

УДК 338.432:001.8
DOI: 10.37128/2411-4413-2022-4-5

**СИСТЕМИ
УПРАВЛІННЯ
ПРОЄКТАМИ В
ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОМУ
БІЗНЕСІ**

БЕЗРУЧЕНКОВ Ю.В.,
*кандидат педагогічних наук, доцент
кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,
Львівський торговельно-економічний університет
(м. Львів)*

У статті розглядаються основні системи управління проектами. Зазначено, що управління проектами в готельно-ресторанному бізнесі є важливим елементом, тому необхідно вибрати систему управління проектами, яка зможе задовольнити потреби бізнесу. У статті описано кілька сучасних інструментів управління проектами, які можна використовувати в готельному та ресторанному бізнесі: Agile, Scrum, Kanban, Waterfall тощо. Agile – це методологія, розроблена для досягнення максимальної гнучкості та ефективності виконання проєктів, що дуже корисно в ресторанному бізнесі, де часто потрібні зміни. Scrum, одна з найпоширеніших методологій управління проектами, заснована на ітераційному підході до виконання проєкту і може бути легко адаптована до потреб ресторанного бізнесу. Kanban – це метод, заснований на візуалізації та управлінні документообігом, який дозволяє відстежувати робочий процес і підвищувати прозорість управління проектами. Waterfall є традиційною методологією, яка базується на послідовному виконанні кожної фази проєкту, що може бути корисною, коли вимоги до проєкту відомі та стабільні, а відмінності від попередніх проєктів незначні.

Разом із вищезазначеними методами управління проектами доцільно активно використовувати хмарні технології, такі як Asana та Trello, які будуть доступні для готельного та ресторанного бізнесу для організації різноманітних завдань та проєктів, пов'язаних зі створенням меню, плануванням заходів, управлінням інвентарем тощо. Однією з головних переваг використання хмарних технологій управління проектами є те, що вони дозволяють бачити всі проєкти та завдання в одному місці, відстежувати їх прогрес і гарантувати, що всі члени команди знаходяться на одній сторінці. Названі системи дозволяють призначати завдання та проєкти різним членам команди, вказувати їм терміни виконання та створювати огляди для кожного етапу проєкту, що робить процес управління проєктом більш ефективним і організованим. Використання хмарних технологій у системах управління проектами дозволяє отримати доступ до інформації та завдань із будь-якого місця та будь-якого пристрою, підключеного до Інтернету. Це дозволяє членам команди працювати з проектами та завданнями з будь-якої локації, що є особливо корисним для ресторанів із кількома місцями розташування. Наведено приклади використання систем у готельно-ресторанному бізнесі.

Ключові слова: управління проектами, готельно-ресторанний бізнес, хмарні технології в управлінні проектами, система управління проектами, інструменти управління проектами, методи управління проектами.

Табл.: 1. Літ.: 10.

PROJECT MANAGEMENT SYSTEMS IN THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

BEZRUCHENKOV Yurii,
*Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor
of the Department of Tourism and Hotel and Restaurant Business,
Lviv University of Trade and Economics
(Lviv)*

The article examines the main project management systems. It is noted that project management in the hotel and restaurant business is an important element, so it is necessary to choose a project management system in order to satisfy the needs of the business. This article describes a number of modern project management tools that you can win in the hotel and restaurant business: Agile, Scrum, Kanban, Waterfall, etc. Agile is the whole methodology, developed to achieve maximum flexibility and efficiency of projects, which is very important in the restaurant business, but often changes are needed. Scrum, one of the broadest project management methodologies, is based on an iterative approach to completion of a project and can be easily adapted to the needs of the restaurant business. Kanban is a method based on the visualization and management of document management, which allows you to visualize the working process and increase the transparency of project management. Waterfall follows the traditional methodology, as it is based on the last skin phase of the project, which can be corny, if it is stable before the project, and the differences in previous projects are insignificant.

