

УДК 640.43

Готельно-ресторанна справа

Сіра Евеліна Олександрівна

*кандидат економічних наук, доцент кафедри
туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства
ДВНЗ «Ужгородський національний університет»*

Sira Evelina

*PhD, Assistant Professor of the
Department of Tourism Infrastructure and Hotel and Restaurant Management
State Institution of Higher Education "Uzhhorod State University"*

ORCID: 0000-0002-9488-0234

Тараймович Ірина Володимирівна

*кандидат технічних наук, доцент кафедри
технологій та обладнання переробних виробництв
Луцький національний технічний університет*

Taraimovych Iryna

*Candidate of Technical Sciences, Associate Professor of the
Department of Technologies and Processing Enterprises Equipment
Lutsk National Technical University*

ORCID: 0000-0003-4129-2671

Кравчук Тетяна Вікторівна

*кандидат технічних наук, доцент кафедри
готельно-ресторанного бізнесу
Одеський національний технологічний університет*

Kravchuk Tetiana

*Candidate of Technical Sciences, Associate Professor of the
Department of Hotel and Restaurant Business
Odesa National University of Technology*

ORCID: 0000-0003-3202-8801

**ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ В РЕСТОРАННІЙ ГАЛУЗІ ТА ЇХНЕ
ВИКОРИСТАННЯ ДЛЯ ПОЛПШЕННЯ КЛІЄНТСЬКОГО ДОСВІДУ
TECHNOLOGICAL INNOVATIONS IN THE RESTAURANT
INDUSTRY AND THEIR USE TO IMPROVE CUSTOMER
EXPERIENCE**

Анотація. Воєнне вторгнення в Україну завдає значущої шкоди економіці. Підприємства самостійно вирішують певні глобальні соціальні, економічні завдання регіону, країни й світової спільноти. Не залишилась осторонь і індустрія харчування, яка на сьогодні позиціонує себе однією з галузей економіки в умовах швидких змін технологічних устроїв. Перед ресторанною галуззю як складовою індустрії гостинності поставлені завдання відбудови, упровадження й використання технологічних інновацій, ресторанних технологій, технологій приготування страв, забезпечення населення кулінарною продукцією, високоякісними послугами й сервісом.

У дослідженні акцентовано, що застосування технологічних інновацій в українській ресторанній галузі, формує ефективну систему виробництва і є ключовим фактором для успіху ресторанного бізнесу.

Доведено, що індустрія харчування в сучасних умовах господарювання й розвитку визначається потребами споживачів в отриманні якісних комплексних послуг як в організації технології приготування страв, так і в гастрономічних комплексах за умов їх споживання в закладах ресторанного господарства. Вишукана кулінарна спадщина сьогодні надає безліч можливих варіантів рестораторам демонструвати автентичну українську кухню та пропонувати різні технології від приготування до подачі страви. Лише завдяки якості, інноваціям, новим технологіям в українській культурі та кухні підприємства ресторанної галузі отримують вигоду від збільшення попиту, та роблять свій внесок у туристичну галузь країни. Постійний пошук дієвих інструментів, втілення нових, актуальних ціннісних пропозицій у кожній точці взаємодії є бездоганим ключовим

фактором успіху на ринку готельно-ресторанних послуг. Для відповідного комунікативного результату необхідно постійно відкривати нові заклади, впроваджувати сучасні технологічні рішення та шукати унікальні маркетингові ідеї.

Ключові слова: *ресторанне господарство, харчування, послуги, ресторани технології, технології приготування страв, ресторанный бізнес, організація харчування, технологічні інновації, інноваційні технології.*

Summary. *The military invasion of Ukraine is having a significant impact on the economy. Enterprises are addressing various social and economic challenges facing the region, country, and global community. The food industry, which is positioning itself as one of the key sectors of the economy amidst rapid technological changes, is also affected. As a part of the hospitality industry, the restaurant sector is responsible for reconstructing, implementing, and utilizing technological innovations, cooking techniques, and restaurant technologies. Its main goal is to provide the population with high-quality culinary products and services.*

The research highlights that the implementation of technological innovations in the Ukrainian restaurant industry creates an efficient production system and is a crucial factor for the success of the restaurant business. It is widely acknowledged that the modern food industry is primarily driven by consumer demand for high-quality, integrated services. This includes not only the preparation of food, but also the overall dining experience in restaurant establishments. Today, Ukrainian cuisine offers restaurateurs a plethora of options to showcase its exquisite culinary heritage. By employing quality, innovation, and new technologies, enterprises in the restaurant sector can benefit from the growing demand and contribute to the country's tourism industry. To succeed in the hotel-restaurant service market, it is important to constantly seek effective tools and implement new, relevant value propositions at every

interaction point. This requires opening new establishments, implementing modern technological solutions, and seeking unique marketing ideas. Clear communication is also essential.

