

ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА СФЕРИ ПОСЛУГ

Н. О. Байстриuchenko, канд. екон. наук, доцент кафедри управління;

А. М. Макарова, студентка

Сумський державний університет,

вул. Римського-Корсакова 2, 40007, м. Суми, Україна

E-mail: n.baistriuchenko@ukr.net

У статті на основі аналізу особливостей функціонування сфери послуг в Україні, напрямків її розвитку та ефективності функціонування проведено дослідження функціонування підприємства сфери послуг НК «Діалог». У результаті проведеного дослідження визначені напрямки розвитку підприємства для забезпечення ефективної діяльності.

Ключові слова: підприємство, сфера послуг, ефективність, розвиток, управління.

ВСТУП

Сфера послуг в Україні є однією з наймасовіших та найбільш використовуваних. Соціально-економічні показники розвитку сфери послуг є одними з найважливіших показників, які характеризують динаміку розвитку країни та залежать від основних суспільно-економічних процесів.

Сучасний стан і розвиток ринку послуг в Україні характеризують такі особливості:

- динамічний розвиток за наявності великих резервів щодо розширення його видової структури, нарощування обсягів реалізації послуг;
- ефективне функціонування в його структурі малих господарських утворень;
- досягнення підприємствами колективної форми власності найкращих показників діяльності за обсягами, видовою структурою;
- залежність розвитку малого підприємництва на ринку послуг від нагальної уваги, фінансової підтримки держави. Однак проблеми економічного розвитку, наповнення державного і місцевих бюджетів унеможливають оптимальну його фінансову підтримку [1].

Дослідженнями у сфері розвитку сфери послуг займалися такі зарубіжні вчені, як Дж. Бастія, А. Сміта, Ж-Б. Сея, К. Маркса, А. Маршалла, Г. Беккера, Дж. Мінцера. Багато уваги щодо розвитку сфери послуг в Україні приділено вітчизняними вченими: В. В. Апоп'єм, Г. І. Башняніним, А. Босаком, І. Бочаном, Т. Бурменко, В. Гесцем, В. Гросулом, В. Герасимчуком, Н. Даниленко, Б. Данилишиним, І. Крючковою, В. Куценко, П. Микитюком, О. Моргулець, С. Мочерним, В. Опаріним, Я. Остафійчуком, І. Совершенниною, А. Філіпенком, Г. Шутаком, В. Федосовим, Л. Харсуним.

У працях наведених авторів досліджено методичні, теоретичні і практичні аспекти розвитку сфери послуг в Україні та світі.

Разом з тим, недостатньо невирішеними залишаються питання створення моделей і механізмів розвитку сфери послуг, які забезпечуватимуть успішну реалізацію обраної стратегії.

Метою даної статті є аналіз та оцінка діяльності підприємства сфери послуг «Dialog».

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

У сучасних умовах розвитку сфери послуг приділяється достатня кількість уваги. Разом з тим, швидкість розвитку та потенційна перспективність, збільшення питомої

ваги у національній економіці вимагає від науковців проведення постійного моніторингу та оцінки діяльності сфери послуг в Україні.

Для підтримки розвитку сфери послуг необхідним є вирішення комплексу складних завдань [2]:

1) формування сприятливих умов для підприємницької діяльності у секторі послуг, створення економічного та правового середовища, яке б забезпечувало стимулювання ділової активності населення (закріплення правових гарантій, які забезпечують свободу, захист та підтримку приватного бізнесу та недержавних форм підприємництва; врахування думки підприємницьких кіл при підготовці та прийнятті законодавчих актів та постанов; формування ринкової інфраструктури, яка забезпечуватиме підприємницьку діяльність);

2) створення реальних можливостей кожному підприємству для початку самостійної підприємницької діяльності у сфері послуг, доступу до виробничих, матеріально-технічних та фінансових ресурсів (спрощення порядку реєстрації підприємств сфери послуг; подальший розвиток комерційної системи інформаційного забезпечення підприємницької діяльності);

3) кадрового забезпечення розвитку підприємницької діяльності у сфері послуг (формування мережі бізнес-шкіл, учбово-ділових центрів на їх базі; створення та організація діяльності Ради по соціальній адаптації та підготовці кадрів для сфери послуг; організація вивчення та використання досвіду діяльності існуючих структур підтримки підприємництва у інших регіонах; розробка плану заходів по наданню державної підтримки молодіжного підприємництва у сфері послуг);

4) здійснення заходів в галузі інвестиційної політики, направлених на підтримку підприємництва у сфері послуг регіону (раціональний перерозподіл інвестиційних ресурсів регіону, враховуючи пріоритетність розвитку сектора послуг; відтворення та розвиток сфери колективного підприємництва та взаємодопомоги: виробничих, позичково-ощадних, ощадно-збутових та ін. товариств);

Таким чином, система заходів, які розробляються для підтримки сфери послуг, відіграє суттєву роль в сучасних умовах господарювання.