Together with the most important methods of project management, its worth to promote actively smart technologies, such as Asana and Trello, as they will be available for the hotel and restaurant business for organizing various tasks and projects, helping to create menus, planning visits, and restaurant managers. One of the main advantages of using bad project management technologies is that they allow you to run all your projects in one area, to check your progress and guarantee that all team members are on the same side. The names of the system allow you to recognize the project manager and different members of the team, to show them the terms and conditions for the skin stage of the project that makes the project management process more efficient and organized. The adoption of sophisticated technologies in project management systems allows you to gain access to information that is available from any place and any building, connected to the Internet. This allows the team members to work on projects and tasks at any location, which is especially important for restaurants with a large number of places. Examples of the use of systems in the hotel and restaurant business are given.

Key words: project management, hotel and restaurant business, cloud technologies in project management, project management system, project management tools, project management methods.

Tabl.: 1. Ref.: 10.

Постановка проблеми. Управління проектами є ключовим елементом успіху будь-якого бізнесу, але особливо це важливо в готельно-ресторанному бізнесі, де багато робіт пов'язано зі створенням і підтримкою комплексних послуг, які відповідають потребам клієнтів. У цьому контексті управління проектами може забезпечити успішне впровадження цих послуг і підвищити ефективність і конкурентоспроможність підприємств.

У готельно-ресторанному бізнесі проекти часто складні та багатоетапні. Завдання управління проектами полягає у тому, щоб забезпечити об'єктивність і ясність цілей, щоб уникнути неузгодженості й непорозумінь між різними відділами й функціональними групами. Менеджери проекту повинні переконатися, що цілі проекту спільні та зрозумілі всім учасникам, щоб забезпечити ефективність проекту та підвищити задоволеність клієнтів [10].

Готельно-ресторанний бізнес пов'язаний із ризиками, що виникають зі змінами попиту та конкурентного середовища. Ефективне управління проектом має забезпечити ідентифікацію цих ризиків і вжиття заходів для їх контролю. Планування і контроль ризиків повинні бути інтегрованими в управління проектами та систематизованими. Крім того, керівники проектів повинні мати чітке уявлення про фінансові ризики та витрати, пов'язані з проектом, і

забезпечити ефективне використання ресурсів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Планування та управління ресурсами є важливим фактором у готельно-ресторанному бізнесі, де зазвичай є багато взаємодійних відділів та залежностей між проектами. Сам процес управління проектами у цій сфері діяльності розкривається у працях вітчизняних та закордонних вчених, серед яких: Афанасьєв М.В., Білега О.В., Бабій І.В., Батенко Л.П., Гладуняк Ю.В., Гузар У.Є., Данченко О.Б., Жигалкевич Ж.М., Загородніх О.А., Зотов О.В., Капінос Г.І., Лепський В.В., Мунін Г.Б., Романенко М.В., Ткаченко В.А., Тяч Р.Б., Холод Б.І., Чемерис А.О., Чухліб В.Є. та інші.

Науковці доходять до спільної думки, що керівники проектів повинні мати чітке розуміння ресурсів, необхідних для виконання проекту, включаючи фінансові, людські, матеріальні та технічні ресурси. Ефективне планування та управління ресурсами допомагає забезпечити виконання проекту у строк та у межах його бюджету, зменшити витрати та підвищити якість послуг.

Формулювання цілей статті. Метою статті є огляд системи управління проектами в готельно-ресторанному бізнесі та особливості їх використання в умовах сьогодення.

Виклад основного матеріалу дослідження. Використання інформаційних технологій дозволяє підвищити ефективність управління проектами в готельно-ресторанному бізнесі. Сучасні інструменти управління проектами можуть допомогти керівникам проектів відстежувати прогрес проекту, забезпечувати ефективне планування та ресурси та зменшувати ризики. Крім того, цифрові інструменти можуть допомогти покращити комунікацію між відділами та учасниками проекту [2, с. 47].

Управління проектами є важливою частиною готельно-ресторанного бізнесу, тому необхідно правильно вибрати систему управління проектами, яка зможе задовольнити потреби ресторанного бізнесу. Зокрема, конкретна функція управління визначається задачами управління діяльності підприємства (об'єднання), організації громадського харчування в цілому, або конкретними стадіями виробничо-торгового процесу, або окремими напрямками господарської діяльності, або задачами інформаційного забезпечення управління та іншим [3]. Розглянемо деякі сучасні інструменти управління, доступні для систем управління проектами для готельного та ресторанного бізнесу.

