

В. В. Постова

Вінницький торговельно-економічний інститут
Державного торговельно-економічного університету

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ УПРАВЛІННЯ ПРОЄКТАМИ В ГОТЕЛЬНОМУ ТА РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

У статті проведено дослідження сучасних тенденцій управління проєктами в готельному та ресторанному бізнесі. Було визначено, що для ефективної адаптації до сучасних умов господарювання, варто використовувати хмарні технології для зберігання інформації щодо проєкту, комунікацій, а також групової роботи та генерування ідей, які стали незамінними в проєктуванні. Використовуючи дане програмне забезпечення можна буде швидко збирати корисні дані для відслідковування, перевірки та прийняття рішень керівниками проєктів готельно-ресторанного бізнесу та членами команди у режимі реального часу. Визначено, що заклади готельно-ресторанного господарства стають більш залежними від технологій, саме тому керівники проєктів стикаються із необхідністю вміти працювати із більш складними програмними продуктами, для того, щоб мати змогу ефективно контролювати весь робочий процес у проєкті. Але для багатьох керівників проєктів відсутність знань та досвіду роботи з такими системами може стати об'єктивною причиною для відмови у працевлаштуванні. Також в статті визначено сучасні теорії та завдання управління проєктами: надання необхідних знань працівникам готельно-ресторанного бізнесу, сприяти підвищенню кваліфікації даних працівників, а також вирішувати проблеми, які при цьому вимагають подальшого вивчення задля розвитку наукової бази в управлінні проєктами. Було детально розглянуто декілька тенденцій управління проєктами, які лише починають з'являтися на ринку послуг гостинності та матимуть великий вплив в подальшій перспективі: безпека даних, дистанційна робота, автоматизація управління проєктами, управління працівниками та їх емоціями, аналіз даних по проєкту. Також визначено наступні аспекти, які керівник проєкту використовує при аналізі даних по проєкту закладу готельного та ресторанного господарства. Було визначено, що для створення нового закладу готельно-ресторанного бізнесу варто рекомендувати більш детально вивчати сучасні тенденції розвитку ринку послуг гостинності не лише в Україні, але регіону, де розміщено заклад. Це також дозволить визначити основних конкурентів проєктів закладів готелів та ресторанів.

Ключові слова: готельно-ресторанний бізнес, управління проєктами, тенденції ринку послуг гостинності, управління командою, керівник проєкту.

Постановка проблеми. Заклади готельно-ресторанного бізнесу є досить важливими в загальній структурі індустрії гостинності як в Україні, так і в усьому світі в цілому. Щодо України, то дана сфера, попри війну, характеризується динамічним розвитком та у післявоєнний період неодмінно стане надважливим чинником її культурного, а також економічного піднесення. У зв'язку з тим, що гостинність є основою у галузі готельно-ресторанного господарства, тому потрібно дотримуватися концепції, яка полягає у забезпеченні високого рівня якості, що в свою чергу визначає досить високий рівень конкурентоспроможності підприємств, а також є каталізатором їх розвитку. Саме тому, що є висока конкуренція на ринку, заклади готельно-ресторанного бізнесу повинні оперативнo виконувати різні інноваційні проєкти з мінімізацією затрат і високим рівнем якості. Орієнтація даних закладів на власні стратегічні цілі визначатиме наступне обмеження – відповідність стратегії даному підприємству [1]. Заклади готельного та ресторанного господарства мають дві групи цілей, які спрямовані на внутрішній розвиток, такий як підвищення вартості власного бізнесу та ефективності бізнес-процесів, а також на зовнішній розвиток (підвищення попиту на послуги, вихід на нові ринки – франчайзинг). Необхідно чітко

розуміти цілі закладів готельного та ресторанного бізнесу та підбирати для них ті проєкти, які зможуть бути досягнуті. При слідуванні стратегічним цілям виникає необхідність управляти декількома різними проєктами, при цьому ефективно використовуючи обмежені для цього ресурси.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню питань управління проєктами в готельному та ресторанному бізнесі займалися відомі вітчизняні вчені, зокрема: Тарасюк Г., Галушка В., Кравченко К., Науменко Є., Смолич Д., Скрипчука П., Фостолович В., Мальчик М. Проте проблеми сучасних тенденцій управління проєктами в готельному та ресторанному бізнесі є недостатньо дослідженими.

Формування цілей статті. Метою дослідження є визначення напрямків сучасних тенденцій управління проєктами в готельному та ресторанному бізнесі, враховуючи умови сьогодення.