На сьогодні актуальним залишається питання підтримання культурного розвитку молоді на достатньо високому рівні. Тому, для реалізації розважальних, спортивних, інтелектуальних потреб необхідно не тільки оздоблення спортивних, ігрових, дитячих майданчиків, які розраховані переважно на активний відпочинок, але й розвитку сфери розважальних послуг як напрямку дозвілля сучасної молоді.

Разом з тим, на сьогоднішній день актуальним залишається питання розвитку матеріально-технічної бази розвитку сфери розважальних послуг. При цьому, її формування залежить від класу, рівня та категорії закладу даної сфери послуг.

Відповідно до класифікації санаторних закладів анімаційну базу їх можна поділити на три рівня забезпеченості: найвищий, середній і найнижчий (табл. 1).

Таблиця 1 – Рівні забезпеченості розважальних закладів [4, 5, 6]

Рівень	Характеристика	Особливості розвитку
Перший рівень - найвищий	Передбачає наявність найширшого спектру культурно-розважальних закладів, що відповідають найсучаснішим вимогам	На сучасному етапі спостерігається жорстка конкуренція саме на ринку розваг. Вкладаються мільярди доларів у розробку нових ідей у цій сфері з однією метою - залучити якомога більше туристів до того чи іншого туристично-рекреаційного закладу

Продовження табл. 1

<p>Другий рівень - середній рівень забезпеченості</p>	<p>Передбачає широкі можливості для організації анімаційної діяльності туристів, щоправда, з урахуванням значно менших витрат на потреби</p>	<p>Якщо у висококласних підприємствах існує система спеціально створених для того чи іншого виду розваг об'єктів анімації, то в підприємствах другого рівня забезпеченості спостерігається створення багатофункціональних об'єктів розваг. Наприклад, замість трьох-чотирьох спортивних майданчиків будується один, обладнаний таким чином, щоб на ньому можна було б грати в міні-футбол, волейбол, баскетбол, а в деяких випадках ще й в теніс чи бадмінтон. Замість двох залів для проведення різного роду сценічних шоу і кіносеансів будується один кіноконцертний зал, замість трьох басейнів - один і т.д. Технічне забезпечення об'єктів дозволяє такого закладу, як правило, достатнє і відповідає його рівню</p>
<p>Третій рівень - найнижчий рівень</p>	<p>Передбачає мінімальний набір анімаційних засобів, потрібних для забезпечення рекреаційного процесу</p>	<p>Розважальна база закладів третього рівня складається як мінімум з кіноконцертного залу, нехай і літнього типу, багатофункціонального спортивного майданчика, танцювально-ігрового майданчика, спеціально обладнаного дитячого майданчика (при необхідності), більярдної кімнати, хоча б одного клубного приміщення (наприклад, вітальні чи камінного залу), як мінімум двох телевізійних кімнат, кафе чи бару, відповідної прокатної бази. Досить часто керівники закладів третього рівня забезпеченості, розуміючи важливість анімації, формують видовищно-розважальні комплекси, що відповідають вимогам другого рівня, і, навпаки, навіть маючи відповідні площі і приміщення, не створюють достатніх умов для організації анімаційної діяльності гостей, відповідних рівню закладу</p>

Дані таблиці свідчать про важливість саме видовищно-розважальних послуг у сервісних закладах. Разом з тим, необхідно відмітити певні складнощі її розвитку, в тому числі недостатність площ та незручність розташування. Виходячи з даного положення деякі заклади орендують додаткові площі у суміжних закладах, які надають схожі послуги та є їх безпосередніми конкурентами.

