



**МЕНЕДЖМЕНТ  
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ  
СПРАВИ  
КОНТРОЛЬ ЯК ФУНКЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ**

# КОНТРОЛЬ

це вид управлінської діяльності, який забезпечує керівництву підприємств підтвердження щодо вірності його управлінських рішень, а також щодо здійснених ним поточних коректив.

# СУБ'ЄКТАМИ КОНТРОЛЮ

можуть виступати державні й відомчі органи, громадські організації, колективні й колегіальні органи управління, лінійний і функціональний апарат підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.

## ОБ'ЄКТАМИ КОНТРОЛЮ Є:

місія, цілі й стратегія підприємства,  
виконання виробничих процесів,  
діяльність структурних підрозділів  
та окремих виконавців.

**ОТЖЕ, ОСНОВНИМ  
ЗАВДАННЯМ КОНТРОЛЮ Є**

**забезпечення досягнення  
цілей і здійснення місії  
підприємства.**

# ПРИНЦИПИ ЗДІЙСНЕННЯ КОНТРОЛЮ

- постійність і оперативність;
- поєднання перевірки зверху й контролю знизу;
- об'єктивність;
- гласність;
- плановість;
- масовість;
- дієвість;
- економічність;
- науковість.

# ВИДИ КОНТРОЛЮ

**Попередній контроль** проводять з метою підтвердження, що функцію менеджменту «організація» здійснюють у необхідному напрямі. Цей вид контролю називають попереднім тому, що здійснюють до фактичного початку робіт. Попередній контроль здійснюють щодо використання трудових, матеріальних і фінансових ресурсів.



## ВИДИ КОНТРОЛЮ

**Поточний контроль** здійснюють безпосередньо в ході виконання виробничих процесів. Найчастіше його об'єктом є діяльність працівників, а він як такий традиційно є прерогативою безпосереднього керівника.



# ВИДИ КОНТРОЛЮ

У межах підсумкового контролю після того, як робота виконана, або після завершення контрольованої діяльності здійснюють зворотній зв'язок (дані про отримані результати). Підсумковий контроль здійснюють запізно для того, щоб відреагувати на проблеми в момент їх виникнення. Але він має інші важливі завдання: – підсумковий контроль надає керівництву підприємства інформацію, яку необхідна для планування. підсумковий контроль сприяє здійсненню функції мотивації. Різноманітні види й форми контролю можуть мати суцільний або вибіркового характер. Вибірковому контролю, як правило, підлягають ті рішення й розпорядження, для яких терміни виконання не мають великого значення.

# СУТЬ ПРОЦЕСУ КОНТРОЛЮ ВИРАЖАЮТЬ ЗДІЙСНЮВАНІ НИМ ЗАХОДИ:

**Організаційні заходи** включають обрання об'єкта контролю та організаційно-методичну підготовку до проведення контролю.

**Змістово-технологічні заходи** включають розробку плану проведення контролю, обрання методу щодо вивчення контрольованого об'єкта й відповідальних осіб за його проведення.

**Узагальнюючо – коригуючі заходи** передбачають узагальнення, а при необхідності – обговорення в колективі результатів контролю, розробку рішень й оцінку щодо їх виконання.

**ДЛЯ ОЦІНКИ СТАНУ СПРАВ, ВИЯВЛЕННЯ ТЕНДЕНЦІЇ І МОЖЛИВИХ  
ВІДХИЛЕНЬ ВІД ПЛАНУ ЧИ РОЗРОБЛЕНОЇ ПРОГРАМИ ДІЯЛЬНОСТІ,  
СУБ'ЄКТИ КОНТРОЛЮ ВИКОРИСТОВУЮТЬ ПЕВНІ ВІДНОСНІ, ВАРТІСНІ  
Й НАТУРАЛЬНІ ПОКАЗНИКИ.**

У туристичній та готельно-ресторанній сферах це можуть бути:

асортимент продукції й послуг (існуючий, можливий і перспективний);

ринок реалізації послуг і продукції (обсяг продажу, ціна, прибуток, рівень рентабельності за кожним видом послуг і продукції);

кон'юнктура на кожному з ринків за основними видами послуг і продукції;

конкурентоспроможність кожного виду послуг і продукції підприємства;

реклама послуг і продукції (характер, вартість, ефективність);

ефективність маркетингу.

# ПРОЦЕС ПРОВЕДЕННЯ КОНТРОЛЮ ПОДІЛЯЮТЬ НА ПЕВНІ СТАДІЇ АБО ЕТАПИ.

**На першому етапі** формують цілі, обирають методи й форми контролю, розробляють програму й визначають коло контрольованих питань, безпосередні виконавці контролю, терміни його здійснення, форми звіту про проведену роботу.

**На другому етапі** обирають місця контролю, здійснюють збір облікових даних, матеріалів спостережень й замірів, проводять відповідну обробку одержаної інформації; обчислюються необхідні показники, проводять згрупування даних, складають аналітичні таблиці, графіки і діаграми, які дозволяють розкрити суть справи, провести порівняння й оцінку, спрогнозувати можливі результати.

**Третій етап** – це визначення рівня досягнення бажаних результатів контролю, формулювання висновків і пропозицій щодо змін у діяльності контрольованого об'єкта й здійснення коригуючого впливу на нього