Виклад основного матеріалу дослідження. Основою розвитку сучасного управління готельної та ресторанної сфери є досягнення практично всіх наукових шкіл саме управлінського спрямування. Тому дослідження проблем розвитку саме управління як невід'ємного атрибуту діяльності готельного та ресторанного бізнесу в умовах війни та економічної кризи

є необхідною умовою задля підтримання конкурентоспроможності підприємств сфери обслуговування [2]. Основні передумови успіху, при цьому, відбуваються поза даними підприємствами у зовнішньому середовищі, ось чому сучасне управління досить необхідне для економічно самостійних суб'єктів бізнесу, для оперативного реагування на постійну мінливість ринку, позицій конкурентів, а також коригування власних позицій, враховуючи при цьому вимоги саме зовнішнього середовища. Саме тому варто визначити основні завдання теорії управління:

– по-перше, необхідно надати працівникам, які зайняті практичною діяльністю, такі знання, які допоможуть їм підвищити свій рівень управління;

– по-друге, сприяти підвищенню кваліфікації працівників на управлінських посадах при підготовці претендентів на дані робочі місця;

– по-третє, визначити необхідні сфери та проблеми, які при цьому вимагають подальшого вивчення задля розвитку наукової бази [3].

Отже, задля цього необхідно вдало здійснювати управління проектом – це процес управління командою, а також ресурсами проекту за допомогою специфічних методів, завдяки яким даний проєкт завершується успішно, а також досягає поставленої на початку мети.

Враховуючи умови сьогодення, мінливості бізнес-середовища, підвищується конкуренція та вимоги до закладів готельного та ресторанного бізнесу, що спричинює до швидкої реакції на зміни потреб даного ринку. Саме тому перевага віддається досить гнучким стратегіям, організаційним структурам та культурам, які при цьому забезпечують швидке реагування на такі зміни. Відповідати даним вимогам допомагає перехід від традиційних організаційних структур підприємств сфери гостинності до гнучких, які орієнтовані на проєкти.

Сутність проєктів полягає в складності їхнього втілення в життя, оскільки потребують виконання численних завдань, які будуть жорстко або ж гнучко взаємопов'язаними: деякі проміжні завдання не можуть реалізовуватися, поки не будуть завершені інші завдання; і при цьому інші завдання мають виконуватися паралельно. Якщо при цьому порушується синхронізація виконання поставлених завдань, весь проєкт може опинитися під загрозою його невиконання [4].

При відкритті закладу готельного чи ресторанного бізнесу, необхідно провести маркетингові дослідження, а також зазначити основні переваги та недоліки майбутнього закладу сфери гостинності.

При цьому, на першому етапі варто визначити концепцію закладу готельно-ресторанного господарства (його основну ціль та мету діяльності), цільову аудиторію, розміщення, середній чек, а також кількість посадкових місць або ж ліжко-місць.

Ще одним, не менш важливим елементом першого етапу є визначення рівня «гнучкості» готельно-ресторанного бізнесу. Під даним терміном розуміється оцінка фінансової стабільності інвестора (або ж замовника), а також можливість відкриття супутнього біз-

несу, наприклад, власної служби доставки, відкриття фермерських господарств, відкриття товарних точок, пункту ночівлі [5].

Керуючись тенденціями управління проєктами, завжди можна бути одним із перших, хто буде застосовувати останні інновації. Ці нововведення, як правило, будуть допомагати працювати більш ефективніше, поліпшувати спілкування в колективі та з гостями закладу. Саме тому, варто розглянути декілька тенденцій управління проєктами, які тільки починають з'являтися і, найімовірніше, матимуть великий вплив в перспективі:

1. Сфера, на яку слід звернути досить особливу увагу, – це безпека даних, а також конфіденційність. Більша частина часу в системі управління проєктами зараз відбувається в мережі Інтернет. Попри те, що це має багато переваг, також має і певні недоліки. Тому, аби захистити свій бізнес в готельно-ресторанній сфері, необхідно вивчити систему управління інформаційною безпекою (ISMS – СУІБ), або ж Управління інформаційною безпекою, – це є програмним рішенням, яке має собі набір засобів контролю, які будуть призначені для захисту саме активів управління проєктами.

Перш, ніж вибирати своє рішення ISMS, також варто ознайомитись із найновішими стандартами, які при цьому вимагають ISMS. Тому необхідно дізнатися, що таке ISO 27001, для того, щоб краще зрозуміти, як це все буде працювати. Після того, як пройде ознайомлення із програмним забезпеченням СУІБ та протоколами, яких потрібно дотримуватись, можна буде захистити власні активи управління проєктами в найближчому майбутньому.

