

Оновлення основних фондів в економіці здійснюється за рахунок капітальних вкладень, що забезпечують введення в дію основних фондів для відшкодування вибулих за ветхістю об'єктів, на реконструкцію і на розширення діючих, а також на нове будівництво. Валові капітальні інвестиції в готельному господарстві зростали до 2008 р. включно, а наступного зменшилися на 23,1% до 2008 р., що було на 3,4% менше від їх суми 2006 р. У структурі валових капітальних інвестицій у всі роки переважна їх частка припадала на інвестиції в будівництво (найменша – у 2006 р. – 60,5%, найбільша – у 2007 р. – 64,0%), що відбиває специфіку галузі. На придбання нових основних засобів у готельному бізнесі витрачалося близько 30,0% валових капітальних інвестицій (найменше – у 2006 р. – 29,9%, найбільше – у 2005 та 2008 рр. – 31,9%), а на придбання раніше існуючих – близько 7,0% щорічно (найменше – у 2007 р. – 5,1%, найбільше – у 2006 р. – 9,6%).

Технологічна (видова) структура основних фондів у готельному господарстві відрізняється від технологічної структури матеріального виробництва тим, що в цілому тут у складі основних фондів пасивна частина абсолютно переважає над активною. Якщо у виробничій сфері на будівлі і споруди припадає близько 60%, а на машини й устаткування, передавальні та транспортні засоби майже одна третина вартості основних фондів, то у готельному вартість будівлі і споруд складає 85% вартості основних фондів, а машин, приладів, передавальних і транспортних засобів – близько 10%. В порівнянні з виробничою сферою у складі капітальних вкладень готельного господарства значно вищою є частка інвестицій, що направляються на будівельно-монтажні роботи. Із загального об'єму капітальних вкладень на будівельно-монтажні роботи у сфері послуг відводиться майже 50%, а у виробничій сфері на будівельно-монтажні роботи – не більше 1/3, а на устаткування, машини, інструменти – близько половини всього об'єму виробничих капітальних вкладень.

Існують цілком справедливі нарікання на готельне господарство, які стосуються низького рівня автоматизації та інформатизації даної галузі. Адже високий їх ступінь дає можливість підвищувати ефективність процесів виробництва та обслуговування, економити поточні витрати, досягати високого рівня якості та конкурентоспроможності. Так, загальні витрати на інформатизацію за період, який аналізується хоча і зросли у 2,1 рази, але становили лише 34,5 млн грн. Тобто на одне підприємство готельного сектору у 2009 р. припадало 20,9 тис. грн. даних витрат. Найбільший темп підвищення інформаційних витрат стався за показником витрат на програмне забезпечення – 6,3 рази до 2005 р. Основний приріст витрат за цією статтею відбувся у 2009 р. – 2,92 рази (7,5 млн грн.), що спричинило підвищення її питомої ваги до 33,0% у складі витрат на інформатизацію. На придбання засобів обчислювальної техніки підприємства галузі витрачали щорічно від 8,0 (2006 р.) до 15,5 млн грн. (2007 р.). Темпи змінення даного виду витрат у відсотках до попереднього року у складі трьох роках (з п'яти) були нижче 80,0%. Питома вага витрат на придбання обчислювальної техніки у складі згаданих витрат знизилась з 64,0% у 2005 р. до 28,1% у 2009 р., хоча у попередньому дорівнювала 50,0%. Оплата послуг сторонніх організацій з інформатизації загалом збільшилась з 4,1 млн грн. (2005 р.) до 13,4 млн грн. (2007 та 2009 рр.), тобто у 3,3 рази. Найбільша питома вага витрат на ці цілі спостерігалась у 2007 р. (40,8%), а найменша у 2005 р. (25,1%).

Таким чином, оновлення основних фондів готельного господарства здійснюється по всім напрямкам, зазнає суттєвого впливу з боку зовнішніх чинників і значною мірою залежить від інвестиційної привабливості галузі.

О.Ю. Давидова, канд. техн. наук, доц. (ХДУХТ, Харків)

Н.Ю. Балацька (ХДУХТ, Харків)

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В ТУРИЗМІ

Важливий елемент в обслуговуванні туристів - послуги ресторанного господарства. Заклади ресторанного господарства обслуговують досить різноманітний контингент відвідувачів-туристів як вітчизняних, так і іноземних, як організованих, так і індивідуальних. У процесі обслуговування туристів ресторанне господарство відіграє особливо важливу роль і набуває специфічних рис, що дозволяє вважати ресторанне господарство в курортно-туристичних центрах складовою індустрією туризму.