Key words: *restaurant management, food, services, restaurant technologies, cooking technologies, restaurant business, technological innovations, innovative technologies.*

Постановка проблеми. В умовах динамізму й турбулентності розвитку економіки та викликів сьогодення підприємства самостійно вирішують певні глобальні соціальні, економічні завдання регіону, країни та світової спільноти. Не залишилась осторонь і індустрія харчування, яка на сьогодні позиціонує себе однією з галузей економіки, що також є структурованим компонентом менеджменту третього покоління. У період швидких змін технологічних устроїв, посилення інтеграційних процесів і пріоритетів економічного розвитку ресторанна галузь спрямована на задоволення потреб різних сегментів споживачів (клієнтів, користувачів). Особливої уваги потребують упровадження й використання технологічних інновацій, ресторанны технології, технології приготування страв, забезпечення населення якісною кулінарною продукцією, послугами та сервісом. Застосування технологічних інновацій в українській ресторанній галузі формує ефективну систему виробництва і реалізації, є ключовим фактором для успіху ресторанного бізнесу.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Дослідження проблемних питань технологічних інновацій у ресторанній галузі та їх використання для поліпшення клієнтського досвіду знайшли своє відображення у працях таких учених, як Є. Барабаш [13], А. Глебова [14], В. Капліна [15], І. Назаренко [16], Н. Лохман, Ю. Лобач [10], А. Соколенко [2], В. Постова [8], М. Паска [1] та інших.

Формулювання цілей статті. Мета нашого дослідження – проаналізувати сучасний стан розвитку й використання технологічних

інновацій для поліпшення клієнтського досвіду в ресторанній галузі.

Виклад основного матеріалу. У сучасних надскладних економічних умовах суб'єкти господарювання, щоб бути комерційно успішними, вибудовують індивідуальний фундамент своєї підприємницької діяльності. Одним із секторів підприємницької діяльності є ресторанна галузь, яка належить до індустрії гостинності, яка, своєю чергою, забезпечує майже десяту частину світового валового продукту.

Важливим етапом у ресторанному бізнесі є впровадження нових технологій та трендів, які обумовлені новими методами приготування, ефективним управлінням, автоматизацією й частковою роботизацією процесів та використанням інноваційних технологій. Не менш важливим є моніторинг покращення якості, ефективності й продуктивності виробництва в закладі харчування [1].

Упровадження ідеї й інновації повинно відбуватися в синергії з урахуванням потреб, стилю та концепції ресторану. Прагнення до змін та постійне вдосконалення має позитивний вплив на якість виготовлених страв, залучення відвідувачів та успіх закладу індустрії гостинності в умовах динамізму й викликів конкурентного середовища. Крім того, це надає можливість сформувати результативну систему виробництва, сприятиме успіху закладу ресторанного бізнесу.

Конкурентоспроможність ресторанного бізнесу залежить від певних важливих аспектів: раціональний підхід до системи надходження якісної сировини; використання ресурсного потенціалу й технологічного устаткування; класичні рецептури з трендовими концепціями харчування в поєднанні з технологіями та інноваціями [2] (рис. 1).