Специфічними ознаками видовищно-розважального середовища є предметність і просторовість. За цими ознаками видовищно-розважальне середовище наповнюється змістом предметних мистецтв: художнього та рекреаційного дизайну. До просторових видів мистецтв цього середовища відносяться: мистецтво інтер'єра, виставочне мистецтво, музейне мистецтво, мистецтво ансамблю й т. ін. Проміжне місце займають прикладні і декоративні види мистецтв, які, у свою чергу, включають такі підвиди: мистецтво свят, фестивалі, виставки, карнавальне мистецтво, різні святкові ходи і т. ін. До спеціалізованих утворень можуть бути віднесені пластичні

мистецтва, народні мистецтва, оформлювальні мистецтва: декоративна, прикладна творчість народні й художні промисли та ремесла [3].

Важливою складовою матеріального забезпечення туристично-рекреаційного закладу є його прокатна база дозвілля. Вона теж відповідає рівню закладу, специфіці його функціонування. Так, гірськолижні курорти мають надавати послуги прокату гірськолижного спорядження - лижі, палки, кріплення, сноуборди, санки, причому для різних категорій туристів [6].

Гармонійність видовищно-розважального середовища зумовлюється дотриманням основних критеріїв її сприйняття й оцінок [3]:

- усвідомлення (людиною) себе в видовищно-розважальному середовищі, здатність орієнтуватися в ньому; самооцінка, яка виражається у відчутті спокою, упевненості, натхненності, комфорту, ідентифікації себе з естетикою даного видовищно-розважального середовища;

- власна естетична оцінка, яка спричинює почуття радості, здивування;

- оцінювання соціальної значимості видовищно-розважального середовища включає: усвідомлення значимості історичного культурного минулого, сучасності, пам'ять про події і людей, пам'ятники культури, мистецтва, почуття гордості, поваги і самоповаги, відчуття причетності до культури, мистецтва й історії;

- оцінка практичної зручності і психологічного комфорту.

Розважальні програми, які розраховані на масову аудиторію, завжди породжують різні ігрові форми поведіння як наслідок сприйняття інших присутніх людей як персонажів дії. Це можуть бути групи й окремі знайомі і незнайомі люди. Самітність у публічних заходах не виключає, а скоріше підсилює рольову діяльність. Таким чином, основні функції сучасного центра розваг, які визначають його внутрішню структуру, безпосередньо пов'язані з феноменом видовищно-розважального середовища і можуть бути виражені такими напрямками своєї діяльності [7]:

- організація і забезпечення умов для проведення розваг у всій його повноті і розмаїтості відповідно до потреб, інтересів і можливостей усіх груп населення;

- розроблення і поширення нових технологій розважальної діяльності, взаємодія з іншими типами установ культури, відпочинку, спорту для забезпечення ефективності, якості й інтенсивності роботи всієї сфери розваг в цілому;

- апробація, відпрацювання і впровадження нової техніки, які розробляються промисловістю для їх використання в сфері розваг;

- виділення приміщень для спортивно-розважальної діяльності в складі клубу;

- об'єднання різних видів розважальних програм (танцювальних, атракціонних, комп'ютерних і т. п.);

- пристосування існуючих будівель, спочатку не призначених для утворення видовищно-розважального середовища: реконструкція житлових будинків, особняків, розважальних споруд, використання дворів і т. ін.;

- використання паркових зон, непроїзних вулиць, які прилягають до клубних територій;

- створення спеціалізованих клубів: туристів, молоді, любителів тварин, філателістів, нумізматів тощо, організація аматорських клубів і студій, дискотек, виставок.

Таким чином, основним питанням ефективно організації відпочинку і розваг є створення гармонійної інфраструктури. До основних інфраструктурних елементів можна віднести баскетбольні площадки, тенісні корти, гольф, волейбольні площадки, а також інші спортивні та ігрові майданчики; у закритому приміщенні додатковими послугами може слугувати більярд, сауна, басейн, боулінг тощо. Особливо актуальними є питання організації відпочинку дітей: аквапарки, басейни, кінотеатри, дискотеки, дитяча анімація тощо.

При цьому, необхідно дотримуватися правил безпечної їх експлуатації. Основними з яких є правила розташування.

Технічні об'єкти для проведення анімаційних програм - це складна технічна й соціальна система, успішне функціонування якої в залежить від цілого ряду факторів: місця розташування, досконалості й надійності устаткування тощо [8].

