

Завадинська О. Ю.,
к.т.н., доц., доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу, Київський національний
університет культури і мистецтв, м. Київ

Русавська В. А.,
к.і.н., професор, завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу, Київський національний
університет культури і мистецтв, м. Київ

СТРАТЕГІЇ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Анотація. В статті проаналізовано сучасну ситуацію використання інноваційних технологій для підвищення ефективності роботи закладів ресторанного господарства за кордоном і в Україні. Методи дослідження поєднують систематизацію інформації щодо становлення та розвитку галузі ресторанного бізнесу. Теоретичною та методологічною основою дослідження є наукові концепції та теоретичні розробки вітчизняних та зарубіжних вчених в галузі аналізу діяльності підприємств, маркетингу, закони України. Наукова новизна статті полягає у виявленні необхідності використання інноваційних технологій для підвищення ефективності роботи закладів ресторанного господарства, визначенні основних принципів запровадження сучасних технологій у залежності від типу інновацій і виду закладу. В статті наголошено, що в українських реаліях сьогодення сфера ресторанного бізнесу розглядається лише у процесі формування через проблеми сучасного економічного та політичного стану країни. Зазначено, що з метою стимулювання підприємницької активності в сфері ресторанного господарства одним із найпотужніших інструментів у конкурентній боротьбі є подальше впровадження інноваційних підходів на підприємствах. Виявлено, що для ефективного впровадження інновацій суб'єктам ресторанного господарства необхідно проводити ефективне планування діяльності загалом та планування інноваційної діяльності зокрема. Запропоновано етапи застосування стратегії інноваційного розвитку підприємств ресторанного бізнесу і розглянуто її головні завдання. Вважаємо, що це дозволить закладам ресторанного господарства ефективно реалізовувати послуги та бути конкурентоздатними у жорстких ринкових умовах господарювання.

Ключові слова: ресторанний бізнес, інноваційні технології, впровадження, автоматизація, інформаційні технології, управління, маркетинг.

Zavadynska O.Y.,
Ph.D., Associate Professor, Associate Professor of the Department of Hotel&Restaurant Business,
Kyiv National University of Culture and Arts, Kyiv.

Rusavska V. A.,
Ph.D., Professor, Head of the Department of Hotel&Restaurant Business, Kyiv National University
of Culture and Arts, Kyiv.

INNOVATIVE MANAGEMENT TECHNOLOGIES IN THE SPHERE OF RESTAURANT BUSINESS

Abstract. The article is devoted to the analysis of current situation of the innovative technologies applying with the purpose to improve the effectiveness of restaurant facilities in Ukraine and abroad. The methodology of the research includes the systematization of information about how the sphere of restaurants facilities are established and developed. The scientific concepts and theoretical developments of domestic and foreign scientists in the sphere of marketing, economy of enterprises, as well as current Ukrainian legislation are the

basis of the theory and methodology of the research. The scientific novelty of the article is the identification of needs to apply the innovative technologies effectively with the aim to improve the efficiency of the restaurant business facilities, and to determine the basic principles of the implementation such technologies in consideration with type of restaurant facility and nature of innovation. The article emphasizes that in the current Ukrainian realities the restaurant business sphere is only in the process of formation due to problems of the current economic and political situation in country. It is noted that one of the most powerful tools to raise competitiveness and to stimulate business activity in the sphere of restaurant industry is the further implementation of innovative approaches at the restaurants. It is concluded that for effective implementation of innovations by the subjects of restaurant facilities must be carried out effective planning of business in general and planning of innovative activities in particular. The article indicates the stages of using of the innovative development strategy for restaurant facilities and considers its main tasks. We believe that the significant details disclosed in the article will allow entities of restaurant business to provide the services effectively and to be competitive in the rough market conditions.

Key words: restaurant business, innovative technologies, implementation, automation, information technologies, management, marketing.