Agile є методологією управління проектами, яка спрямована на максимальну гнучкість та ефективність виконання проектів. У готельно-ресторанному бізнесі досить часто відбуваються зміни, Agile може бути корисною системою управління проектами. У готельно-ресторанній сфері Agile може бути застосована для розробки нових меню, запуску нових ресторанів, впровадження нових технологій та процесів. Наприклад, якщо ресторан планує розробити нове меню, то використання Agile може допомогти ефективно керувати проектом та забезпечити максимальну якість результату. Проект може бути розділений на окремі етапи, що дозволить ресторану протестувати нові рецепти на невеликій групі клієнтів, зібрати їхні відгуки та на основі цього

внести корективи до технологічної карти. Це дозволить уникнути витрат на розробку повноцінного меню, яке може не бути популярним серед клієнтів.

Для успішного впровадження Agile в готельно-ресторанному бізнесі необхідно мати команду з досвідом роботи з Agile-проектами та забезпечити необхідний інструментарій для збору та обробки даних. Крім того, важливо мати чіткі цілі проекту та постійно комунікувати з замовником та клієнтами, щоб забезпечити максимальну якість продукції та задоволеність клієнтів.

Отже, Agile-методології можуть бути корисними для управління проектами в готельно-ресторанному бізнесі, оскільки вони дозволяють швидко та ефективно реагувати на зміни в потребах та вимогах клієнтів і замовників. Однак, важливо правильно визначити методологію та використовувати її з урахуванням особливостей конкретного проекту та готельно-ресторанного бізнесу в цілому.

Scrum є однією з найпоширеніших методологій управління проектами, яка заснована на ітераційному підході до виконання проектів. Scrum може бути корисною системою управління проектами для ресторанного бізнесу, оскільки вона дозволяє використовувати спрощену методологію, яка може бути легко адаптована до потреб ресторанного бізнесу.

Scrum передбачає поділ проекту на короткі ітерації (спринти) тривалістю від 1 до 4 тижнів, тривалість у спринту фіксована, але команда вибирає її самостійно на початку проекту, виходячи з проекту і власної продуктивності. На кожному спринті команда зосереджується на розробці певної функціональності або продукту. Кожен спринт закінчується презентацією результатів та збором відгуків від замовника та клієнтів, що дозволяє пристосовувати продукт до їх потреб [5].

Для використання Scrum-фреймворку в готельно-ресторанному бізнесі можна створити команду з різних спеціалізацій: кухарів, барменів, офіціантів, менеджерів тощо. Кожен спринт може бути присвячений розробці певного аспекту ресторанного бізнесу, наприклад, нових страв для меню, або впровадженню нової технології в обслуговуванні клієнтів.

Щоб Scrum-фреймворк був ефективним у готельно-ресторанному бізнесі, необхідно визначити чіткі цілі та завдання проекту, встановити комунікаційні канали з замовником та клієнтами, забезпечити правильну команду та інструментарій для збору та обробки даних. Крім того, важливо використовувати ітераційний підхід для розробки проекту, що дозволить швидше реагувати на зміни в потребах та вимогах замовника та клієнтів.

Kanban є методологією управління проектами, яка заснована на візуальному підході та керуванні робочим процесом. Колонки Kanban дозволяють простежити потік роботи та збільшити прозорість управління проектами. Методологія управління проектами ґрунтується на використанні дошки з завданнями та візуальній системі керування робочим процесом. Kanban може бути ефективним інструментом для управління проектами в готельно-ресторанному бізнесі, оскільки він дозволяє забезпечити якість та результативність проекту, а також покращити комунікацію між командами та замовниками [4, с. 23].

Одним із прикладів використання методології Kanban у готельно-ресторанному бізнесі може бути керування процесом розробки нового меню для ресторану. Для цього може бути створена Kanban-дошка з колонками «To Do», «In Progress», «Review» та «Done». У колонці «To Do» знаходяться завдання, пов'язані з розробкою нового меню, які ще не були розпочаті. У колонці «In Progress» знаходяться завдання, які вже виконуються. У колонці «Review» знаходяться завдання, які були виконані, але потребують перевірки перед тим, як перенести їх до колонки «Done». У колонці «Done» знаходяться завдання, які були успішно виконані.

