно-ресторанному бізнесі є очевидною в тому разі, коли завдання не зводиться лише до виявлення розбіжностей між фактичними і плановими показниками.

Головне у проведенні контролю – усунення причин, які спричиняють цю розбіжність, забезпечення безумовного виконання планів і всіх нормативних вимог та створення сприятливих умов для діяльності працівників. Слід зазначити, що контроль є необхідною функцією в управлінні та досить важливим фактором у створенні іміджу готельно-ресторанного закладу.