Постановка проблеми. Ресторанний бізнес займає значну частку у малому бізнесі, де задіяно багато підприємств і компаній [4, с. 10]. І хоча в розвинутих країнах ця сфера є дуже прибутковою і розвинутою, в Україні сфера ресторанного бізнесу лише у процесі формування. Значною мірою це відбувається через проблеми сучасного економічного та політичного стану країни [5, с. 45]. Тому конкуренція за споживачів у цій сфері дуже жорстка. Саме для утримання конкурентних переваг підприємства ресторанного бізнесу повинні дуже активно застосовувати і запроваджувати сучасні технології.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, у яких започатковано вирішення цієї проблеми, показав, що для ефективного впровадження та застосування інновацій суб'єктам ресторанного господарства необхідно проводити ефективне планування діяльності загалом та планування інноваційної діяльності зокрема, що реалізується через застосування стратегії інноваційного розвитку, яка дозволить ефективно реалізовувати послуги та бути конкурентоздатним у жорстких ринкових умовах господарювання. Дослідженням та вирішенням проблем підвищення ефективності використання інноваційних технологій господарювання в сфері ресторанного бізнесу був присвячений час таких українських науковців і фахівців: І. Акулич, В. Архипової, О. Головки, Л. Нечаюк, М. Поплавського, Н. П'ятницької, О. Шаповалової, О. Терензіо та ін. В роботах цих вчених розглядаються як основи організації роботи закладів ресторанного господарства, так і нові моделі управління персоналом, маркетингові інструменти та кулінарні інновації.

Постановка завдання. Метою дослідження було проаналізувати сучасну ситуацію використання інноваційних технологій для підвищення ефективності роботи закладів ресторанного господарства за кордоном і в Україні. Методи дослідження, що використовувалися під час проведення наукової роботи, поєднують систематизацію інформації щодо

становлення та розвитку галузі ресторанного бізнесу. Теоретичною та методологічною основою дослідження є наукові концепції та теоретичні розробки вітчизняних та зарубіжних вчених в галузі аналізу діяльності підприємств, маркетингу, закони України.

Виклад основного матеріалу дослідження. Суспільство розвивається, слідуючи за науково-технічними перетвореннями, які пропонують все нові перспективи для розширення послуг. Ресторани - історично сформована система харчування й обслуговування клієнтів, яка існує в усьому світі і надає людям можливість не тільки споживати їжу, але і поспілкуватися, виконуючи при цьому соціальну функцію. Специфіка ресторанного бізнесу як галузі сфери послуг передбачає під новітніми (інноваційними) технологіями не тільки поліпшення якості життя людей, красиво і смачно приготовленої їжі, але і грамотно вибудовані стосунки з клієнтами, грамотну маркетингову політику і PR-стратегію, а також облік необхідності комерціалізації інноваційних розробок. Пошуки і налагодження нових інноваційних технологій господарювання є одним із ключових напрямків роботи для ресторанного бізнесу у найближчі роки.

Було визначено наступні етапи застосування стратегії інноваційного розвитку підприємства ресторанного бізнесу:

- постановка цілей і завдань інноваційної діяльності;
- формування інноваційної стратегії підприємства готельного бізнесу;
- дотримання інноваційної політики;
- довгострокове інноваційне прогнозування;
- розподіл ресурсів підприємства на його інноваційну діяльність;
- розробка стратегічних планів інноваційної діяльності закладу ресторанного господарства;
- застосування бенчмаркінгу;
- аналіз обраної стратегії.

До головних завдань стимулювання розвитку інноваційної діяльності можна віднести:

- створення інституціональних умов інтеграції різних сфер економіки;
- більша участь наукової сфери в створенні інноваційного потенціалу країни;
- формування ефективної інноваційної інфраструктури.

Важливим напрямом у роботі ресторанного бізнесу є організація управлінської системи. Управлінська система повинна включати розробку стратегічних програм прогресу, проведення спостереження тенденцій ринку. Після цього складається стратегія по впровадженню інновацій. Основні завдання управлінської системи:

- розробка і впровадження стратегічних і тактичних заходів розвитку закладів ресторанного бізнесу;
- автоматизація процесів управління за допомогою використання “електронної системи управління”, яка повинна базуватися на врахуванні інноваційного продукту;
- застосування інформаційних технологій в управлінні, що надає працівникам можливість брати участь у керуванні роботою підприємства;
- контроль і регулювання реалізації етапів впровадження інноваційних технологій;
- заохочення персоналу в фінальному результаті діяльності та підтримка творчих ідей та заохочення використання їх інтелектуальної праці.