Крім того, Kanban-дошка може включати кольорові мітки або картки для різних категорій завдань, наприклад, для розробки нових страв, тестування рецептів, замовлення інгредієнтів та інше. Це дозволяє команді з легкістю відстежувати прогрес кожної категорії завдань та забезпечити своєчасне виконання проекту.

Kanban також може бути використаний для управління запасами та замовленнями інгредієнтів для ресторану. Для цього може бути створена Kanban-дошка з колонками «To Order», «Ordered», «Received» та «In Stock». У колонці «To Order» знаходяться продукти, які потрібно замовити, з вказівкою кількості та дати, до якої вони повинні бути доставлені. У колонці «Ordered» знаходяться продукти, які були замовлені, але ще не отримані. У колонці «Received» знаходяться продукти, які були успішно доставлені до ресторану, але ще не були включені до запасів. У колонці «In Stock» знаходяться продукти, які вже є на складі ресторану.

Крім того, Kanban може бути використаний для управління персоналом ресторану. Наприклад, на Kanban-дошці можуть бути створені колонки «To Train», «Training In Progress», «Trained» та «Certified». У колонці «To Train» знаходяться співробітники, які повинні пройти навчання. У колонці «Training In Progress» знаходяться співробітники у процесі навчання. У колонці «Trained» знаходяться співробітники, які успішно пройшли навчання, але ще не мають сертифікатів. У колонці «Certified» знаходяться співробітники, які успішно пройшли навчання та отримали сертифікати [7, с. 43].

Таким чином, методологія Kanban може бути ефективним інструментом для управління проектами в готельно-ресторанному бізнесі. Методологія дозволяє команді зосередитися на пріоритетних завданнях, відстежувати прогрес та забезпечувати якість проекту. Крім того, вона забезпечує зв'язок між різними командами та замовниками, що допомагає забезпечити успіх проекту.

Waterfall є традиційною методологією управління проектами, яка базується на послідовному виконанні кожної фази проекту. Вона може бути корисною для ресторанного бізнесу, оскільки дозволяє чітко визначити кроки та виконувати їх послідовно. Методологія Waterfall є лінійною та послідовною, що означає, що проект повинен розроблятися від початку до кінця за певною послідовністю етапів. Кожен етап повинен бути завершений до початку наступного етапу. Ця методологія є корисною, коли вимоги до проекту відомі та стабільні, а відмінності від попередніх проектів незначні [6, с. 147].

Прикладом використання методології Waterfall для готельно-

ресторанного бізнесу може бути реалізація нового проєкту будівництва готелю. Наприклад, готель може мати десять поверхів та проєктуватись із урахуванням сучасних вимог та тенденцій на ринку готельних послуг. Такий проєкт може складатися з наступних етапів:

- аналіз вимог: визначення вимог до готелю відповідно до ринкових потреб та стандартів, визначення місця будівництва;
- проєктування: розробка дизайну готелю відповідно до вимог та нормативних вимог;
- розробка: будівництво готелю, у тому числі проведення будівельних робіт та установка обладнання;
- тестування та випробування: перевірка всіх систем та забезпечення функціонування готелю перед введенням його в експлуатацію;
- введення в експлуатацію: офіційне введення готелю в експлуатацію та старт бізнесу.

Кожен із цих етапів повинен бути завершений до початку наступного, розглядається послідовно та має чітко визначені критерії успішності. При використанні методології Waterfall. Завершення кожного етапу забезпечується успішним завершенням тестування та контролю за якістю проєкту [8].

Використання методології Waterfall у готельно-ресторанному бізнесі може бути ефективним при реалізації проєктів, що потребують попереднього детального планування та прогнозування. У таких проєктах, зазвичай, визначається чіткий перелік вимог та обмежень, що потрібно враховувати на кожній стадії реалізації проєкту.

Наприклад, відповідно до технічних вимог, будівництво готелю може бути розділено на фази проєктування, будівництва та введення в експлуатацію. На кожній фазі стадії реалізації проєкту будуть визначені критерії успішності, планування житлової групи приміщень, розробка плану номерів готелю, планування розташування меблів з урахуванням категорії готелю, підбір санітарно технічного обладнання, визначення бюджету та термінів виконання цього етапу.

