

УДК 64.011.1:640.4\

DOI: 10.31891/2307-5740-2021-294-3-21

МІЗЮК Б. М.

ORCID ID: 0000-0002-6917-6351

МЕЛЬНИК І. М.

ORCID ID: 0000-0002-3132-6500

Львівський торговельно-економічний університет

## ПАРАДИГМАЛЬНИЙ ПІДХІД ДО СИСТЕМНОГО УПРАВЛІННЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

У статті йдеться про прагматичний напрям створення інструментарію системного управління в індустрії гостинності, зокрема про перехід до нової системи поглядів на діяльність підприємств з позиції теоретичних положень теорії систем, теорії організацій, системного та ситуаційного підходів й аналізу, економічної теорії, соціальної психології, інформатики та комп'ютерних технологій. Нова модель системного управління передбачає зв'язок та послідовне використання теоретичних положень й інструментальних засобів функціонування системи управління. Встановлено, що системна парадигма управління є процесом регулювання та координації виробничо-економічних операцій, в основу якого покладено властивості процесу як складної системи; підпорядкованість закономірностям теорії організації; наявність засобів, які б забезпечили прояв властивостей системи та здійснення закономірностей теорії організації.

Ключові слова: управління, індустрія гостинності, парадигма, система, системний підхід, модель.

B. MIZYUK

IRYNA MELNYK

Lviv University of Trade and Economics

## PARADIGMATIC APPROACH TO SYSTEM MANAGEMENT IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

Building a modern competitive economy requires intensification of management and investment activities on the basis of innovation. In the conditions of intensification of the process of Ukraine's integration into the European community there is a need to change the guidelines and transformational factors of the hospitality industry. The manifestation of crisis trends in the field of tourism and hotel and restaurant business indicates the need for a systematic approach to the organization and regulation of this area. The problem of revising the old and creating a new system management paradigm in the hospitality industry comes to the fore. The development of management, as art and theory, has evolved. However, the change in management tasks at certain stages of development of economic relations indicates a change in perceptions and approaches to the organization and regulation of economic and production processes. Moreover, this is determined by the dynamics of change in all areas and spheres of socio-economic, cultural, health and other forms of social activity. Depending on their importance, views on management changed at different stages, which manifested itself in the formation of relevant conceptual positions and different management paradigms and was reflected in the emergence of different scientific schools, such as "scientific management", "classical", "human relations", "quantitative approach", "behavioral sciences", "production activities", etc. Features of the current stage of development of public relations, the need for a strategic vision of the prospects of technological innovation necessitate a new approach to management, substantiation of new theoretical and practical principles of technological modernization of management systems in all sectors of the hospitality industry. The article deals with the pragmatic direction of creating tools for system management of the hospitality industry, in particular the transition to a new system of views on the activities of enterprises from the standpoint of theoretical positions in systems' theory, organizational theory, systematic and situational approaches and analysis, economic theory, social psychology, computer sciences, and computer technologies. The new model of system management involves the connection and consistent use of theoretical principles and tools for the functioning of the control system. It is established that the system management paradigm is a process of regulation and coordination of production and economic operations, which is based on the properties of the process as a complex system; subordination to the laws of the organizational theory; the availability of tools that would ensure the manifestation of the properties of the system and the implementation of the laws of organizational theory.

Key words: management, hospitality industry, paradigm, system, systematic approach, model.

### Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями

Побудова сучасної конкурентоспроможної економіки потребує активізації управлінської та інвестиційної діяльності на засадах інноваційності. В умовах інтенсифікації процесу інтеграції України в європейську спільноту виникає необхідність зміни орієнтирів і трансформаційних чинників розвитку індустрії гостинності. Прояв кризових тенденцій у галузі туризму та готельно-ресторанного бізнесу свідчить про необхідність системного підходу до організації та регулювання цієї сфери. На перший план виступає проблема перегляду старої та створення нової системної парадигми управління в індустрії гостинності.

Розвиток управління, як мистецтва і теорії, проходив еволюційним шляхом. Однак зміна завдань управління на певних етапах розвитку економічних відносин свідчить про зміну уявлень і підходів до організації та регулювання господарсько-виробничих процесів. Причому, це визначається динамікою змін у всіх областях та сферах соціально-господарської, культурної, оздоровчої та інших форм громадської діяльності. Залежно від їх значення на різних стадіях змінювались погляди на менеджмент, що і проявилось

у формуванні відповідних концептуальних положень та різних управлінських парадигм і відображалось в появі різних наукових шкіл, таких як “наукове управління”, “класична”, “людських стосунків”, “кількісного підходу”, “поведінкових наук”, “виробничої діяльності” тощо.