Підсумовуючи, можна зазначити, що організація відпочинку і дозвілля повинна проводитися з урахуванням не тільки специфіки та особливостей розважального закладу, але й місця розташування, матеріально-технічної бази, наявності додаткових сервісних послуг.

Культурно-розважальна складова функціонування підприємства закладається на етапі його створення. Архітектори разом з рекреаторами, у тому числі й аніматорами, створюють проект, наприклад, курортного готелю, з урахуванням найширшого спектру потреб рекреантів. У структуру підприємства, крім бази розміщення, бази харчування, органічно вплітається і база розваг [9].

Об'єктом дослідження в даній роботі був нічний клуб «Dialog». Місія нічного клубу «Dialog»: надання послуг в сфері розваг та послуг в нічний час усім охочим. Надати повний спектр послуг в сфері розваг та послуг для відпочинку людей, які хочуть відволіктися від буденного життя в нічний час.

Будь-яке підприємство на міжнародному ринку займає окреме місце. На сьогоднішній день у всьому світі існують мільйони найрізноманітніших розважальних комплексів та нічних клубів.

Всім відомо, що для ефективної діяльності підприємства є чітке визначення його цілі.

Для досягнення основної мети, підприємство має визначити множинні цілі, які повинні бути:

- конкретними і підлягати вимірюванню;
- орієнтованими в часі;
- досяжними;
- взаємоузгодженими і не перешкоджати реалізації одні одним.

Цілі та задачі даного підприємства наведені в таблиці 2.

Таблиця 2 - Цілі та завдання підприємства «Dialog»

Область	Мета	Завдання
1. Ринкові позиції	Зайняти лідерські позиції в даному сегменті ринку	Після першого року діяльності нічного клубу вийти на перше місце серед розважальних закладів міста Суми
2. Інновації	Проводити маркетингові дослідження та впроваджувати нову або покращену продукцію та види послуг	Кожні півроку вносити нову продукцію з результатів маркетингових досліджень; кожний тиждень оновлювати музичний архів нічного клубу, відслідковувати при цьому новизну і популярність композицій. Відраховувати 1% від прибутку на маркетингові дослідження кожен місяць
3. Матеріальні та фінансові ресурси	Підтримувати на достатньому для функціонування нічного клубу рівні матеріальні та фінансові ресурси	Слідкувати за порядком і своєчасністю поставок матеріальних ресурсів на підприємстві, оновлювати при цьому кожні півріччя договори з постачальниками; проводити політику підвищення рівня фінансових ресурсів підприємства за рахунок приваблення інвестицій й зберігання грошових коштів на депозитах в банку
4. Прибутковість	Прагнути до збільшення прибутковості нічного клубу	Добитися за п'ять років існування нічного клубу рівня рентабельності 25 %, збільшити прибутковість підприємства на 20 %

Продовження табл. 2

5. Трудова діяльність та установки працівників	Забезпечити умови, необхідні для розвитку творчого потенціалу працівників і підвищення зацікавленості в роботі	Проводити кожен місяць конкурс «кращий працівник нічного клубу»; проходити курси з підвищення кваліфікації раз в 2 роки за рахунок підприємства; влаштовувати корпоративні вечірки для всього персоналу; організувати культурні поїздки у вихідні дні для всіх працівників
6. Обов'язки перед суспільством	Проводити відрахування в благодійні фонди	Відраховувати 1% від прибутку на благодійність з постійною періодичністю

Підприємство «Dialog» функціонує з 2010 року. На даний момент підприємство працює на тому ж ринку та користується великою популярністю серед населення міста Суми. Пріоритетним напрямком, є надання людям можливості відпочити в приємній атмосфері.

Проведемо оцінку сегмента ринку щодо надання розважальних послуг населенню м. Суми. Проаналізуємо специфіку споживчих запитів за такими факторами:

Географічні:

- регіон в якому працює фірма - м. Суми;
- кількість населення - 268 000 чол.;
- кліматичний пояс – помірний.

Демографічні :

- вік - споживачі віком 18-50 років;
- сімейний стан - не впливає;
- Стать - не впливає;
- професія - не впливає;
- освіта - не впливає.

Підприємство «Dialog» знаходиться у місті Суми. За роки своєї роботи компанія придбала практичний досвід і штат кваліфікованих працівників. Послуги компанії ведуться в самому оптимальному співвідношенні ціна – якість - швидкість.