Перевагою методології Waterfall є те, що вона дозволяє детально спланувати кожну стадію проєкту та виконувати їх послідовно. Також ця методологія дозволяє виконувати проєкти з обмеженими бюджетами та ресурсами.

Однак, методологія Waterfall може бути неефективною при реалізації проєктів, що потребують швидкої реакції на мінливу ситуацію. Також, вона може призвести до непотрібних витрат на перепланування та редизайн проєкту, якщо з'являться нові вимоги або зміниться контекст реалізації проєкту. Головна відмінність проєктів полягає у тому, що вони згортаються, як тільки будуть реалізовані поставлені цілі, тоді як будь-який процес, який не є проєктом, приймає новий набір цілей і триває таким же чином, як і раніше [9, с. 127].

У готельно-ресторанному бізнесі також можна використовувати систему управління проєктами з використанням хмарних технологій, таких як Asana, Trello та інші. Ці системи дозволяють зберігати всі дані в хмарі та отримувати до них доступ із будь-якого пристрою з Інтернет-підключенням. Вони також

дозволяють працювати в команді, спільно редагувати завдання та обмінюватися інформацією.

Зважаючи на широкі можливості хмарних технологій, їх можна успішно використовувати в багатьох галузях, включаючи готельно-ресторанний бізнес. Одним із прикладів використання такої технології може бути управління процесом розробки нового меню у ресторані. У такому випадку, команда може створити проєкт в Asana чи Trello, присвоїти йому назву «Розробка нового меню», та запустити Kanban дошку, де кожна колонка буде відображати окремий етап процесу розробки. Наприклад, перша колонка може називатися «Ідеї для нового меню», друга – «Відбір ідей», третя – «Тестування рецептів», четверта – «Формування кінцевого меню».

Кожен етап проєкту може бути представлений у вигляді завдання, яке можна присвоїти конкретному члену команди. Завдання можуть мати опис, додані файли, терміни виконання та теги, що дозволяє впорядкувати їх і знайти потрібне завдання у будь-який момент.

Крім того, хмарна технологія дає можливість командам спілкуватися та обговорювати різні аспекти проєкту безпосередньо в системі. Коментарі можуть бути додані до кожного завдання, а також до проєкту в цілому. Це дозволяє уникнути непотрібних ланок електронної пошти та зберегти всю інформацію в одному місці.

За допомогою хмарних технологій команда може відстежувати прогрес роботи, спостерігати, які завдання виконуються вчасно, а які затримуються. Крім того, використання подібних систем: дозволяє уникнути ручного створення таблиць, списків та графіків, із якими доводиться мати справу у традиційних методах управління проєктами; ефективно управляти ресурсами та мінімізувати витрати.

Застосування хмарних технологій та Lean-методології, яка спрямована на виявлення та усунення всіх зайвих процесів та надлишкових ресурсів, які не приносять користі бізнесу, допомагає оптимізувати свої процеси та покращити якість продукції, що дозволяє підвищити рівень задоволеності клієнтів та збільшити прибуток.

Lean-методологія також відома як система управління потоком, становить собою філософію управління, спрямовану на збільшення ефективності бізнес-процесів та мінімізацію зайвих витрат. Вона широко застосовується у виробничих компаніях, проте її принципи можна успішно застосувати і в готельному бізнесі. Може бути застосована для управління процесами обслуговування гостей у готельному бізнесі. Це означає, що готелі можуть зосередитися на забезпеченні якості обслуговування, одночасно мінімізуючи зайві витрати та витрати на час. Для цього готелі можуть застосовувати різні методи Lean, такі як Kaizen (неперервне вдосконалення), 5S (сортування, систематизація, прибирання, стандартизація, самодисципліна) та інші.

Наприклад, готелі можуть використовувати методи Kaizen, щоб удосконалити процеси приймання гостей, щоб зменшити час очікування гостей, або відновлювати номери за мінімальний час, що дозволить збільшити кількість гостей, яким можуть бути надані послуги обслуговування.

Метод 5S може бути застосований для організації простору ресепшену та інших областей готелю, щоб забезпечити легкий доступ до матеріалів та інструментів, зменшити час, витрачений на пошук необхідних речей, та підвищити якість обслуговування.