Матеріально-технічна основа підприємства ресторанного господарства є, з одного боку, вагомою причиною інноваційного розвитку, з іншого боку, - його наслідком.

Інтелектуальний напрям інновацій полягає у використанні професійних здібностей працівників підприємства ресторанного бізнесу та створення умов для його розвитку.

Технологічний напрям передбачає впровадження сучасних технологій (комп'ютерні, мультимедійні, засоби електронної комерції, нові технології обробки, приготування та зберігання продуктів харчування та інші). До технологічного напрямку також входять технології харчування, розробка рецептур технологій приготування, використання сучасних видів обладнання та обробки.

Інфраструктурний напрям впровадження сучасних технологій у роботу закладів ресторанного господарства вводиться з метою організації та взаємодії окремих закладів галузі, їх об'єднань та співпраці з державними органами влади. Функції цього напрямку:

- співпраця державного та приватного сектора в розбудові сучасної інфраструктури індустрії гостинності та інших галузей, які взаємопов'язані у своїй діяльності;
- створення конгломератів [9, с. 51].

На зміну кризовому періоду для української економіки в цілому та ресторанного господарства, зокрема з 2016 року, настав період відновлення та нарощення обертів. За даними компанії “Ресторанний консалтинг”, у 2016 році вперше після початку економічної кризи збільшилася частка закладів

ресторанного бізнесу, що відкрилися. Натомість відвідуваність ресторанів збільшилася на 30%.

При цьому можна спостерігати збільшення частки концептуальних закладів ресторанного господарства, а також закладів із принципово новими підходами до приготування страв та обслуговування.

В Україні можна спостерігати такі сучасні інноваційні тенденції:

- з'являються монозаклади, як правило, вони зосереджуються на приготуванні певної етнічної страви з варіаціями: пасти, супу “Рамен”, какао тощо. Також можна відмітити, що заклади “вуличної їжі” виходять на якісно новий рівень приготування й обслуговування;
- у сфері маркетингу відбувся зсув від традиційних рекламних інструментів до робіт з аудиторією онлайн та провідною роллю SMM (Social Media Marketing). Таким чином будь-який клієнт може вплинути на репутацію закладу одним своїм відгуком в інтернет-мережі;
- незважаючи на кризу, у готельно-ресторанній галузі поступово запроваджуються елементи автоматизації виробництва: електронне меню, нові технології приготування їжі, можливість використання знижки за допомогою застосунків на мобільному телефоні тощо.

На сьогодні в Україні можна відмітити такі тенденції розвитку роботи закладів ресторанного бізнесу:

- популяризація та поліпшення репутації вуличної їжі;
- впровадження мерчандайзингу (збуту продукції та послуг);
- відкриття концептуальних та монозакладів;
- відкриття ресторанів пан-азійської, в'єтнамської та китайської кухонь;
- запровадження нових методів обробки продуктів харчування за допомогою новітніх технологій;
- організація обслуговування за системою кейтеринг.

Іншим прикладом інновацій у ресторанному бізнесі є збільшення уваги до атмосфери і дизайну приміщення закладу. На сьогодні тенденції у дизайні інтер'єрів закладів ресторанного господарства свідчать про рух до спрощення стилю, відмови від надмірного декорування, габаритних меблів [6, с. 450]. Найбільш популярною стилістикою у дизайні стає скандинавський стиль. Він передбачає білі чи світло-сірі стіни, мінімалістичні меблі у поєднанні металу та натурального дерева, невелику кількість декору в природних кольорах.

Можна відмітити скорочення кількості закладів із еkleктичним барвистим стилем, закладів у східній стилістиці. Заклади національної кухні – української, грузинської – все частіше відмовляються від традиційних народних елементів дизайну, віддаючи перевагу мінімалізму з додаванням кількох яскравих національних елементів.

На сьогодні в світі прослідковуються тенденції до автоматизації виробничих процесів у ресторанному господарстві, демократизації управлінських рішень [7, с. 135].

Сучасні кулінарні напрями у світі – ф'южн і молекулярна кухня. У перекладі з англійської мови “ф'южн” означає “злиття, сплав”. У кулінарії цього напрямку гармонійно поєднуються смаки, стилі та традиції всього світу.

