

ПЕРЕДУМОВИ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВ УКРАЇНИ

В умовах жорсткої конкуренції та насичення ринку сфери послуг міжнародними та національними підприємствами різних організаційно-правових форм та форматів надання послуг, коли споживачі послуг мають можливість відрізнити товари та послуги масового споживання лише за ціновою категорією, основним завданням управління підприємством сфери послуг стає впровадження заходів щодо диференціації товарів та послуг не тільки за комерційним, тобто ціновим, фактором, а й за соціальним фактором.

Українські реалії ринкової економіки сьогодні свідчать про те, що держава не в змозі виконувати своїх обов'язків щодо соціального захисту населення в повній мірі. Погіршення соціально-економічних умов в країні відобразилось на демографічній ситуації. За період з 1990 року чисельність населення України скоротилась на 11%. Природне скорочення чисельності населення за цей період збільшилось більше ніж в 10 разів і в 2010 році склало – 5,7 особи на 1000 населення. При цьому рівень смертності в Україні складає 16,3 померлих на 1000 населення, що в 1,8 рази вище, ніж у Західній Європі. Кількість родин без дітей збільшилась на 11,5%; також збільшилась на 17,8% кількість родин з однією дитиною, а кількість родин з двома та трьома дітьми зменшилась на 25,7% та 33,3% відповідно, що очевидно відобразиться на кількості працездатного населення країни в майбутньому.

В Україні протягом останніх десяти років спостерігається тенденція зростання обсягів оплати праці, проте темпи її підвищення щороку знижуються, а в 2010 р. темп росту заробітної плати впав до 90,8%, що обумовлено скороченням обсягів виробництва та відповідно оплаченого та відпрацьованого робочого часу. Протягом останніх двох років спостерігається зростання заборгованості із виплати заробітної плати: у 2009 році цей показник у порівнянні з 2008 роком становив 77,8%, у 2010 році – 23,9%.

Фінансово-економічна криза, що розпочалася наприкінці 2008 року, призвела до загострення ситуації на ринку праці у 2009 році. Однією з найбільш серйозних проблем є скорочення обсягів зайнятості та зростання безробіття населення. За даними вибіркового обстеження населення з питань економічної активності середньомісячна кількість економічно активного населення віком 15-70 років у 2009 р., порівняно з 2008 р., зменшилась на 1,1% і становила 22,2 млн. осіб, з яких 20,2 млн. осіб або 91,2% були зайняті економічною діяльністю, а решта 2,0 млн. осіб – відповідно до методології Міжнародної організації праці (МОП) класифікувалися як безробітні. Кількість економічно активного населення працездатного віку за цей період зменшилась на 1,7% та становила відповідно 20,3 млн. осіб або 91,7% від зазначеної категорії населення віком 15-70 років. Скорочення у січні–вересні 2009р. порівняно з аналогічним періодом 2008 р. реальних наявних доходів населення вплинуло на зміни у структурі сукупних витрат. Найбільш вагомою статтею (52%) сукупних витрат домогосподарств продовжували залишатися витрати на харчування (включаючи харчування поза домом). Порівняно з 9 місяцями 2008р. частка цих витрат збільшилась на 2%. На купівлю непродовольчих товарів та оплату послуг домогосподарства направляли третину усіх витрат, що на 0,9% менше, ніж у січні–вересні 2008р. Частка неспоживчих сукупних витрат зменшилась на 2% і склала 12% усіх витрат домогосподарств, в основному, за рахунок зменшення частки витрат, які спрямовувалися на заощадження.

Проаналізовані вище обмеження щодо розвитку суспільства потребують, в першу чергу, вирішення соціальних аспектів його існування. У зв'язку з тим, що держава не має достатніх коштів та відповідного механізму впливу на вирішення всіх цих проблем, відповідальність за їх виконання лягає на підприємства, що також є представниками даного суспільства та використовують його ресурси (матеріальні, природні, енергетичні, трудові) на виробничі потреби.

Таким чином, можна зробити висновок, що основними передумовами розвитку соціальної відповідальності підприємств сфери послуг в Україні є: дотримання прав та свобод людини через відповідальне та етичне відношення до споживачів товарів та послуг, працівників підприємств, ділових партнерів, членів суспільства; забезпечення споживачів якісними товарами та послугами через дотримання належних умов виробництва, використання небезпечних для здоров'я та життя людини компонентів; сприяння здоровому способу життя членів суспільства через сприяння розвитку культури та спорту; відповідальність перед майбутніми поколіннями за збереження природних ресурсів через бережливе ставлення до оточуючого середовища, фінансування відтворення чи очищення природних ресурсів, використання енерго- та ресурсозберігаючих технологій тощо.

А.В. Левченко, доц. (ХДУХТ, Харків)

О.М. Шарапова, ст. викл. (ХДУХТ, Харків)

ПРОБЛЕМИ І НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА

Від правильного розподілу часу так чи інакше залежить рівень реального впливу менеджера на процес виробництва і ефективність його праці. Для цього менеджер відповідного рівня повинен чітко уявляти мету і зміст робіт.

