

2. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма / Н.И. Кабушкин. – Минск: Новые знания, 2001. – 432 с.
3. Квартальнов В.А. Туризм / В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 320 с.
4. Квартальнов В.А. Стратегический менеджмент в туризме / В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 1999. – 308 с.
5. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса / М.В. Ефремова. – М.: Ось - 89, 1999. – 252 с.
6. Котлер Ф. Гостеприимство и туризм / Ф.Котлер, Дж.Боуэн, Дж.Мейкенз. – М.: ЮНИТИ, 1998. – 787 с.
7. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов / Н.Б. Черных. – М.: Советский спорт, 2002. – 320 с.

*Получено 25.01.2012*

УДК 338.48

Ю.Ю.ЛЕОНТ'ЄВА, канд. екон. наук, Д.С.ПОЧЕПИНЕЦЬ

*Харківська національна академія міського господарства*

## **КЛАСИФІКАЦІЯ РИЗИКІВ ВИРОБНИЧОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА**

Доповнено існуючу класифікацію ризиків готельного підприємства за факторами їх утворення.

Дополнена существующая классификация рисков гостиничного предприятия по факторам их образования.

Existing classification risks of the hotel enterprise for factors of their formation is added.

*Ключові слова:* готельне підприємство, ризики, класифікація, ризики виробничої діяльності.

В умовах світової кризи, нестабільність проявляється більш жорстко, що породжує необхідність у своєчасному виявленні, аналізі й мінімізації ризиків. Це стосується всіх підприємств, у тому числі й готельних.

Даною проблемою займалися такі вітчизняні й закордонні вчені, як Н.М. Внукова, Р.М. Качалов, А.О. Овчаров, В.А. Смоляк, О.М. Станіславчик, Л.Н. Тепман [1, 2, 4-7]. Однак у роботах даних авторів питання класифікації ризиків готельного підприємства було розкрито недостатньо.

Класифікація ризиків, як елемент управління ними, необхідна для більше повного їх аналізу. Тому мета даної статті – доповнити класифікацію ризиків підприємств готельного господарювання з урахуванням специфіки їх діяльності.

Існують різноманітні види класифікації ризиків. Кожна з них дозволяє виявляти в ризиках їх певні властивості, тому, чим більше істо-

тих класифікацій буде використано, тим повнішою буде їх оцінка. У цьому випадку обмежимося лише класифікацією за факторами ризиків, а також класифікацією, що безпосередньо характеризують наслідки ризиків.

Нині поширена класифікація ризиків, що ділить їх за факторами на зовнішні й внутрішні (рисунок) [1-7]. Для готельних підприємств дана класифікація також буде актуальною.



Класифікаційні групи факторів ризику готельного підприємства [3]

Пропонуємо доповнити дану класифікацію наступними положеннями.

Ризики виробничої діяльності готельних підприємств за об'єктом впливу можна розділити на:

1) ризики, наслідки яких впливають на людей. Дана група підділяється на дві підгрупи: ризики, що впливають на персонал, і ризики, що впливають на відвідувачів. Це будь-які поломки устаткування, катастрофи, неадекватні дії самого персоналу, гостей або третіх осіб (кримінал) і т.п., які загрожують життю, здоров'ю або настрою гостей, чи персоналу;

2) ризики, наслідки яких впливають на виробничі системи, вони загрожують їх нормальній роботі й (або) цілісності. Сюди також входять катастрофи, крадіжки, поломки, тощо.

Так само ризики виробничої діяльності готельних підприємств рекомендуємо розбити на дві групи, за ознакою того, чи є наслідок його настання видимим для гостя:

- 1) видимі для гостя;
- 2) невидимі для гостя.

Видимі – це ризики, небажані наслідки яких будуть помітні для клієнта й вплинуть на його подання про зроблену послугу. Вони пов'язані безпосередньо з діяльністю служби прийому й розміщення, господарською службою, службою безпеки, частиною роботи інженерно-технічної служби (питання, що стосуються функціонування номерів і суспільних приміщень), комерційного відділу (якщо дефіцит якого-небудь ресурсу, матеріалу, устаткування, стає помітним). Дані ризики називають сервісними [5]. Вони так само мають свою класифікацію:

1. За прийомом і випискою:

- ризик оформлення (небезпека неналежного оформлення, внесення в базу невірних відомостей про клієнта, заселення в невідповідний вимогам і характеру бронювання номер, неінформування про існуючі послуги);
- організаційний ризик (імовірність зривів в організації зустрічі й відправлення, невмотивована відмова від надання послуг перекладача, таксі, паркування, зберігання багажу й цінностей, допомоги в розміщенні);
- ризик оплати (невизначеність форми й часу оплати, включення в рахунок сум по неіснуючих або незатребуваних послугах).

2. У номерах:

- ризик обслуговування номерів (недотримання порядку й графіка збирання номера, невиконання послуг, передбачених внутрішнім розпорядком готелю або заявками клієнтів: прання, хімчистка, чищення взуття тощо);
- ризик відмови техніки (поломки встаткування номерів і технічних устроїв, відключення енерго- і водопостачання, дрібні несправності);
- зовнішні ризики (часто невраховувані й в окремих випадках неуправляемі впливи зовнішнього середовища: вулична торгівля, близькість транспортних вузлів і розважальних установ, неспокійні сусіди, тощо).