Особливості сучасного етапу розвитку суспільних відносин, потреба у стратегічному баченні перспектив технологічних інновацій зумовлюють необхідність нового підходу до управління, обґрунтування нових теоретичних і практичних засад технологічної модернізації систем управління у всіх галузях індустрії гостинності.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій**

Вивченню теоретичних, методологічних та практичних питань формування й розвитку ефективної системи стратегічного управління присвячено багато наукових праць. Найбільший внесок у розробку основ системи і стратегічного управління зробили такі відомі іноземні та вітчизняні дослідники, як Р. Акофф [1], І. Ансофф [2], Л. фон Бергаланфі [3], М. Блаут [4], Р. Браймер [5], Д. Бурчфілд [6], П. Вейл, Дж. ван Гіг, Г. Гедройц [7], Є. Данільова [8], Д. Келлі [9], К. Макконнел, О. Остапчук [10], І. Черноруцький [11] та інші.

#### **Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується стаття**

Необхідність швидкого прискорення змін щодо підвищення ефективності рівня обслуговування в індустрії гостинності неодмінно потребує удосконалення сучасної системи управління як у туристичній сфері, так і у готельно-ресторанному обслуговуванні закордонних і вітчизняних гостей. Цього можна досягнути лише за умови зміни усталеної ще в часах планово-адміністративної системи управління в сфері обслуговування та переходу до нової ринкової парадигми управління на засадах, що базуються на системному та ситуаційному підходах. Тому завдання полягає в розкритті основних напрямків переконання прийнятої парадигми управління на нову модель системного управління.

#### **Виклад основного матеріалу дослідження**

Сучасна фаза розвитку теоретичних засад управління характеризується намаганням формалізувати організування, регулювання, узгодження та контролювання процесів функціонування підприємств й організацій, зайнятих в індустрії гостинності, використовуючи при цьому, перш за все, інформаційні технології та засоби економіко-математичного моделювання. Йдеться про прагматичний напрям створення інструментарію менеджменту в туристичній, готельній та ресторанній галузях. На даний час відсутнє привілеювання певної наукової школи менеджменту. Для вітчизняних підприємств індустрії гостинності на сучасному етапі характерним є зростання інтересу до американських, європейських та південно-східних положень і принципів, їх адаптації до вітчизняних умов.

Становлення менеджменту як теорії та практики управління індустрією гостинності пов'язане з ситуацією двоякого характеру. З одного боку, ринкові відносини будуються на потенціалі, який більшою мірою був створений ще за радянських часів, з іншого – використання цього потенціалу пов'язане із застосуванням положень і принципів, що характерні для сучасного менеджменту. Як показує практика, такий перекосяк не приносить успіху. Даний етап функціонування закладів, що відносяться до індустрії гостинності, відрізняється складністю, різноманітністю та зростанням кризових явищ. Кількість проблем, що виникають у діяльності кожного підприємства пов'язана з великою кількістю ризиків. До таких проблем та проявів ризикових ситуацій можна віднести:

- пов'язані з можливою зміною форм власності чи організаційно-правового статусу у зв'язку зі зміною підпорядкування та відповідальності за результати діяльності;
- встановлення орієнтирів діяльності відповідно до змін умов функціонування; тут же виникає питання конкурентного статусу та його підвищення;
- удосконалення організаційно-виробничого механізму, що, в першу чергу, вимагає впровадження інноваційних технологій та методології стратегічного управління;
- пов'язані з формуванням та використанням нового покоління менеджерів, які б виступали в ролі рушійної сили реалізації наявного потенціалу організації чи підприємства індустрії гостинності.

Фактично мова йде про створення моделі саме системного управління, яка б акумулювала здобутки сучасного менеджменту та враховувала зміни й загрози, що виникають в зовнішньому середовищі підприємств та організацій індустрії гостинності. Нова модель системного управління повинна служити основою діяльності в швидкозмінних ситуаціях на ринку гостинності. Зв'язок та послідовне використання теоретичних положень системного управління для створення системи управління та інструментальних засобів її функціонування зображено на рис. 1.

Геометрично система представлена у вигляді конусоподібної геометричної фігури. У конус входять п'ять вкладених циліндрів, кожен з яких базується на попередньому і служить основою для розробки положень наступного рівня. Основу конуса складають положення системної парадигми, які є базою для методологічних положень побудови механізму системного управління. Останні визначають інтеграційну концепцію діяльності кожного підприємства чи організації індустрії гостинності. На їх основі формується механізм перетворення потенціалу підприємства в результат діяльності. Ефективність механізму визначається, перш за все, наявним потенціалом підприємства, його структурою та встановленими можливостями й загрозами сегменту ринку. Власне на основі потенціалу управління формується система управління та вибираються інструментальні засоби ефективного досягнення поставлених цілей. Теоретичною

базою запропонованої моделі виступає парадигма управління. Вона повинна чітко відрізнятися своєю структурою, бути зрозумілою та прийнятною до розробки інструментальних засобів управління. Це вимагає взаєпов'язаності положень різних наукових дисциплін, композиція яких давала б можливість протягом тривалого часу вирішувати виникаючі проблеми.