«Dialog» - це ідеальний варіант для проведення свят: банкетів, днів народження, корпоративних вечірок, фуршетів і презентацій, ювілеїв, весіль, пам'ятних дат, корпоративних зустрічей, закритих VIP-party. Відвідавши даний заклад з компанією друзів, залишаються найприємніші спогади. Саме тому підприємство «Dialog» успішно розвивається та кожного року укріплює свої позиції на ринку. [12]

Форма власності – приватна власність.

Підприємство функціонує з 2010 року. На даний момент підприємство працює на ринку надання розважальних послуг населенню міста Суми та гостям чудового міста.

З самого початку діяльності підприємства, як соціального інституту, пріоритетним завданням було розвиток соціальної активності і творчого потенціалу особистості.

Метою діяльності підприємства «Dialog» є одержання прибутку шляхом надання розважальних послуг.

Найважливіше - це комфорт та задоволення відвідувачів.

Головна мета – максимальне задоволення потреб осіб, які відвідують заклад.

На рис. 1 наведено організаційну структуру підприємства НК «Dialog»

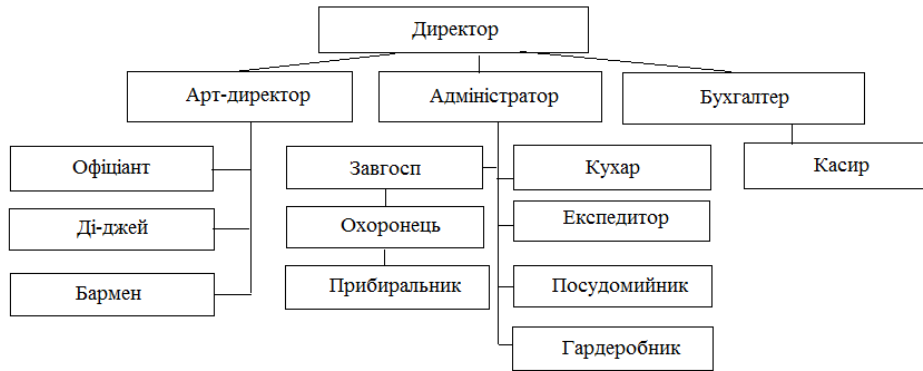


Рисунок 1 - Організаційна структура підприємства НК «Dialog»

Верхній рівень управління підприємства НК «Dialog» представлений директором, під керуванням якого, всі інші працівники.

У його обов'язки входить:

- загальне керівництво по наданню послуг та виробництвом;
- загальний контроль за роботою підприємства;
- контроль приймання, зберігання, та списання сировини та допоміжних матеріалів;
- розробка головних цілей;
- розподіл ресурсів;
- планування, контроль за виконанням рішень.

Наступний рівень управління належить: арт-директору, адміністратору та бухгалтеру.

Професійний арт-директор повинен володіти набагато більшими знаннями, вміннями і мисленням, ніж це здається людям не пов'язаним з даною сферою діяльності.

70 % успіху і відвідуваності подібного закладу - робота арт-директора.

Крім креативу, володіння сучасними тенденціями і харизматичності арт-директор повинен на високому рівні володіти навичками та знаннями з :

- менеджменту;
- реклами;
- дизайн – мислення (художній підхід);
- психології;
- маркетингу;
- математичної логіки.

Крім цього необхідні знання програм, починаючи від професійного користування «Photoshop», закінчуючи певними скриптами і софтами, написаними спеціально, для немаловажних функцій у роботі арт-директора.

Арт-директор повинен бути і незамінним керівником. В його підпорядкуванні може бути не один десяток працівників (залежно від масштабу закладу). Тут проявляються і психологічні навички, і характер, і здібності керівника. Кожній людині потрібен свій, індивідуальний підхід.

В нашому випадку, на підприємстві НК «Dialog», арт-директору підпорядковані такі працівники: офіціант (5 чол.), ді-джей (3 чол.), бармен (5 чол.).

Під керівництвом адміністратора знаходяться працівники клубу - завгосп, якому в свою чергу, підпорядковані охоронець (5 чол.) та прибиральник (5 чол.); кухар (2 чол.), експедитор(1 чол.), посудомийник (2 чол.), гардеробник (1 чол.). Адміністратор просто зобов'язаний повністю контролювати дотримання перерахованими працівниками виробничої та трудової дисципліни, норм і правил

охорони праці, вимог гігієни та виробничої санітарії (так, волосся, потрапив в їжу або брудні руки у кухаря будуть на совісті адміністратора). На адміністративному працівника лежить обов'язок із забезпечення безпосереднього контролю над збереженням матеріальних цінностей.