Якість ресторанних послуг залишає в пам'яті туриста найбільш стійке враження тому, що саме ці послуги щоденно задовольняють його потреби першої необхідності. Отже, розробка шляхів удосконалення ресторанного господарства у готелях є актуальною.

В сучасних умовах послуги ресторанного господарства у готелях набувають все більшого розвитку. З метою залучення якомога більшої кількості відвідувачів та збільшення прибутку закладам готельного господарства необхідно знаходити шляхи вирішення проблем, які постають у їх роботі.

Проведений аналіз послуг ресторанного господарства усіх готелів міста Харкова, від двох зірок до чотирьох, в результаті якого визначені такі проблеми:

- низький рівень кваліфікації офіціантів (відсутність етично-моральної освіти, гостинності у обслуговуючого персоналу та відсутність знань не тільки іноземної мови, а й української);
- невідповідність стандартам рівня оснащення та підготовки залів до обслуговування;

- залишки старих систем обслуговування та низький рівень комп'ютеризації й автоматизації у готелях низької категорії;
- недостатній розвиток організації відпочинку;
- відсутність в більшості ресторанів при готелях традиційної української кухні та дитячого меню;
- невизначені особливості організації обслуговування індивідуальних туристів, груп туристів та іноземних туристів;
- неорганізований та недостатній рівень обслуговування в номерах та відсутність послуг харчування на поверхах;
- нерозвинений рівень кредитної системи та системи бонусів для заохочення постійних споживачів;
- низька інформаційна база та низький рівень рекламної компанії.

Вирішити виявлені проблеми можна шляхом:

- підвищення якості надання послуг;
- вивчення і застосування процесу та організації безперервного покращення;
- впровадження автоматизованої системи управління ресторанним господарством та іншими службами додаткових послуг, за рахунок модернізації матеріально-технічної бази;
- забезпечення професійної підготовки спеціалістів та періодичного навчання персоналу готелю новим технологіям;
- покращання маркетингової діяльності;
- вивчення ринку туристичних послуг;
- розширення рекламної компанії;
- впровадження традицій української культури.

З метою поліпшення якості ресторанних послуг, що надають готелі Харкова пропонується:

- створити центр системи сервіс-менеджменту, який забезпечить високий рівень стандартизації;
- передбачити навчання, підвищення кваліфікації персоналу та контролю за ним;
- визначити методи мотивації персоналу для покращення його роботи; ввести корпоративну культуру та внутрішній PR-сервіс. Тобто, створити центр, який буде контролювати всю систему сервісу, розроблятиме і впроваджуватиме нові методи покращення системи обслуговування в ресторанах готелів.

Особливу увагу необхідно приділити процесу автоматизації, яка є важливим фактором успішності будь-якого підприємства.

Перспективи розвитку ресторанного господарства при готелях полягають у наступному:

- подальша індустріалізація ресторанного господарства;
- підвищення рівня організації та управління;
- впровадження моральних та матеріальних заохочень, які сприятимуть активізації людського фактору;
- підвищення якості продукції і культури обслуговування.

Таким чином, організація харчування – невід'ємна складова обслуговування відвідувачів готелів та найважливіший фактор їх заповнюваності. Заклади ресторанного господарства в готелях сприяють залученню додаткових доходів.

Е.А. Долгопол, препод. (ХТЭК КНТЭУ, Харьков)

Т.Д. Румянцева, препод. (ХТЭК КНТЭУ, Харьков)

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В КОНТЕКСТЕ ВНЕДРЕНИЯ В УЧЕБНЫЙ ПРОЦЕСС СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Две ведущие тенденции определяют облик современного мира, приоритеты XXI века – усиление внимания к образованию и повышенный интерес к проблемам качества. Стараясь быть на гребне инноваций, учитывая требования современности, год назад в Харьковском торгово-экономическом колледже КНТЭУ остро стал вопрос о качественно новом витке развития, связанным с предоставлением образовательных услуг высокого качества и отработкой четкой системы управления всеми процессами разноплановой деятельности учебного заведения.

На пути к достижению поставленной цели, т.е. внедрению системы управления качеством, колледж столкнулся со многими проблемами. Одна из них – проблема построения внутривузовской системы качества обучения, которая ориентирована на требования Болонской декларации и Министерства образования и науки Украины, но нигде нет, ни рекомендаций по построению системы качества, ни тем более общепринятой методики и инструментария по ее построению. Из опыта можно утверждать, что система менеджмента качества не может быть внесена в вуз извне. Она может быть заботливо «выращена» его руководством только в конкретной организации, только для удобства работы, повышения эффективности деятельности вуза и только при участии всего коллектива. Ясно одно: ответственность за качество образования лежит на вузах, и они