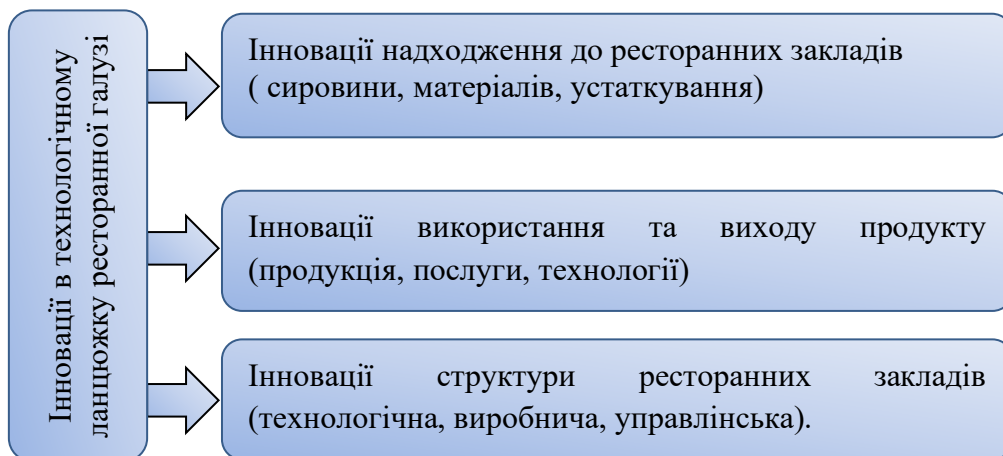


Рис. 1. Інновації в технологічному ланцюжку ресторанної галузі [2]

У даному контексті слід констатувати, що своєчасний підхід до комплексного забезпечення сфери ресторанного господарства якісним сучасним технологічним обладнанням зменшить витрати на етапі виробництва, сприятиме механізації й автоматизації технологічних процесів, забезпечить енергоощадність та електрозбереження, своєчасність і швидкість приготування страв, слугуватиме підвищенню рівня обслуговування споживачів, що в реаліях сьогодення є надто важливим.

Погоджуючись із думкою дослідників [3], зауважимо, що конкурентоспроможність ресторанних закладів визначає передусім їх індивідуальність, креативність, майстерність, неординарні підходи до розширення світогляду гостей, демонстрацію «родзинок» гастрономії, пропозицію й презентування незвичних смаків, трендових інтер'єрів та революційних підходів як до харчового виробництва, так і до вибору способів обслуговування. Отже, застосування технологічних інновацій в українській ресторанній галузі, формує ефективну систему виробництва і є ключовим фактором для успіху ресторанного бізнесу.

Заслужують на увагу технологічні зміни та нововведення, які відбулися протягом 2023 року в закладах ресторанного бізнесу. Фіксується різке збільшення кількості закладів через активізацію приватних бізнесових структур у відкритті закладів харчування. Це стало можливим завдяки

інноваціям в обслуговуванні відвідувачів, а також застосуванню креативних підходів до приготування й подачі страв. Деякі дослідники [4] акцентують актуальність змішаних видів кухні. Українська кухня нарешті почала розвиватися не лише для туристів, а й для місцевого населення. У ресторанах та на замовлення відновлюються традиційні страви, пристосовані до нових кулінарних тенденцій.

Варто погодитись із тим, що харчування в сучасних умовах господарювання та розвитку визначається потребами споживачів в отриманні якісних комплексних послуг як в організації технології приготування страв, так і гастрономічних комплексів за умови їх споживання в закладах ресторанного господарства (рис. 2). Дотримання технологічних процесів, втілення інноваційних підходів у закладах ресторанного господарства є запорукою здоров'я відвідувачів та їх гарного настрою. До того ж сфера ресторанного харчування органічно вписана в індустрію обслуговування й харчування туристів і має важливе значення в забезпеченні основної із низки потреб людини – якісного й корисного харчування.