Запровадження інновацій у ресторанному господарстві відбувається з різною інтенсивністю в різних секторах, та задля досягнення реальної ефективності інноваційна діяльність повинна впроваджуватися рівномірно всюди. Зокрема, доцільно активно осучаснювати методи управління персоналом ресторану.

Прикладами класичних методів управління є адміністративні, економічні та соціально-психологічні. Використання адміністративного впливу відбувається через встановлення дисципліни, чіткого ієрархічного підпорядкування, створення системи штрафів і покарань і т.ін.

Економічне управління здійснюється через визначення розмірів, графіку матеріальних винагород, введення додаткових / понаднормових форм винагороди в якості заохочення за видатні здобутки чи велике навантаження співробітників.

Через соціально-психологічні методи, як правило, вибудовують і зміцнюють відчуття об'єднаності та вмотивованості колективу, лояльності бренду і керівництву, бажання і готовності працювати заради ідеї та для клієнта [3, с. 126].

У сучасній теорії управління персоналом вималюються нові стилі, що вирізняються більш демократичним та вільним форматом відносин керівник-працівник, розширенням відповідальності працівника від початку роботи до кінцевого результату.

Автоматизація ресторану – це ще один шлях до успіху. Власники ресторанів відмічають зростання прибутку та інших показників роботи ресторану після того, як було застосовано сучасні технології у сфері матеріально-технічного обладнання.

Для сфери ресторанного господарства характерний швидкий рух інформації, у цій галузі дуже важливо мати актуальну інформацію на власному сайті, впроваджувати активну рекламну кампанію в соціальних мережах і т. ін. Зрозуміло, що від запровадження сучасних інформаційних технологій у роботу ресторану великою мірою залежить його конкурентоспроможність на сучасному ринку.

Потужність галузі ресторанного бізнесу надає можливість користуватися майже всіма різновидами інформаційних технологій, чи то комп'ютерні програми для керування закладом або соціальні мережі. Наразі в закладах ресторанного господарства використовується багато сучасних інформаційних технологій: інформаційні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, мультимедіа, інформаційні системи управління тощо.

Основна мета застосування інформаційних технологій – покращення якості управління та контролю, а також реклама.

Сучасні розвинуті комп'ютерні системи резервування CRS (Computer Reservation System) дозволяють значно полегшити процес резервування. Це тепер можна робити у режимі реального часу, завдяки чому поліпшується якість послуг за рахунок економії часу при роботі з гостями. Поширюється застосування електронної комерції.

Використання *QR-коду* дозволяє інтенсивно використовувати можливості онлайн та офлайн методів одночасно з більшим ефектом. Цей винахід є надзвичайно корисним для аудиторії, що віддає перевагу технологіям та спрощує популяризацію закладу у випадках, коли використання класичних рекламних засобів є незручним [38].

Поширенню електронного меню ми завдячуємо в першу чергу крупним мережам ресторанів швидкого харчування типу McDonalds та KFC. Тут великі екрани з фотографіями всіх страв, цінами, кошиком для замовлення й опцією оплати банківською картою. Окрім фаст-фуд закладів, такі екрани-меню набули поширення у високотехнологічних закладах Японії та в Дубаї. Таким чином, у більш елегантному виконанні облаштування ресторанів сенсорними екранами для замовлення й оплати цілком можливе для будь-якого закладу ресторанного бізнесу.

Електронне меню дозволяє збільшити обсяг продажів за рахунок більш яскравого інтерактивного переліку страв, з потенційною можливістю автоматизованого підбору страв за побажаннями клієнта. Значний потенціал у цьому винаході є і для фільтрації позицій меню за інгредієнтами – наприклад, гість із алергією на деякі інгредієнти може відфільтрувати страви, виключивши всі, що містять алерген [1, с. 60-61].

Для галузі ресторанного бізнесу було зроблено значну кількість програмного забезпечення, комп'ютерних програм та мобільних застосунків. Всі вони дозволяють оптимізувати повторювані процеси, пришвидшити хід інформації від гостя до кухні і бару, автоматизувати облік та розрахунки.