Крім того, Lean-методологія може бути використана в готельному бізнесі для покращення якості обслуговування гостей та зниження витрат. Один із прикладів застосування Lean-методології у готельному бізнесі – це впровадження системи «Lean Housekeeping» для збільшення ефективності прибирання номерів. У цій системі використовуються Lean-прийоми, такі як 5S (Sort, Set in Order, Shine, Standardize, Sustain), для забезпечення організації робочого місця. Працівники ретельно відбирають інструменти та матеріали для прибирання, організовують їх на робочому місці та забезпечують їх легким доступом. Вони також виконують регулярне очищення та обслуговування обладнання для збереження якості роботи та забезпечення продуктивності.

Ця система також передбачає навчання працівників ефективним методам прибирання та використання дієвих технік для скорочення часу. Крім того, використання Lean-методології допомагає зменшити відходи та забезпечує збереження ресурсів.

У результаті впровадження системи «Lean Housekeeping» покращується якість обслуговування гостей, знижується час на прибирання номерів, що забезпечує збільшення кількості номерів, які можна прибрати за день, а також знижується кількість відходів та зберігається ефективність ресурсів.

Окрім того, у ресторанному бізнесі важливо використовувати систему моніторингу та аналізу даних, щоб вчасно реагувати на зміни в ринкових умовах та потребах клієнтів. Наприклад, ресторани можуть використовувати систему збору та аналізу даних про замовлення, щоб зрозуміти, які страви та напої є найбільш популярними серед клієнтів, які дні та години мають найбільший попит, та інші важливі фактори, що допоможуть підвищити ефективність бізнесу.

Незалежно від того, яку методологію управління проектами використовувати, важливо враховувати особливості готельно-ресторанного бізнесу та використовувати інструменти, які дозволять ефективно взаємодіяти з клієнтами та замовниками. Забезпечити якість та результативність проекту допоможе неодмінний контроль виконання задач на кожному етапі.

Контроль передбачає заслуховування звітів на нарадах від тих керівників процесу, котрі були визначені відповідальними за конкретні напрямки роботи. Потрібно забезпечити можливість отримання систематичної інформації на регулярній основі щодо ходу здійснення затверджених планом задач із подальшим аналізом усіх наявних статистичних даних про працю колективу. Окремо варто виділити також реагування на критичні зауваження і пропозиції виконавців – як в усній формі, так і через листи або ж заяви [1, с. 270].

Необхідно враховувати, що кожна система управління проектами має свої переваги та недоліки, і їх вибір залежить від потреб готельно-ресторанного бізнесу та його особливостей. Сфера обслуговування має свої унікальні особливості, такі як велика кількість змін, постійна потреба в удосконаленні

меню та сервісу, тому вибір системи управління проектами має це враховувати.

Незалежно від вибору системи управління проектами, важливо, щоб вона могла виконувати деякі функції (табл. 1).

Таблиця 1

Функції системи управління проектами у сфері готельно-ресторанного бізнесу

№ з/п	Функція	Зміст функції
1	Планування проєкту	Система управління проєктами повинна допомогти скласти план проєкту, визначити його мету, обсяг та тривалість
2	Моніторинг та контроль	Система управління проєктами має допомагати в реалізації проєкту та контролювати виконання завдань учасниками проєкту
3	Керування ресурсами	Система управління проєктами повинна забезпечувати правильне розподілення ресурсів та допомагати в управлінні витратами
4	Комунікація	Система управління проєктами має допомагати в комунікації між учасниками проєкту та забезпечувати доступ до інформації про проєкт для всіх учасників
5	Ризики	Система управління проєктами повинна допомагати виявляти та управляти ризиками проєкту

Джерело: узагальнено автором

Враховуючи особливості готельно-ресторанного бізнесу та вимоги до систем управління проектами, можна зробити висновок, що методології Agile та Scrum є найбільш популярними в готельно-ресторанному бізнесі. Обидві методології забезпечують гнучкість та ефективність управління проектами, що дозволяє швидко реагувати на зміни та вносити покращення до проєктів. Застосування цих методологій допоможе готельно-ресторанному бізнесу бути більш конкурентоспроможним та ефективним у реалізації проєктів.