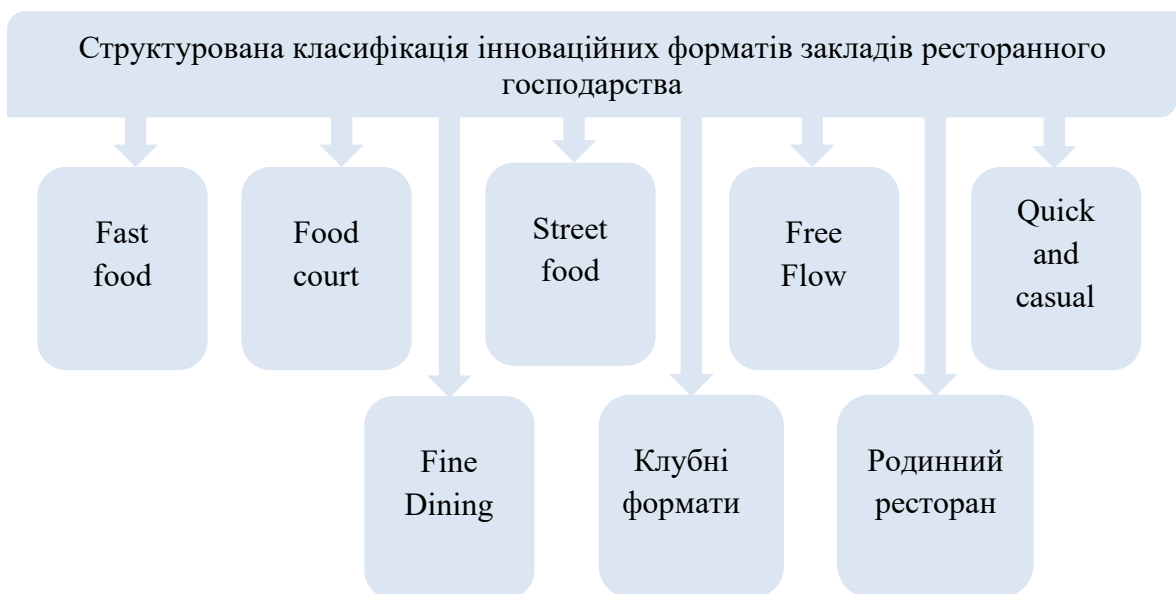


Рис. 2. Структурована класифікація закладів ресторанного господарства
[5; 6; 7; 8; 9]

Заклад Fast food. Фаст-фуд – представлений мережею закладів харчування, у яких страви виключно швидкого приготування, є візитівками національної кухні багатьох країн і мегапопулярний у всьому світі та на теренах України [5].

Food court. Фуд-корт – зона харчування, ресторанний дворик, місце для їжі, розміщуються в готелях, торгових центрах, аеропортах, на вокзалах [6].

Street food (вуличне харчування). Стріт-фуд в Україні позиціонований закладами вуличного харчування, що представлені певним тематичним концептом, кулінарними брендами, різною ціновою політикою та різними типами закладів [7].

Ресторанний заклад Free Flow (вільний рух). Фрі-фло – заклад із системою самообслуговування з комфортним інтер'єром, швидким обслуговуванням, широким асортиментом недорогих страв та повною свободою їх вибору [7].

Заклад харчування Quick and casual (швидкий і демократичний) – головним концептом ресторанів такого ґатунку є асортимент власних напівфабрикатів досить високого ступеня готовності, фірмова випічка, що в підсумку дає певний результат – незмінну якість і швидкість обслуговування відвідувачів [8].

Клубні формати закладів ресторанного господарства представлені різним структурованим концептом задля залучення і збереження споживачів послуг, що відвідують певні заклади відпочинку з тематичним дизайном, відповідним якісним обслуговуванням, що представлене специфічним гастрономічним підходом й організацією шоу-програм.

Родинний ресторан – досить молодий інноваційний формат, «родзинкою» закладу є робочі дитячі кімнати, гральні майданчики, аніматори, а також широке дитяче меню [9].

Отже, представлена класифікація інноваційних форматів закладів ресторанного господарства дає підстави стверджувати, що в кожному із них

є чітко виражені інноваційні технології, спрямовані на поліпшення клієнтського досвіду. Також слід підкреслити, що все це сприятиме подальшому розвитку різноманіття харчування. Крім того, завдяки своїм унікальним смакам і традиційним стравам українська кухня набуває визнання у всьому світі. Різноманітна кулінарна спадщина, підходи до автентизму дає можливість ресторанам країни продемонструвати українську кухню та запропонувати різноманітні страви навіть попри повномасштабне вторгнення та пандемію Covid-19. Для того, щоб бізнес міг розвиватися, приймаються рішення щодо впровадження інноваційних підходів та технологій, які будуть певним драйвером ефективної роботи закладів ресторанної галузі. Одним із таких революційних підходів є виїзне обслуговування – кейтеринг, який полягає в підготовці та проведенні банкету без прив'язки до певного місця [12].