НК «Dialog» - це оригінальне, а головне затишне та історичне місце клубного життя міста Суми.

Кожного разу, рік за роком, яскраві враження і нестандартні нотні гармонії відчуттів розкривають історію, сенс якої народжується не зі слів, а зі стилю, солідності і переплетення музики.

Легендарний нічний клуб «Dialog» міста Суми, який прикрашав нічне життя 90-их та став для багатьох місцем вражень від відпочинку особливої якості. Після тривалої перерви, клуб відновив свою роботу в оновленому вигляді, при цьому зберіг візерунки комфортного відпочинку, котрі притягують свіжі погляди.

Сьогодні нічний клуб «Dialog» – це респектабельний клуб, котрій відкриває всі межі легального відпочинку – гастрономічного, естетичного, задоволення від музики, самовираження, спілкування та набуття свободи в стандартах TOP відпочинку. Локація клубу, це зіставна не випадкового та неповторного свята. Це розкіш фарб та відтінків, де життя має безмірну кількість функцій емоційної естетики, світовідчуття та збагачення на рівні відчуттів.

Нічний клуб «Dialog» – це надійний орієнтир, без уяви, а з фантазіями, вийти за рамки власного я.

Підприємство «Dialog» займає досить велику територію в 630 м². За всі роки роботи, цей заклад був знаменитим з декількох сторін. Окрім нічного клубу, Dialog має на своїй території чудовий ресторан, та у літній період, сезонний майданчик для відпочинку. Як ресторан, так і майданчик, можна було відвідати у будь-який день до 23:00. Ресторан припинив свою роботу через те, що з кожним роком, відвідувачів ставало все менше.

Ми провели опитування серед населення міста Суми, щоб дізнатися причину, по якій люди перестали відвідувати «Dialog», як ресторан.

В анкетуванні взяло участь 100 чоловік, віком від 15 до 55 років (рис. 2), серед людей, які є жителями міста Суми, тут працюють або навчаються.

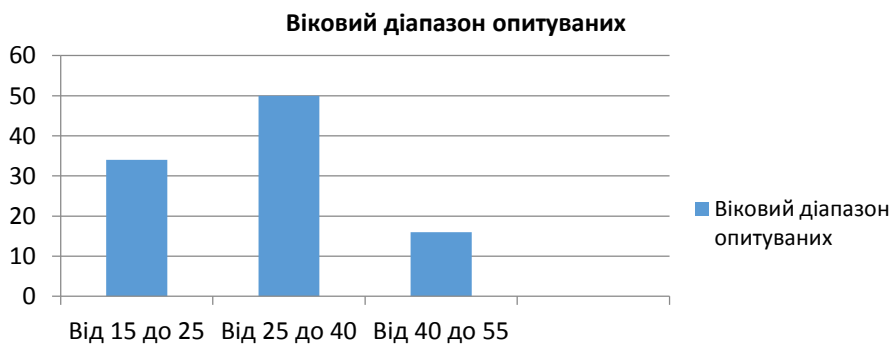


Рисунок 2 - Результати опитування респондентів

Результати по другому питанню, показали, що люди відвідують подібні заклади не досить часто (рис. 3)



Рисунок 3 - Результати опитування респондентів по питанню частоти відвідування ресторанів

Про існування ресторану «Dialog» зі 100 опитаних знають тільки 56. Всі інші знають цей заклад лише за слави нічного клубу. Із 56-и людей, більшість відповіли, що відвідували цей заклад рідко, так як обслуговування було дуже повільним, та ціни занадто високі.

Отже, за результатами опитування, можна зробити такі висновки. Основна проблема підприємства «Dialog», у тому, що директор та адміністратори звернули увагу лише на нічне життя, зовсім не думаючи про роботу «Dialog», як ресторану. Також, вагомою причиною малої відвідуваності, є недостатність реклами, оскільки зі 100 опитуваних, лише 56 чоловік знали, що діалог не тільки нічний клуб, а й непоганий ресторан.