Однак, на вибір системи управління проектами впливають різні чинники, такі як розмір підприємства, складність проєкту, потреби та ресурси. Так, для невеликих підприємств сфери обслуговування можна застосувати менш складну систему управління проектами, яка буде відповідати їх потребам та бюджету.

Іншою можливістю є використання спеціалізованих систем управління проектами для ресторанного бізнесу, таких як Menumate, Restaurant365, та інших. Ці системи дозволяють управляти меню, календарем, замовленнями, витратами та іншими процесами відносно ресторанного бізнесу.

Варто звернути увагу на особливості бізнесу та врахувати їх при виборі системи управління проектами. Незалежно від вибору системи, важливо, щоб вона була ефективною, гнучкою та допомагала досягати поставлених цілей проєкту.

Управління проектами є ключовим фактором успішності готельно-ресторанного бізнесу. Чіткість та об'єктивність цілей, визначення ризиків та контроль за ними, ефективне планування та ресурси, а також використання технологій можуть підвищити ефективність та конкурентоспроможність готельно-ресторанного бізнесу. Для досягнення успіху, керівники проєктів мають мати належні знання, досвід та навички управління проектами, а також бути готовими до розв'язання незапланованих проблем, що можуть виникнути у процесі виконання проєкту.

Висновки. Попри те, що готельно-ресторанний бізнес може бути досить

складним та вимагати великих зусиль управління проектами, ефективно виконання проектів може принести значну користь для бізнесу. Якщо вірно розпланувати проекти та керувати ними, це може призвести до збільшення доходів, зниження витрат та підвищення рівня задоволеності клієнтів.

У готельно-ресторанному бізнесі можна застосовувати Agile та Scrum – методології управління проектами, які дозволяють швидко адаптуватися до змін у потребах клієнтів та ринку. Ці методології дозволяють підприємствам використовувати ітераційний підхід до проектів, зосереджуватися на важливих завданнях та швидко вносити зміни до планів, які не відповідають потребам бізнесу. Також, Lean-методологія може бути корисною для бізнесу як інструмент для покращення ефективності та зниження витрат, а також для забезпечення якості обслуговування гостей.

Управління проектами є важливим фактором успіху готельно-ресторанного бізнесу. Чітке визначення цілей, управління ризиками, ефективно планування та ресурсне забезпечення, використання інформаційних технологій та належні знання і навички управління проектами можуть забезпечити успішне виконання проектів та підвищити конкурентоспроможність готельно-ресторанного бізнесу.

Список використаних джерел

1. Безрученков Ю.В. Управління проектами в ресторанному бізнесі. *Сучасні напрями розвитку економіки, підприємництва, технологій та їх правового забезпечення*: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., м. Львів, 1-2 червня 2022 р. Львів: Видавництво ЛТЕУ, 2022. С. 269-271.

2. Данченко О.Б., Лепський В.В. Сучасні моделі та методи управління проектами, портфелями проектів та програмами. *Управління розвитком складних систем*. 2017. № 29. С. 46-54.

3. Управління проектами у ресторанному бізнесі. URL: <http://www.managerhelp.org/hoks-1130-1.html> (дата звернення 15.12.2022).

4. Kanban. Just-In-Time at Toyota. Management Begins at the Workplace Hardcover. URL: <https://www.routledge.com/Kanban-Just-in-Time-at-Toyota-Management-Begins-at-the-Workplace/Association/p/book/9780915299485> (дата звернення 15.12.2022).

5. Зотов О.В. Проект, управління проектом: основні поняття, суб'єкти державного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2010. № 8. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=171> (дата звернення 15.12.2022).

6. Капінос Г.І., Бабій І.В. Операційний менеджмент: навчальний посібник. Київ: «Центр учбової літератури», 2013. 352 с.

7. Чемерис А. Розроблення та управління проектами у публічній сфері: європейський вимір для України: практичний посібник. Київ: ТОВ «Софія А». 2012. 80 с.

8. A Guide to the Project Management Body of Knowledge. Project Management Institute Four Campus Boulevard Newtown Square, PA 19073-3299 USA. URL: <http://www2.fiit.stuba.sk/~bielik/courses/msi-slov/reporty/pmbok.pdf>.