Рис. 1. Зв'язок теоретичних положень формування системного управління підприємств та організацій індустрії гостинності

Як відомо, парадигма скерована не на вирішення окремих проблем, а на принципові питання, що пов'язані зі структурою, зв'язками, процесами та поведінкою суб'єктів управління, зміною стану керованих об'єктів, закономірностями функціонування та розвитку систем управління. Парадигма як система поглядів та теоретичних підходів до управління повинна носити адаптивний характер і видозмінюватись залежно від зміни завдань управління. Схематично загальноприйняту модель можна зобразити на рис. 2.



Рис. 2. Парадигма управління в умовах адміністративних систем

У цьому дослідженні автори зробили спробу сформулювати парадигму управління підприємствами індустрії гостинності, виходячи з того, що вона повинна бути концептуальною схемою постановки та розв'язку завдань управління в різноманітних ситуаціях, яка б забезпечила їх життєздатність та сталий розвиток. У ролі теоретичних засад парадигми управління пропонується взаємозв'язана сукупність понять, категорій, положень, принципів та закономірностей таких наукових галузей, як теорія систем, теорія організації, інформатика, економічна теорія, системний підхід і системний аналіз, соціопсихологія тощо. Причому, йдеться лише про те, що має безпосереднє відношення до процесів управління в соціально-економічних системах. Схематично взаємозв'язність теоретичних складових системної парадигми пропонується зобразити рис. 3.



Рис. 3. Взаємозв'язок положень різноманітних наук, що становлять теоретичну базу системної парадигми

Взаємозв'язок та вплив конкретних теоретичних положень парадигми та системи управління тих чи інших суб'єктів індустрії гостинності можна зобразити відповідно до рис. 4.



Рис. 4. Модель системної парадигми управління

З позиції представленої моделі, системна парадигма управління – це процес регулювання та координації виробничо-економічних операцій, в основу якого покладено:

- властивості процесу як складної системи, а саме: цілеспрямованість, цілісність, ділимість, ієрархічність, ізолюваність, множинність та емерджентність;
- підпорядкованість закономірностям теорії організації, а саме: самозбереження розвитку, синергії, інформативності, аналізу-синтезу, гармонізації;
- наявність засобів, які б забезпечили прояв властивостей системи та здійснення закономірностей теорії організації.

До засобів системного управління відносяться: ситуаційний підхід, сучасні комп'ютерні технології, що важливо, інтелектуально-психологічні здатності керівників. Власне останні через стратегічне, тактичне та оперативне управління забезпечують досягнення поставлених цілей. Системне управління відрізняється від загальноприйнятого розуміння поняття “управління” чіткою послідовністю обґрунтованих управлінських дій, в основу яких покладено чітко визначене завдання, вираженість етапів здійснення дій, узгодженість дій в часі, обґрунтоване виділення необхідних ресурсів та підбір кваліфікованих виконавців.

Доцільно зауважити різницю між ефективним управлінням та системним. Справа в тому, що ефективного управління не може бути без системного. По суті воно виступає як необхідна умова ефективного. Власне, через реалізацію системного управління можна досягнути найкращих результатів при найменших витратах, тобто досягнути оптимального, а значить ефективного управління. Крім того, рівень системного управління є величиною якісного характеру, що відображає відношення між повнотою застосування властивостей управління як складної системи, закономірностей теорії організації та використання інструментальних засобів до величини досягнутих результатів за мінусом витрат на їх досягнення. Таким чином, на основі теоретичних підстав та емпіричного спостереження за діяльністю підприємств індустрії гостинності можна висловити переконання в доцільності переходу функціонування останніх на нову, системну парадигму діяльності.

#### **Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі**

Розглядаючи тенденції та перспективи розвитку індустрії гостинності в Україні можна констатувати, що не зважаючи на значну кількість проблем та кризових явищ ця галузь володіє суттєвим резервом для розвитку. Для того, щоб його використати, треба привести в динамічний стан весь наявний потенціал. А це потребує зміни існуючої парадигми управління, характерної для попередніх часів і переходу до нової її системи, яка б послужила основою стратегічного управління суб'єктами та об'єктами індустрії гостинності й ефективного використання наявного ресурсу. Мова йде про перехід до нової системи поглядів на діяльність підприємств індустрії гостинності з позицій теоретичних положень теорії систем, теорії організації, системного та ситуаційного підходів й аналізу, економічної теорії, соціальної психології, інформатики та комп'ютерних технологій.

Подальші дослідження пов'язані, перш за все, з вибором та таким компонуванням складових цих теоретичних дисциплін, які були б скеровані на цілі та характерні риси й особливості функціонування організацій та підприємств індустрії гостинності. Це стосується, перш за все, галузі туризму, готельно-ресторанної справи та сфери розваг.