Раціональна організація робочого часу менеджера вимагає обліку виконуваних робіт, систематичного спостереження за своїм робочим часом, вивчення структури його витрат. Це дає можливість аналізувати використання робочого часу, складати обґрунтовані плани особистої роботи.

Проблема ефективної праці менеджера досліджувалася нами на прикладі ТОВ «ОСТА». Ця проблема, безумовно, є багатоаспектною. Вона включає такі важливі питання, як розподіл функцій між працівниками, планування особистої роботи, використання засобів організаційної техніки, встановлення оптимального режиму роботи, проведення ділових нарад, особисті контакти з підлеглими, приймання відвідувачів, проведення бесід, тощо. Кожний напрямок вимагає від менеджера певних навичок, які закріплюються тільки в процесі тренування. Важливою проблемою ефективного використання часу є невміння розпоряджатися часом, в результаті чого важливі питання не вирішуються і ефективність роботи підприємства знижується.

Дослідження окресленої проблеми дозволило визначити, що співвідношення витрат робочого часу при виконанні управлінських операцій відбиває характер і стиль управлінської діяльності. Так, великі витрати робочого часу на виконання інформаційно-технічних операцій свідчать про недостатнє використання засобів обчислювальної й оргтехніки в практиці керування. Великі витрати робочого часу керівників і фахівців на організаційно-адміністративні операції характеризують нестійкість функціонування керованої і керуючої систем, викликану недоліками керування.

Отримані в результаті дослідження дані і проведений аналіз повинні забезпечити розробку практичних пропозицій з раціоналізації використання робочого часу завідувача відділом ЗЕД ТОВ «ОСТА» і з усунення основних причин витрат робочого часу.

Н.О. Нецадим, асп. (НУХТ, Київ)

ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ АВТОМАТИЗАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Стрімкий розвиток інформаційних технологій у світі призвів до того, що за останні вісім років у сервісному секторі економіки стали широко застосовуватися найрізноманітніші інформаційні технологічні рішення. Інформаційне управління пов'язане з бурхливим розвитком технологій, що забезпечують швидкі й ефективні методи передачі, обробки, збереження й одержання інформації. Автоматизація різних процесів досягається шляхом інтеграції різних інформаційних технологій, метою яких є підвищення ефективності і продуктивності роботи готельних службовців, і надає величезні потенційні можливості для підвищення ефективності управління готелем.

Інформаційні технології (ІТ) готельного управління з'явилися у світовій готельній індустрії давно – першими необхідність автоматизації роботи готелів усвідомили американці, і у 1960-ті роки корпорація ІВМ на замовлення трьох найбільших готельних мереж Hilton, InterContinental і Sheraton створила першу систему управління готелем. На українському ринку експерименти з впровадження даних систем в готелях України стали проводитися з середини 90-х років. Рушійною силою переходу до автоматизації закладів готельно-ресторанної сфери стали необхідність подолання зловживань персоналу, зростання швидкості і якості обслуговування. Статистика показує, що у закладах, де почали використовувати автоматизований комп'ютерний облік, прибуток зростає на 30...40%. Тому менеджери все частіше обирають шлях автоматизації підприємства.

Варто відзначити, що впровадження в сферу готельно-ресторанного бізнесу комп'ютерних систем вирішує багато проблем, але головне – створює комфортні умови для гостей.

Але, сам по собі факт установки сучасної системи не означає безумовного отримання віддачі від здійснених витрат. Перш за все, перед прийняттям рішення про встановлення автоматизованої системи для закладу, необхідно з'ясувати, чи відповідають можливості цієї системи сформованим вимогам. Ефективність автоматизації обумовлюється цілим комплексом скоординованих заходів щодо перегляду сформованих методів і порядку роботи, перепідготовки персоналу готелю, розробки і перетворення інформаційно-технологічної стратегії підприємства. Цінність системи можна розглядати у двох розрізах – у процесах, які система автоматизує, і даних, які акумулює система в ході своєї роботи.

Задача програмного забезпечення для автоматизації бізнесу – забезпечити керівника оперативною інформацією: визначити залишки товарів на даний момент, показати стан номерного фонду – бронювання і заселеність, завантаженість ресторану тощод. Програмний комплекс повинен генерувати звіти за різними фінансовими показниками (обсяг виручки, розрахунок рентабельності), давати корисну статистику (динаміку продаж, попит на різні показники відвідуваності). Автоматизовані системи призначені підвищити ефективність роботи менеджера і полегшити щоденну роботу персоналу при обслуговуванні клієнтів: вони повинні взяти на себе ведення замовлень, призначення знижок, друк рахунку гостю, звести до мінімуму спілкування офіціанта з баром і кухнею. При цьому досягається взаємозв'язок між різними службами готелю, що значною мірою підвищує ефективність і дозволяє позбутися помилок.

Останнім часом готельно-ресторанний бізнес все частіше включає додаткові види послуг, такі як більярд, ігрові дитячі кімнати, боулінг, СПА, конференц-зали та ін. Існують випадки, коли готелі, ресторани, кафе,