2. Управління проєктами віддаленої роботи – це є особливо актуальним за період карантинних обмежень, який був під час пандемії та за періоду війни, коли у цілях безпеки багато хто працює дистанційно. Більше підприємств готельно-ресторанного бізнесу, мають свої команди, які працюють дистанційно (доставка). Надання дозволу деяким працівникам працювати вдома може заощадити бізнесу на офісних приміщеннях великі кошти, однак може і створити деякі проблеми для керівників проєктів. Дбаючи про власний персонал, керівники проєктів повинні вибирати альтернативний спосіб управління своїми працівниками, задля досягнення максимальної ефективності від даних проєктів.

З огляду на це, керівники таких проєктів повинні навчитися застосовувати «гібридні» моделі віддаленої роботи. Такі моделі будуть передбачати найкраще програмне забезпечення для управління командами особисто та вдома, окрім стратегій для поліпшення комунікації, а також ефективності. Оскільки найближчими роками багато підприємств покладатимуться на віддалених працівників, зараз ідеальний час для керівників проєктів вивчити провідні практики, але все ж сфера готельно-ресторанного бізнесу базується на особистих комунікаціях зі своїми відвідувачами, тому дані проєкти не будуть досить популярними саме для цього бізнесу [6].

3. Автоматизація управління проектами, де автоматизація – це ще одна сфера, на яку необхідно звернути увагу керівникам проектів. Завдяки автоматизації керівники проектів зможуть не лише заощадити досить багато часу, але й краще продумувати власні проекти. Нові засоби штучного інтелекту дають можливість вирішувати багато простих, але й досить трудомістких завдань, з якими стикаються дуже багато керівників проектів. Наприклад, інструменти штучного інтелекту можуть впоратися з плануванням зустрічей та термінів, а також допомогти зібрати важливі дані, приймати замовлення, бронювати місця.

Керівникам проектів, які будуть зацікавленими у використанні штучного інтелекту та автоматизації, варто почати з вивчення того, які їхні повсякденні завдання в сфері гостинності займають найбільше часу. Далі необхідно шукати сучасні інструменти управління проектами, які при цьому будуть здатні вирішити дані завдання. На сьогодні вже існує програмне забезпечення, яке зможе зменшити щоденне навантаження, його лише необхідно віднайти, а також ретельно підібрати під виробничі чи управлінські процеси готельного та ресторанного бізнесу.

4. Управління працівниками проекту та їх емоціями. Головною тенденцією на сьогодні є те, що керівники проектів мало зосереджуються на особистості самого працівника та емоціях членів своєї команди, а це є великим недоліком.

Найкращий підхід при цьому – це розгляд кожного окремого члена команди, а також пошук способу, для того, щоб максимізувати їхню ефективність. Наприклад, є учасники команди, які не працюють. Після обговорення з ними з'ясується, що у них є певні особисті проблеми вдома, і тому, якщо дозволити їм працювати дистанційно, то це значно зменшить їхній стрес і в свій час – збільшить їх продуктивність праці. В подальшому можна налаштувати даного працівника на віддалену роботу, а також спостерігати досить стрімке зростання продуктивності їх роботи.

Кожен працівник в сфері готельно-ресторанного бізнесу – це неповторна особистість зі своїми емоціями. Саме тому керівники проектів повинні дізнатись більше про власну команду, а також скоригувати власний стиль управління, відповідно до тих, хто їм підпорядковується в роботі. Це також може підвищити продуктивність праці, а також виявити індивідуальність співробітників, при цьому одночасно зменшивши обсяги власних витрат.

5. Аналіз даних. Досить непросто зрозуміти, як краще поліпшити власну роботу з управління проектами, не маючи при цьому надійної бази даних для подальшого аналізу. Керівники проектів повинні мати систему для збору якомога більшої кількості даних про власні проекти, а також про команду. В подальшому їм варто виробити звичку аналізувати дану інформацію, а також шукати шляхи поліпшення ситуації, яка може виникнути.

Використовуючи аналітику даних, керівник проекту зможе з'ясувати наступні аспекти:

- які завдання для виконання займають найбільше часу;
- які члени проектної команди виконують найшвидше роботи;
- які члени проектної команди регулярно пропускають дедлайни і у чому саме;
- які сфери розвитку проектної команди мають проблемні місця;
- чи є перевищення бюджету, чи визначається нестача;
- наскільки є правильним використання необхідних ресурсів;
- які найближчі прогнози доходів від проекту [7].