#### **Література**

1. Ackoff Rusell L. Towards a System of Systems Concepts. Management science. 1971. Vol.17, No 11. P. 661-671.
2. Ансофф И. Стратегический менеджмент. Классическое издание. Санкт-Петербург : Питер, 2011. 344 с.
3. Bertalanfy L. von. General system theory. Foundations, development applications. N.Y.: Braziller, 1969. 483 p.
4. Блауг М. Экономическая мысль в ретроспективе. Москва : Дело ЛТД, 1994. 627 с.
5. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства. Пер. с англ. Москва : АспектПресс, 2016. 384 с.
6. Бурчфилд Д. Системный анализ. Процесс принятия количественных решений. Пер. с англ. Ю. П. Васильева. Современные методы внутрифирменного управления в капиталистических странах. Москва : Прогресс, 1971. 442 с.
7. Гедройц Г. Ю. Визначення сутності поняття “стратегічне управління”. Економіка підприємства. 2012. № 2. С. 22-23.
8. Данільова Є. І. Взаємозв'язок стратегічного та оперативного управління в системі управління компанією. Економіка. Соціологія. Менеджмент. 2009. № 4. С. 24–27.
9. Гуияр Франсис Ж., Келли Джеймс Н. Преобразование организации. Пер. с англ. Москва : Дело, 2000. 376 с.
10. Остапчук О. Є. Системний підхід до управління та прийняття управлінських рішень. URL : [http://conftiapv.at.ua/publ/konferenciji\\_2011/section\\_5/sistemnij\\_pidkhid\\_do\\_upravlinnja\\_ta\\_prijnjattja\\_upravlinskikh\\_rishen/11-1-0-787](http://conftiapv.at.ua/publ/konferenciji_2011/section_5/sistemnij_pidkhid_do_upravlinnja_ta_prijnjattja_upravlinskikh_rishen/11-1-0-787).

11. Черноруцкий И. Г. Методы оптимизации в теории управления. Санкт-Петербург : Питер, 2004. 255 с.

### References

1. Ackoff Russell L. (1971) Towards a System of Systems Concepts. Management science. Vol.17, No 11. P. 661-671.
2. Ansoff I. (2011) Strategicheskij menedzhment. Klassicheskoe izdanie [Strategic management. Classic Edition]. Sankt-Peterburg : Piter. 344 s.
3. Bertalanfy L. von (1969). General system theory. Foundations, development applications. N.Y. : Braziller. 483 p.
4. Blaug M. (1994) Ekonomicheskaya mysl v retrospektive [Economic thought in retrospect]. Moskva : Delo LTD. 627 s.
5. Brajmer R. (2016) Osnovy upravleniya v industrii gostepriimstva [Hospitality Management Fundamentals]. Per. s angl. Moskva : AspektPress. 384 s.
6. Burchfield D. (1971) Sistemnyj analiz. Protsess prinyatiya kollektivnykh reshenij [System analysis. Quantitative decision making process]. Per. s angl. Yu. P. Vasil'eva //Sovremennye metody vnutrifirmennogo upravleniya v kapitalisticheskikh stranakh. Moskva : Progress. 442 s.
7. Hedroits H. Yu. (2012) Vyznachennia sutnosti poniattia "strategichne upravlinnia" [Defining the essence of the concept of "strategic management"]. Ekonomika pidpriemstva. № 2. S. 22-23
8. Danilova Ye. I. (2009) Vzaimozv'язok stratehichnoho ta operativnoho upravlinnia v systemi upravlinnia kompaniiei [The relationship of strategic and operational management in the management system of the company] Ekonomika. Sotsiologhiia. Menedzhment. № 4. S. 24-27
9. Guiyar Fransis Zh., Kelli Dzhejms N. (2000) Preobrazovanie organizaczii [Organization transformation]. Per. s angl. Moskva : Delo. 376 s.
10. Ostapchuk O. Ye. Systemnyi pidkhid do upravlinnia ta pryiniattia upravlinskykh rishe [A systematic approach to management and management decisions]. Retrieved from [http://confiapv.at.ua/publ/konferenciji\\_2011/section\\_5/sistemnij\\_pidkhid\\_do\\_upravlinnja\\_ta\\_prijnjattja\\_upravlinskikh\\_rishen/11-1-0-787](http://confiapv.at.ua/publ/konferenciji_2011/section_5/sistemnij_pidkhid_do_upravlinnja_ta_prijnjattja_upravlinskikh_rishen/11-1-0-787)
11. Chernoruczkij I. G. (2004) Metody optimizaczii v teorii upravleniya [Optimization methods in control theory] Sankt-Peterburg : Piter. 255 s.

Надійшла / Paper received : 24.01.2021

Надрукована / Printed : 10.03.2021