3. За організацією харчування:

- ризик резервування (неможливість або необґрунтована відмова в резервуванні місць у ресторані);

– ризик обслуговування (різке скорочення асортиментів блюд і напоїв, раптова зміна часу відкриття й закриття ресторану, скасування передбаченого музичного супроводу).

4. Інші:

– ризик ненадання послуг (імовірність невиконання або неналежного виконання послуги за наступними групами: медичне, туристсько-екскурсійне, банківське, поштове й телеграфне; наприклад, ненадання першої медичної допомоги, відсутність необхідних ліків і медичного персоналу).

Невидимі – це ризики, небажані наслідки яких будуть сховані від ока відвідуючих. До них відносять: роботу бухгалтерії (фінансово-економічної служби), комерційного відділу (за умови, що дефіцит якого-небудь ресурсу, матеріалу, устаткування, схований від гостя).

В наведеній класифікації укладена ідея, що імідж готелю є дуже важливою складовою його діяльності (чим крупніше готель, тим актуальніше твердження). Даний елемент суб'єктивний, але, впритул залежить від виробничої діяльності всіх систем (відділів) готельного підприємства, від їх безперебійної роботи, що і забезпечує належний рівень надання послуги.

У цей час поширена класифікація ризиків, що ділить їх за факторами на зовнішні й внутрішні з подальшою розбивкою внутрішніх ризиків на ризики відтворювальної, виробничої діяльності, діяльності в сферах управління й обігу. Дана класифікація актуальна для готельних підприємств, пропонуємо доповнити її наступними положеннями.

Ризики виробничої діяльності готельних підприємств за об'єктом впливу можна розділити на: ризики, наслідки яких впливають на людей, і ризики, наслідки яких впливають на виробничі системи.

Так само ризики виробничої діяльності готельних підприємств за ознакою того, чи є наслідок його настання видимим для гостя, рекомендуємо розбити на дві групи: видимі й невидимі для гостя.

1.Внукова Н.М. Економічна оцінка ризику діяльності підприємств: проблеми теорії та практики / Н.М. Внукова, В.А. Смоляк. – Харків: ВД «ІНЖЕК», 2006. – 184 с.

2.Качалов Р.М. Управление хозяйственным риском / Р.М. Качалов. – М.: Наука, 2002. – 192 с.

3.Леонтьева Ю.Ю. Классификация и оценка рисков гостиничного предприятия / Ю.Ю. Леонтьева // Тезисы докл. междунар. науч.-практ. конф. «Современные направления теоретических и прикладных исследований '2011», 2011 р. – Одесса, 2011. – С.74-80.

4.Овчаров А.О. Развитие международного туризма: факторы риска / А.О. Овчаров // Мировая экономика и международные отношения. – 2008. – №9. – С.48-57.

5.Овчаров А.О. Туристический комплекс России: тенденции, риски, перспективы / А.О. Овчаров – М.: ИНФРА-М, 2009. – 280 с.

6.Станиславчик Е.Н. Риск-менеджмент на предприятии. Теория и практика / Е.Н. Станиславчик. – М.: Ось-89, 2002. – 80 с.

7.Тэпман Л.Н. Риски в экономике / Л.Н. Тэпман. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 380 с.

*Отримано 23.01.2012*

УДК 338.488.2 : 640.43(477)

**Б.О.НОЖЕНКО**

*Харківський державний університет харчування та торгівлі*

### **СТРАТЕГІЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ВІТЧИЗНЯНОГО РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПІД ВПЛИВОМ ЗОВНІШНІХ ТА ВНУТРІШНІХ ТУРИСТИЧНИХ ПОТОКІВ**

Розглядається проблема впливу туристичних потоків на розвиток ресторанного господарства. Наголошується, що туристичні потоки є складовою глобалізації, об'єктивною реальністю, яка в наш час визначає структуру ресторанного господарства і кулінарну складову розвитку ресторанного бізнесу.

Рассматривается проблема влияния туристических потоков на развитие ресторанного хозяйства. Подчеркивается, что туристические потоки являются составляющей глобализации, объективной реальностью, которая в наше время определяет структуру ресторанного хозяйства и кулинарную составляющую развития ресторанного бизнеса.

In the article an investigational problem of influence of tourist streams is on development of restaurant economy. An author marks that tourist streams are the constituent of globalization, objective reality, which in our time determines the structure of restaurant economy, and culinary constituent of development of restaurant business.

*Ключові слова:* ресторанне господарство, туристичні потоки, глобалізація, динамічність, вплив.

Індустрія туризму в багатьох країнах формувалася десятиліттями і нині стабільно розвивається, забезпечуючи роботою мільйони людей, що позитивно впливає на економіку держави. В наших умовах туризм може і повинен стати рушійною силою формування ринкового механізму ведення господарства і надходження значних коштів у бюджет.

Все це можливо через інтеграцію на світовий ринок туристичних послуг, що потребує розвитку в Україні готельного й ресторанного господарства за допомогою впровадження інновацій сучасних технологій і досягнення міжнародних стандартів надаваного сервісу [4, с.3].

Безумовно, сучасні українські ресторани певною мірою орієнтуються на туристичні потоки, але ця орієнтація має в наш час здебільш несистемний характер, а туристична аудиторія розглядається не як особливий сегмент споживачів, а як додаток до вітчизняних відвідувачів ресторанів, прихильності та уподобання яких вже вивчені та закладені в концепції ресторанів.

Такий підхід має місце не лише в промислових центрах України,