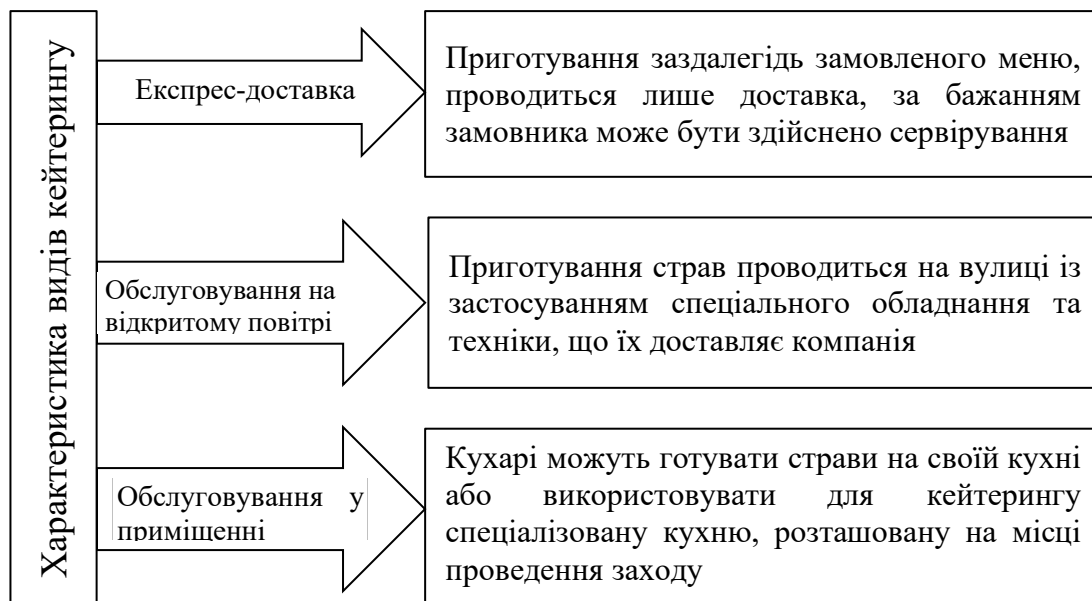


Рис. 3. Характеристика основних видів кейтерингу [12]

Запропонований дослідниками [12] аналіз передбачає приготування, частування, доставлення інвентарю та готових страв до місця проведення заходу, що дозволяє замовнику повністю перекласти всі турботи з підготовки харчування для гостей та їх обслуговування на кваліфікований

найманий персонал. Види та форми кейтерингу безпосередньо пов'язані з форматами заходів, що організуються (рис. 3).

Кейтерингові послуги дедалі популяризуються й застосовуються як доповнення до корпоративних заходів дозвілля, сімейних святкувань та інших урочистих подій.

Кейтеринг, реагуючи на різноманітність попиту, є домінуючим видом сервісу через свою унікальну палітру:

- можливість замовити обслуговування урочистих заходів будь-якого класу та масштабу;
- експрес-доставки готових страв за індивідуальним гастрономічним підходом;
- обслуговування весільних та інших подієвих бенкетів.

Вищевикладена характеристика дає підстави стверджувати, що дана бізнесова ніша має ознаки відповідальної підготовки, індивідуального підходу та суворого контролю за наданням послуг.

Для того, щоб конкурувати на ринку, займати лідерські позиції, заклади ресторанної галузі, зокрема й кейтерингові компанії шукають свою «родзинку» у фундаторів кулінарного мистецтва, створюючи авторські шедеври в харчуванні. Завдяки своїм унікальним смакам і традиційним стравам українська кухня набуває визнання в усьому світі. Різноманітна кулінарна спадщина, елементи автентизму, домінування здорової їжі, орієнтир на екологічність харчових продуктів є трендовою тенденцією ресторанного господарства останніх років.

У закладах гостинності досить виважено сформовано асортимент страв для задоволення побажань клієнтів та індивідуального підходу до кожного контингенту [15].

Ураховуючи реалії сьогодення, зважаючи на цінність наукових досліджень [15], напрями розвитку ресторанного господарства можуть реалізуватися як з огляду на європейський досвід, так і шляхом розширення сировинної бази, прогресивних галузевих технологій приготування страв,

новітніх технологій у харчовому виробництві.