(дата звернення 15.12.2022).

9. Жигалкевич Ж.М., Чухліб В.Є. Управління проектами та їх ризиками: підходи та методи. *Приазовський економічний вісник*. 2019. Вип. 6 (17). С. 126-130. DOI: <https://doi.org/10.32840/2522-4263/2019-6-24>.

10. The standard for Portfolio Management. Global standard. PMI: Project Management Institute. URL: <http://www.pmi.org> (дата звернення: 15.12.2022).

References

1. Bezruchenkov, Yu.V. (2022). Upravlinnia proiektamy v restorannomu biznesi [Project management in the restaurant business]. *Mizhnarodna naukovo-praktychna konferentsiia «Suchasni napriamy rozvytku ekonomiky, pidpriemnytstva, tekhnologii ta yikh pravovoho zabezpechennia» – International Scientific and Practical Conference «Modern Trends in the Development of the Economy, Entrepreneurship, Technologies and their Legal Support»*. (pp. 269-271). Lviv: Vydavnytstvo LTEU [in Ukrainian].

2. Danchenko, O.B., & Lepsnyi, V.V. (2017). Suchasni modeli ta metody upravlinnia proektamy, portfeliamy proektiv ta prohramamy [Modern models and methods of managing projects, project portfolios and programs]. *Upravlinnia rozvytkom skladnykh system – Management of the development of complex systems*, 29, 46-54 [in Ukrainian].

3. Upravlinnia proektamy u restorannomu biznesi [Project management in the restaurant business]. *managerhelp.org*. Retrieved from: <http://www.managerhelp.org/hoks-1130-1.html> [in Ukrainian].

4. Kanban. Just-In-Time at Toyota. Management Begins at the Workplace Hardcover (1986). *routledge.com*. Retrieved from: <https://www.routledge.com/Kanban-Just-in-Time-at-Toyota-Management-Begins-at-the-Workplace/Association/p/book/9780915299485> [in English].

5. Zotov, O.V. (2010). Proekt, upravlinnia proektom: osnovni poniattia, subiekty derzhavnoho upravlinnia [Project, project management: basic concepts, subjects of public administration]. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok – Public administration: improvement and development*, 8. Retrieved from: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=171> [in Ukrainian].

6. Kapinos, H.I., & Babii, I.V. (2013). *Operatsiyni menedzhment: navchalnyi posibnyk [Operational management: a study guide]*. Kyiv: «Tsentr uchbovoi literatury» [in Ukrainian].

7. Chemerys, A. (2012). *Rozroblennia ta upravlinnia proektamy u publichnii sferi: yevropeyskyi vymir dlia Ukrainy: praktychnyi posibnyk [Development and management of projects in the public sphere: the European dimension for Ukraine: a practical guide]*. Kyiv: TOV «Sofia A» [in Ukrainian].

8. A Guide to the Project Management Body of Knowledge. Project Management Institute Four Campus Boulevard Newtown Square, PA 19073-3299 USA. *fiit.stuba.sk*. Retrieved from: <http://www2.fiit.stuba.sk/~bielik/courses/msi-slov/reporty/pmbok.pdf> [in English].

9. Zhyhalkevych, Zh.M., & Chukhlib, V.Ye. (2019). Upravlinnia proektamy ta yikh ryzykamy: pidkhody ta metody [Management of projects and their risks:

approaches and methods]. *Pryazovskyi ekonomichnyi visnyk – Pryazovsky Economic Bulletin*, 6 (17), 126-130. DOI: <https://doi.org/10.32840/2522-4263/2019-6-24> [in Ukrainian].

10. The standard for Portfolio Management. Global standard. PMI: Project Management Institute. *pmi.org*. Retrieved from: <http://www.pmi.org> [in English].

Відомості про автора

БЕЗРУЧЕНКОВ Юрій Володимирович – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, Львівський торговельно-економічний університет (79005, м. Львів, вул. Туган-Барановського, 10, e-mail: br7920@gmail.com).

BEZRUCHENKOV Yurii – Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor of the Department of Tourism and Hotel and Restaurant Business, Lviv University of Trade and Economics, (79005, Lviv, 10, Tugan-Baranovsky Str., e-mail: br7920@gmail.com).