Один з джерел економічного зростання підприємства стає підвищення ефективності використання основних фондів, яке на підприємстві харчування проявляється у збільшенні обсягу товарообігу, прибутку, економії витрат праці. Інтенсивне використання основних фондів дає можливість отримувати продукцію громадського харчування без додаткових капітальних витрат.

Як нам вже відомо, підприємство «Dialog», займає досить стійку позицію на ринку послуг у місті Суми. Як нічний клуб «Dialog», з кожним днем свого існування, чітко закріплює та посилює свої позиції, даючи зрозуміти конкурентам, що їм доведеться не солодко. Досить важливим є повне досягнення цілей підприємства, шляхом задоволення потреб населення міста на ринку послуг, тим самим, отримання ще більшого прибутку.

Режим роботи НК «Dialog», як і у звичайних нічних клубів з 20:00 до 3:00. Ресторан «Dialog» та нічний клуб є однією великою територією, що розділяється стіною.

Нашою пропозицією по удосконаленню роботи підприємства є: удосконалити роботу кухні для швидшого та якіснішого обслуговування клієнтів, підвищити затрати на рекламу, прийняти міри щодо цінової політики.

Впровадження нової техніки – одне з найважливіших напрямів науково-технічного прогресу і вдосконалення комерційної діяльності ресторану.

Гарячий цех в ресторані займає центральне місце, в ньому завершується технологічний процес приготування їжі. Цех повинен бути оснащений сучасним обладнанням. Сучасна кухня повинна бути максимально компактною, економічною і ефективною: обладнання не повинне простоювати або мати обмежену сферу застосування. Тому пропонуємо підприємству ввести в експлуатацію пароконвекційну піч, що є втіленням багатофункціонального використання теплового обладнання

Пароконвекційна піч поєднує в собі можливості духовок, сковорідок, пароварок,

кондитерських печей. Вона дозволяє в залежності від обраного режиму роботи, смажити, готувати на пару, гасити, випікати, розігрівати і виконувати інші операції при різних температурах, в тому числі низьких, зі зволоженням і використанням гарячого пара. При приготуванні в пароконвектоматах продукти зберігають колір, вітаміни і натуральний смак та ін. Переваги пароконвекційних печей – швидкість приготування, простота в експлуатації, розміри, економічне енерго- та водоспоживання. Економію енергоресурсів ПКП забезпечує, зокрема, за рахунок того, що практично не нагріває навколишній простір, це дозволяє не встановлювати додаткові вентиляції. Завдання пароконвектомата полягає в тому, щоб зробити роботу кухаря оптимальної, приємною і легкою. Введення нового устаткування веде до збільшення обсягу виробництва, підвищення якості, скорочення витрат і збільшення прибутку.

Отже, пароконвектомат дозволить швидше та якісніше обслуговувати клієнтів ресторану «Dialog».

Введення гнучкої системи знижок в ресторані «Dialog».

У ресторані повинна бути створена гнучка система знижок. До впровадження пропонується наступна система знижок:

1. Знижка на бізнес-ланчі з 11 до 12 години.

Розмір знижки 10% тільки в робочі дні (270 днів у році). Планований приріст реалізації бізнес-ланчів в середньому в два рази. Кількість споживачів, що користуються послугами бізнес-ланчу з 11 до 12 годин – 6 чол. З введення знижки реалізація бізнес-ланчів складе 12. Середня вартість бізнес-ланчу – 70 грн.

Економічна ефективність:

$(0,7 \text{ тис. грн} - 0,7 \text{ тис. грн} * 10 \% : 100 \%) * 6 \text{ чол.} * 270 \text{ днів} = 1020,6 \text{ тис. грн/рік}$

2. Знижка постійним клієнтам по карті "Улюблений гість".

Постійні клієнти, відвідують ресторан 2-3 рази на тиждень. За словами офіціантів, їх кількість становила у середньому 30 осіб. Тому передбачається спочатку випустити 30 карток постійних клієнтів. Карта постійного клієнта буде давати постійну знижку в розмірі 5% на продукцію ресторану. Передбачається, що збільшиться відвідуваність ресторану постійними клієнтами, а також їх супутниками.

Стосовно реклами, для початку, можливе проведення невеликих заходів, спрямованих на інформування потенційних клієнтів про відновлення роботи ресторану «Dialog». Основна вимога до цих заходів – цільовий напрям і агресивність реклами. Цього можна досягти шляхом поширення рекламних оголошень на листівках, зовнішньою рекламою та оголошеннями на вечірках в НК «Dialog».