6. Сучасні тенденції управління навчальними проектами, а також їхні переваги. Тенденції управління проектами, які наведені вище, являються досить потужним стартом для появи ідеї самого проекту. Але за короткий термін з'являються нові переконання споживачів готельно-ресторанних послуг, нові потреби ринку сфери гостинності, нові методи дослідження, цілі, а також завдання. Для того, щоб отримати конкурентну перевагу, керівнику проекту слід не лише регулярно шукати нові тенденції управління даними проектами, але й бути готовими випробувати їх у власному готельно-ресторанному бізнесі. Деякі з даних працівників працюватимуть краще за інших, а деякі все ж слабше. Але основна мета полягає в тому, аби створити атмосферу інновацій, а також адаптивності. Якщо керівник проекту зможе це зробити, тоді варто переконатися, що обрані методи управління проектами продовжують вдосконалюватися з часом і даний готельно-ресторанний бізнес отримуватиме від цього досить велику користь.

Для створення нового закладу готельно-ресторанного господарства рекомендується детально вивчити сучасні тенденції розвитку даного ринку не лише в Україні, але й усього регіону. Це все дозволить визначити основних конкурентів, а також обрати для цього «вільну нішу». Тому рекомендується при дослідженні засад управління проектами опиратися на вимоги, а також знання, які наводяться в основних міжнародних стандартах з управління проектами в готельно-ресторанній сфері. Варто чітко розуміти структуру законодавчих вимог щодо здійснення готельно-ресторанного бізнесу, які в майбутньому допоможуть запобігти проблемам при одержанні необхідних дозвільних документів. Також при цьому бажано застосовувати розрахунки необхідних ресурсів для проекту та середньої прибутковості закладу готельно-ресторанного бізнесу у комплексі із розрахунками економічної ефективності проекту для формування інвестиційної привабливості майбутнього закладу сфери гостинності.

Висновки. У сучасному світі проект готельно-ресторанного бізнесу стає управлінською оболонкою, яка поєднує в собі роботи зі створення заданих результатів, а також роботи з управління організаційною зміною, яка викликана проектом, та роботи з управління реалізацією вигідних проектів.

Для того, щоб забезпечити успіх проекту готельно-ресторанного бізнесу, важливо відноситись до організаційних змін із такою ж повагою, як і до контекстуаль-

них змін. Для цього необхідно проконтролювати, щоб персонал, яких стосуються дані зміни, були достатньо проінформовані, вмотивовані, підготовлені, а також отримали необхідну підтримку. Саме тому такий принцип «поясни, а потім вимагай», який вже став частиною принципів управління проектами, тому буде продовжувати швидкими темпами набирати оберти у найближчому майбутньому.

Розробка необхідних метрик, а також процесів для коригування змісту проекту, бізнес-показників як відповідь на зворотній зв'язок від кінцевих користувачів або ж самого ринку послуг гостинності, комунікаційні, рекламні, а також інші дії щодо просування розроблених результатів, які вважаються частиною робіт конкретного проекту закладу. Це дозволяє розширити фокус керівника та команди проекту від створених результатів до так званих вигід або бізнес-результатів (outcomes) і,

таким чином, збільшити вірогідність досягнення цілей закладу готельно-ресторанного господарства.

Керівник проекту, який орієнтується в існуючих моделях управління організаційними змінами, а також розуміє бізнес-контекст та ринок послуг проекту, буде більш бажаним для роботодавця, аніж той, у кого бездоганні технічні навички, однак мало розуміння певного організаційного контексту проекту готельно-ресторанного бізнесу.

Отже, для того, щоб бути лідером у змаганні з конкурентами, варто постійно «тримати руку на пульсі», а також вміти ідентифікувати, передбачати та адаптуватися до тих потреб, які поступово змінюються. Перспективою подальших досліджень є детальний аналіз систем, процесів та навичок щодо управління проектами готельно-ресторанного бізнесу, для того, щоб не лише успішно запроваджувати зміни, а й процвітати, коли дані зміни повністю захоплять ринок послуг гостинності.

Список використаних джерел:

1. Галушка В. Теоретико-методичні засади управління проектами. *Підприємництво, господарство і право*. 2020. № 7. С. 92–98.
2. Завальнюк В. В. Методика проектування підсистеми інформаційного забезпечення стратегічного управління інноваційною діяльністю підприємства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2016. № 8(1). С. 82–85.
3. Кравченко К. Р. Історія управління проектами. Сучасні комп'ютерні та інформаційні системи і технології. Київ : КНУТД, 2022. С. 188.
4. Науменко Є. О. Управління проектами підприємства із використанням інформаційних технологій. Інтегровані технології управління. Національний університет «Одеська політехніка», 2023. С. 19–21.
5. Постова В. В. Використання інформаційних систем та технологій в закладах ресторанного господарства: вплив на якість обслуговування та збільшення прибутку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство»*. 2023. Вип. 47. С. 94–97.
6. Смолич Д. В. Інноваційні методи управління проектами. *Економічний форум*. 2019. №. 4. С. 50–54.
7. Фостолович В. А. Сучасні інструменти системи управління бізнесом у сфері готельно-ресторанної справи. *Інвестиції: Практика та досвід*. 2022. № 11-12. С. 18–25.

