

УДК: 640.43

Малюта Л.Я., Кузь Т.І., Демко Н.В.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

ІННОВАЦІЙНІ МОДЕЛІ ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЦТВА ТА НАДАННЯ СЕРВІСУ В СФЕРІ РЕСТОРАННОЇ ІНДУСТРІЇ

Maliuta L.Ya., Kuz T.I., Demko N.V.

INNOVATIVE MODELS OF PRODUCTION ORGANIZATION AND SERVICE PROVIDING IN THE FIELD OF THE RESTAURANT INDUSTRY

Інноваційна діяльність є невід'ємною складовою виробничо-господарської діяльності підприємств ресторанного господарства України, зорієнтованою на оновлення і вдосконалення його виробничих сил, організаційно-економічних відносин. Вона спрямована на створення і залучення таких інновацій, які б сприяли підвищенню конкурентоспроможності підприємств та зміцнення їх ринкових позицій. Щоправда, на сьогодні спостерігається низька активність українських підприємств ресторанної галузі щодо впровадження інновацій за основними типами, які сформувалися виходячи із особливостей ринку ресторанних послуг: форматів та напрямів, підходів до управління, процесів та засобів праці, товарів та методів їх просування. Означена проблематика розглядалась нами у попередніх дослідженнях та публікаціях [1-3] та потребує подальших розробок.

Виходячи з вищевикладеного, впровадження інноваційних технологій трансформує споживчий досвід, а це спонукає усі сервісні заклади розвиватися в часі інноваційних змін. Сам тому в процесі формування послуг ресторанного господарства важливим аспектом є забезпечення системного підходу щодо впровадження інновацій з метою задоволення очікувань споживачів. На даний час в розпорядженні ресторанних закладів є чимало потужних інноваційних інструментів для створення високоякісної продукції та різноманітної пропозиції послуг. Основними напрямками розвитку сучасних технологій у закладах ресторанного господарства є: створення ресторанів по типу «Free Floor» – нового формату фаст-фуду; відкриття фуд-кортів; створення концептуальних підприємств ресторанного господарства; розширення мережі віртуальних ресторанів, що забезпечують замовлення по мережі Інтернет та доставку споживачеві; приготування страв у присутності відвідувачів; організація обслуговування за системою кейтерінг тощо.

На основі емпіричного рівня пізнання інновацій в процесі організації виробництва кулінарної продукції у закладах ресторанного господарства зробимо спробу виокремити такі види: відкрите виробництво «Front cooking»; кулінарні шоу «Show-cooking»; приготування страви на очах у відвідувачів, так зване замовлення з-під ножа «Fresh-time».

Організація відкритого виробництва «Front cooking» у закладах ресторанного господарства поширюється на виготовлення певних видів страв (зазвичай фірмових страв закладу) у спеціально облаштованій зоні. Створення інноваційних технологій організації виробництва «Front cooking», як унікальний випадок процесу змін, відображається за такими формами: виробництво за склом, трансляція відеозапису вказаного виробництва, організація відкритої зони «Front cooking» безпосередньо в залі ресторану. Найдосконалішим способом відкритості процесу виробництва є трансляція приготування страв на моніторі, встановленому в торговельному залі ресторанного закладу. За форми відкритої зони в торговельному залі встановлюють модуль обладнання, на якому здійснюють приготування страв в присутності відвідувачів, або ж за їх участю. Поширеними видами обладнання, які встановлюють в торговельному залі

для приготування їжі є такі: гриль, елементи модульної кухні, тандит, тепан-столи тощо. Створити можливість відвідувачам ресторану спостерігати за процесами приготування асортименту страв можна також в інший спосіб. З цією метою частину виробничої зони відокремлюють від торговельної зали скляною перегородкою заввишки 90-120 см. Принагідно зазначимо, що форма організації виробництва за типом «Front cooking» вважається найбільш складною. Однак, основна її перевага, яка полягає в тому, що гості можуть спостерігати за приготуванням їжі та самостійно пересвідчуватися в якості продукції, є домінуючою. Разом з цим, використовуючи форму організації виробництва за типом «Front cooking», керівництво ресторану має змогу в оперативному порядку вносити зміни у виробничу програму, застосовувати новітні технології тощо.

Зацікавленість гостей до демонстрацій кулінарних шедеврів сприяє активному розвитку кулінарних шоу («Show-cooking»). В організаційному контексті кулінарне шоу є однією з форм відкритої кухні і окремим визначеним напрямом діяльності – кулінарною анімацією. Практичний досвід організації кулінарних шоу підтверджує розвиток організаційних аспектів, а також поглиблення змісту тематичного спрямування та поєднання всіх видів спеціалізації. Зарубіжна практика підтверджує, що «Show-cooking» застосовують як освітній захід для популяризації споживання овочів серед школярів.

Приготування кулінарних страв на очах у відвідувачів, так зване замовлення з-під ножа «Fresh-time», вважається інноваційним прийомом організації приготування продукції в залі закладу для безпосереднього споживання. Цей вид організації виробництва кулінарної продукції можна використовувати під час виїзного кейтерингового обслуговування, де є можливість участі гостей в розробці власних рецептів закусок, салатів, міксів та фрешів.

Беручи до уваги сказане вище, можна прийти до висновків, що результатом впровадження інноваційних технологій надання послуг та формування сервісу відповідно до сучасних вимог є процеси якісної трансформації сфери ресторанної індустрії загалом та забезпечення чи підвищення конкурентоспроможності її окремих об'єктів. Інноваційні форми організації виробництва як технології ресторанного господарства пропонують раціональне поєднання засобів праці і трудових ресурсів за спеціальних умов організації виробничого простору з метою надання послугам ресторанного господарства нових якісних ознак.

Список використаних джерел:

1. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / [Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін.]. – Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с.
2. Малюта Л.Я. Організаційно-економічні засади розвитку інноваційного процесу вітчизняних закладів готельно-ресторанної сфери в туристичному контексті / Л.Я. Малюта, Л.М. Мельник, Г.С.Нагорняк, Р.П.Шерстюк // Соціально-економічні проблеми і держава. – 2017. – Вип. 1(16). – С. 148-158.
3. Малюта Л.Я. Дослідження впливу управлінських чинників на рівень конкурентоспроможності вітчизняних закладів сфери готельно-ресторанного бізнесу на сучасному етапі / Л.Я. Малюта, Г.С.Нагорняк, Р.П.Шерстюк // Економіка і управління. – 2016. – №3 (71). – С. 77-86.
4. Lee C. A qualitative study of innovation in the restaurant industry / C. Lee, S Shrutti, R. Hallak. – Anatolia, 2016. – P. 367–376.