Висновки та перспективи подальших досліджень. З метою забезпечення конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства в умовах нестабільності й глобальних викликів важливо привертати увагу потенційних клієнтів, викликати їх інтерес як до нових страв, так і до різних видів обслуговування. Ресторани повинні акцентувати свої зусилля на обґрунтуванні та впровадженні цілеспрямованих заходів для забезпечення високоякісного обслуговування, яке перевищує очікування клієнтів. Ключовим аспектом є взаємодія з клієнтами, де головною фокусною точкою повинно бути людське відчуття, гостьовий досвід та реальні враження від сервісу. Для покращення клієнтського досвіду та забезпечення високої задоволеності підприємства галузі гостинності повинні уважно слідкувати за змінами в уподобаннях споживачів готельно-ресторанних послуг та своєчасно впроваджувати технологічні інновації. З метою досягнення ефективної комунікації важливо постійно розширювати мережу закладів, впроваджувати сучасні технологічні рішення та розробляти унікальні маркетингові стратегії для поліпшення клієнтського досвіду.

Подальші пошуки та впровадження нових трендів в організацію харчування допоможуть підприємствам готельно-ресторанного бізнесу зайняти провідні позиції в умовах високої конкуренції.

Література

1. Паска М. З. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2022. 212 с.
2. Свідло К. В., Соколенко А. С., Писаревський М. І. Інноваційні ресторани технології : конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 151 с.

3. Сучасні види обладнання закладів ресторанного господарства. *На Урок: вебсайт*. URL: <https://naurok.com.ua/prezentaciya-suchasni-vidi-obladnannya-zakladiv-restorannogo-gospodarstva-98613.html> (дата звернення: 22.01.2024).
4. Насонова О. Прогнози для ресторанного бізнесу на 2023 рік. *PostEat*. 2023. URL: <https://posteat.ua/news/olga-nasonova-prodovzhuye-dilitis-svo%D1%97mi-prognozami-dlya-restorannogo-biznesu-na-2023-rik/> (дата звернення: 26.01.2024).
5. Фаст-фуд. *Вікіпедія: Вільна Енциклопедія*. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D0%B0%D1%81%D1%82-%D1%84%D1%83%D0%B4> (дата звернення: 28.01.2024).
6. Ресторанний дворик. *Вікіпедія: Вільна Енциклопедія*. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D0%B4%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%BA (дата звернення: 02.02. 2024).
7. Вулична їжа. *Вікіпедія: Вільна Енциклопедія*. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D1%83%D0%BB%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B0_%D1%97%D0%B6%D0%B0 (дата звернення: 29.01.2024).
8. Постова В.В. Особливості розвитку нових форматів закладів ресторанного господарства в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2022. Вип. 65. С. 98-103.
9. Ковалевська О.Л. Родинний ресторан: складності формату. *Ресторатор*. 2010. № 4. С. 60-65.
10. Лобач Ю.О. Особливості надання послуг ресторанами громадського харчування. *Матеріали круглих столів та студентських науково-практичних засідань*. Одеса : ОНЕУ, 2018. С. 170-173.

11. Іваненко С.В. Стан та перспективи розвитку готельно-ресторанних комплексів в Україні : кваліфікаційна робота за спец. 242 Туризм. Львів : ЛНУП, 2023. 68 с.
12. Дзюбенко А. Види кейтерингу. *DZYGA*. 2022. URL: <https://dzyga-catering.com.ua/ua/stati/vidi-kejteringu/> (дата звернення: 31.01. 2024).
13. Барабаш Є.В. Інноваційні технології в готельному бізнесі. *Перспективныe научныe исследования: материалы конференції*. 2014. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/barabash.htm (дата звернення: 23.01. 2024).
14. Глебова А.О. Інноваційні технології у туристичній галузі. *Економіка. Управління. Інновації*. 2012. № 2 (8). URL: http://tourlib.net/statti_ukr/glebova2.htm (дата звернення: 28.01. 2024).
15. Капліна Т.В., Столярчук В.М., Малюк Л.П., Капліна А.С. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії : навч. посіб. Полтава : ПУЕТ, 2018. 357 с.
16. Назаренко І.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
17. Саламатіна С.Є., Кравчук Т.В. Проблеми та перспективи розвитку ринку кейтеринг-послуг в Україні. *Матер. II Всеукр. наук.-практ. конф.* Донецьк : ДонНУЕТ 2012. С. 59-61.