References:

1. Halushka V. (2020) Teoretyko-metodychni zasady upravlinnia proiektamy [Theoretical and methodological principles of project management]. *Pidpryemnytsvo, gospodarstvo i pravo*, no. 7, pp. 92–98. (in Ukrainian)
2. Zavalniuk V. V. (2016) Metodyka proektuvannia pidsystemy informatsiinoho zabezpechennia stratehichnoho upravlinnia innovatsiinoiu diialnistiu pidpryemstva [Methods of designing the subsystem of information support of strategic management of innovation activities of the enterprise]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. Seriya: Mizhnarodni ekonomichni vidnosyny ta svitove gospodarstvo*, no. 8 (1), pp. 82–85. (in Ukrainian)
3. Kravchenko K. R. (2022) Istoriia upravlinnia proiektamy [History of project management]. *Suchasni kompiuterni ta informatsiini systemy i tekhnolohii*. Kyiv: KNUVD, p. 188. (in Ukrainian)
4. Naumenko Ye. O. (2023) Upravlinnia proektamy pidpryemstva iz vykorystanniam informatsiinykh tekhnolohii [Enterprise project management using information technologies]. *Intehrovani, tekhnolohii, upravlinnia*. Natsionalnyi universytet "Odeska politekhnika", pp. 19–21. (in Ukrainian)
5. Postova V. V. (2023) Vykorystannia informatsiinykh system ta tekhnolohii v zakladakh restorannoho gospodarstva: vplyv na yakist obsluhovuvannia ta zbilshennia prybutku [Use of information systems and technologies in restaurants: impact on quality of service and increase in profit]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. Seriya "Mizhnarodni ekonomichni vidnosyny ta svitove gospodarstvo"*, vol. 47, pp. 94–97. (in Ukrainian)
6. Smolych D. V. (2019) Innovatsiini metody upravlinnia proektamy [Innovative methods of project management]. *Ekonomichni forum*, no. 4, pp. 50–54. (in Ukrainian)
7. Fostolovych V. A. (2022) Suchasni instrumenty systemy upravlinnia biznesom u sferi hotelno-restoranoi spravy [Modern tools of the business management system in the field of hotel and restaurant business]. *Investytsii: praktyka ta dosvid*, no. 11–12, pp. 18–25. (in Ukrainian)

Valentyna Postova

Vinnitsia Institute of Trade and Economics
of State University of Trade and Economics

CURRENT PROJECT MANAGEMENT TRENDS IN THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

The article examines modern project management trends in the hotel and restaurant business. It was determined that in order to effectively adapt to modern business conditions, it is worth using cloud technologies for storing information about the project, communications, as well as group work and generating ideas, which have become indispensable in design. Using this software, it will be possible to quickly collect useful data for monitoring, verification and decision-making by hotel and restaurant business project managers and team members in real time. It was determined that hotel and restaurant establishments are becoming more dependent on technology, which is why project managers are faced with the need to be able to work with more complex software products in order to be able to effectively control the entire work process in the project. But for many project managers, the lack of knowledge and experience in working with such systems can be an objective reason for refusing employment. The article also defines modern theories and tasks of project management: providing the necessary knowledge to employees of the hotel and restaurant business, promoting the improvement of the qualifications of these employees, as well as solving problems that require further study in order to develop a scientific base in project management. Several project management trends that are just beginning to appear in the hospitality services market and will have a great impact in the future were discussed in detail: data security, remote work, automation of project management, management of employees and their emotions, analysis of project data. The following aspects are also defined, which the project manager uses when analyzing data on the project of the hotel and restaurant industry. It was determined that in order to create a new establishment of the hotel and restaurant business, it is recommended to study in more detail the modern trends in the development of the hospitality services market not only in Ukraine, but also in the region where the establishment is located. It will also make it possible to determine the main competitors of hotel and restaurant projects.

Key words: hotel and restaurant business, project management, hospitality services market trends, team management, project manager.

Статтю подано до редакції 26.08.2023