ВИСНОВКИ

У статті на основі розглянутих питань управління, розвитку управлінської діяльності та її елементів, визначення категорій ефективності та продуктивності праці, умов та особливостей розвитку сфери послуг, а також проблем та перспектив її розвитку, досліджено основні особливості функціонування підприємства та визначені напрямки його розвитку для забезпечення ефективної діяльності.

В даній роботі об'єктом дослідження є підприємство «Dialog». Підприємство «Dialog» функціонує з 2010 року. На даний момент підприємство працює на тому ж ринку та користується великою популярністю серед населення міста Суми. Пріоритетним напрямком, безумовно, є надання людям можливості відпочити в приємній атмосфері.

З самого початку діяльності підприємства, як соціального інституту, пріоритетним завданням було розвиток соціальної активності і творчого потенціалу особистості.

Для підвищення ефективності діяльності підприємства «Dialog», були змінені умови роботи кухні в ресторані «Dialog», удосконалене обладнання, прийняті міри щодо цінової політики організації, запроваджена система знижок, покращена реклама.

Завдяки цим змінам, підприємство «Dialog», поверне ім'я ресторану, що призведе до покращення роботи, розширення організації на ринку послуг, задоволення потреб споживачів не лише в нічний час, а і в денний, збільшення прибутку.

SUMMARY

ASSESSMENT OF THE COMPANY'S PERFORMANCE IN THE SERVICE INDUSTRY

*N. O. Baystryuchenko, Ph D in Economy, Associate Professor of the Department of Management;
A. M. Makarov, student*

*Sumy State University,
2, Rymskogo-Korsakova St., 40007, Sumy, Ukraine
E-mail: n.baistryuchenko@ukr.net*

The analysis of the features of the functioning of the service sector in Ukraine, the directions of its development and the efficiency of its functioning was conducted in the article. The object of the research was NC «Dialog». As a result of the research, there were determined the directions of the company's development to ensure its effective functioning.

Keywords: *enterprise, service sector, efficiency, development, management.*

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Немцов В. Д. Стратегічний менеджмент : навч. посібник / В. Д. Немцов, Л. Є. Довгань. – К.: ТОВ «УВПК ЕксОб». – 2001. – 560 с.
2. Маркіна, І. А. Менеджмент організації : навч. посібник / І. А. Маркіна, Р. І. Білово, В. А. Власенко ; Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України, Вищий навчальний заклад Укоопспілки "Полтавський університет економіки і торгівлі". – К. : ЦУЛ, 2013. – 248 с.
3. Менеджмент персоналу : навч. посібник / Мін-во освіти і науки України, Київський нац. економічний ун-т ім. Вадима Гетьмана ; ред. В. М. Данюк. - 2-ге вид., без змін. - К. : КНЕУ, 2006. - 398 с.
4. Менеджмент: методы и приемы [Текст] : учебник / М. Армстронг ; пер. О. О. Чистяков. – К. : Знання-Прес, 2006. - 876 с.
5. Замков О. О. Математические методы в экономике / О.О. Замков, А.В. Толстопятенко, Ю. Н Черемных и др. – М : ДИС, - 2007.
6. Каракоз І. І. Теорія економічного аналізу / І. І. Каракоз, В. В. Самборський. – Київ : Вища школа. - 2009.
7. Рекомендації з організації нормування праці на підприємствах // Соціальний захист. – 2009. – № 5. – С. 42-58.
8. Родионова В. М. Финансовая устойчивость предприятия в условиях инфляции / В. М. Родионова, М. А. Федотова. – М. : Финансы и статистика, 2003.
9. Граниш В. В. Становление конкурентных отношений в системе платного обслуживания / В. В. Граниш // Хозяйственный механизм в системе платных услуг. – К. : Наук. думка, 2003. – С. 88-92.
10. Аналіз діяльності підприємства сфери послуг : [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <http://bukvar.su/menedzhment/117324-Analiz-deyatel-nosti-predpriyatiya-sfery-uslug.html>.
11. Про діяльність нічних клубів: [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.justlady.ru/articles-141822-vsya-pravda-o-nochnyh-klubah>.
12. Про діяльність нічного клубу «Dialog»: [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dialogsumy.info>.

Надійшла до редакції 12 жовтня 2016 р.