References

1. Paska, M.Z. (2022). *Orhanizatsiia restorannoho hospodarstva: navch. posib.* Lviv: LDUFK im. Ivana Boberskoho [in Ukrainian].
2. Svidlo, K. V., Sokolenko, A. S., & Pysarevskyi, M. I. (2022). *Innovatsiini restoranni tekhnolohii: konspekt lektsii dlia zdobuvachiv drugoho (mahisterskoho) rivnia vyshchoi osvity vsikh form navchannia zi spetsialnosti 241 – Hotelno-restoranna sprava.* Kharkiv: KhNUMH im. O. M. Beketova [in Ukrainian].

3. Suchasni vydy obladnannia zakladiv restorannoho hospodarstva. *Na Urok: vebsait*. Retrieved from <https://naurok.com.ua/prezentaciya-suchasni-vidi-obladnannya-zakladiv-restorannogo-gospodarstva-98613.htm> [in Ukrainian].
4. Nasonova, O. F. (2023). Prohnozy dlia restorannoho biznesu na 2023 rik. *PostEat*. Retrieved from <https://posteat.ua/news/olga-nasonovaprodozhuye-dilitis-svo%D1%97mi-prognozami-dlya-restorannogo-biznesu-na-2023-rik/> [in Ukrainian].
5. Fast-fud. *Vikipediia: Vilna Entsyklopediia*. Retrieved from <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D0%B0%D1%81%D1%82-%D1%84%D1%83%D0%B4> [in Ukrainian].
6. Restoranni dvoryk. *Vikipediia: Vilna Entsyklopediia*. Retrieved from <https://www.wikidata.uk-ua.nina.az/B4-%D0%BA%D0%BE%D182.html> [in Ukrainian].
7. Vulychna yizha. *Vikipediia: Vilna Entsyklopediia*. Retrieved from https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D1%83%D0%BB%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B0_%D1%97%D0%B6%D0%B0 [in Ukrainian].
8. Postova, V.V. (2022). Osoblyvosti rozvytku novykh formativ zakladiv restorannoho hospodarstva v Ukraini. *Infrastruktura rynku*, 65, 98-103 [in Ukrainian].
9. Kovalevska, O.L. (2010). Rodynni restoran: skladnosti formatu. *Restorator*, 4, 60-65 [in Ukrainian].
10. Lobach, Yu.O. (2018). Osoblyvosti nadannia posluh restoranamy hromadskoho kharchuvannia. *Materialy kruhlykh stoliv ta studentskykh naukovo-praktychnykh zasidan.* (pp. 170-173). Odesa: ONEU [in Ukrainian].
11. Ivanenko, S.V. (2023). Stan ta perspektyvy rozvytku hotelno-restorannykh kompleksiv v Ukraini: kvalifikatsiina robota za spetsialnistiu 242 Turyzm. Lviv: LNUP [in Ukrainian].

12. Dzyubenko, A. (2022). Vydy keiterynhu. *DZYGA*. Retrieved from <https://dzyga-catering.com.ua/ua/stati/vidi-kejteringu/> [in Ukrainian].
13. Barabash, E.V. (2014). Inovatsiini tekhnolohii v hotelnomu biznesi. *Perspektivnye nauchnye issledovaniya: materialy konferentsii*. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/barabash.htm [in Ukrainian].
14. Hliebova, A.O. (2012). Innovatsiini tekhnolohii u turystychnii haluzi. *Ekonomika. Upravlinnia. Innovatsii*, 2 (8). URL: http://tourlib.net/statti_ukr/glebova2.htm [in Ukrainian].
15. Kaplina, T.V., Stoliarchuk, V.M., Maliuk, L.P., & Kaplina, A.S. (2018). Innovatsiini tekhnolohii v hotelnomu hospodarstvi: osnovy teorii: navch. posib. Poltava: PUET [in Ukrainian].
16. Nazarenko, I.A. (2020). Orhanizatsiia obsluhovuvannia v zakladakh restorannoho hospodarstva: navch. posib. Kryvyi Rih: DonNUET [in Ukrainian].
17. Salamatina, S.Ye., & Kravchuk, T.V. (2012). Problemy ta perspektyvy rozvytku rynku keiterynh-posluch v Ukraini. *Mater. II Vseukr. nauk.-prakt. konf.* (pp. 59-61). Donetsk: DonNUET [in Ukrainian].