Найбільш популярними автоматизованими системами управління рестораном в Україні можна вважати програмні комплекси Fidello F & B, Micros, “Парус-Ресторан”, SERVIO, 1С-Парус: Ресторан + Бар + Кафе, Ікота, найбільш поширений - R-keeper [10].

Глобальна задача інформаційних технологій – сприяти прибутковості й ефективності бізнесу, спростити його управління і підвищити різноманітні економічні показники та конкурентоспроможність, зменшити частку неефективної праці, втрачання грошей та часу [2, с. 332].

Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямі. Виявлено, що ресторанний бізнес є однією з найбільш значущих складових індустрії гостинності. Саме тому в даній сфері дуже актуальним є запровадження інноваційних технологій з метою підвищення конкурентних переваг та утримання і розширення клієнтської бази,

шляхом підтримки довіри і зацікавленості у конкретному закладі.

Аналіз літературних та інтернет-джерел показав, що в світі запроваджується ряд інновацій ресторанного господарства, які дозволяють ефективно реалізовувати послуги та бути конкурентоздатним у жорстких ринкових умовах господарювання. Наукова новизна статті полягає у виявленні необхідності використання інноваційних технологій для підвищення ефективності роботи закладів ресторанного господарства, визначенні основних принципів запровадження сучасних технологій у залежності від типу інновацій і виду закладу.

Зазначено, що з метою стимулювання підприємницької активності в сфері ресторанного господарства одним із найпотужніших інструментів у конкурентній боротьбі є подальше впровадження інноваційних підходів на підприємствах. Виявлено, що для ефективного впровадження інновацій суб'єктам ресторанного господарства необхідно проводити ефективне планування діяльності загалом та планування інноваційної діяльності зокрема. Запропоновано етапи застосування стратегії інноваційного розвитку підприємств ресторанного бізнесу і розглянуто її головні завдання. Вважаємо, що це дозволить закладам ресторанного господарства ефективно реалізовувати послуги та бути конкурентоздатними у жорстких ринкових умовах господарювання.

ЛІТЕРАТУРА

1. Архипов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Архипов В. В., Русавська В. А. - К. : Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.
2. Борисова О. В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні / О. В. Борисова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2012. – Вип. 1(2). – С. 331-338.
3. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. Браймер. - М., 1995. - 384 с.
4. Антонова В. А. // Торгівля і ринок України. – Донецьк, 2008. – Вип. 25, т. 2. – С. 9-16.
5. Касенін В. Проблеми розвитку ресторанного господарства в Україні / Касенін В., Ткаченко Т. – К. : Економіка України, 2011. – С. 41-46.
6. Костас К. Учебник ресторатора: проектирование, оборудование, дизайн / Костас К., Крис Т. - М. : Владос, 2008. - 524 с.

7. Поплавський М. М. Готельно-ресторанний сервіс : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / М. М. Поплавський. – К. : Макрос, 2011. – 240 с.

8. Портал гостиничного и ресторанного бизнеса [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/>.

9. Саак А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) : учебное пособие / Саак А. Э., Якименко М. В. – СПб. : Питер, 2007. - 86 с.

10. Степова С. В., Когут А. Л. Доцільність застосування інформаційних технологій в ресторанному бізнесі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/3_ANR_2014/Informatica/3_153623.doc.html.

REFERENCES

1. Arkhipov, V. V. and Rusavs'ka, V. A. (2009), *Orhanizatsiia obsluhovuvannia v zakladakh restorannoho hospodarstva*, Tsentru uchbovoi literatury, K., 342 s.
2. Borysova, O. V. (2012), *Tendentsii rozvytku hotel'no-restorannoho biznesu v Ukraini, Ekonomichna stratehiia i perspektyvy rozvytku sfery torhivli ta posluh*, vyp. 1(2), s. 331-338.
3. Brajmer R. (1995), *Osnovy upravlenija v industrii gostepriimstva*, M., 384 s.
4. Antonova, V. A. (2008), *Torhivlia i rynek Ukrainy*, Donetsk, vyp. 25, t. 2, s. 9-16.
5. Kasenin V. and Tkachenko T. (2011), *Problemy rozvytku restorannoho hospodarstva v Ukraini, Ekonomika Ukrainy*, K., s. 41-46.
6. Kostas K. and Kris T. (2008), *Uchebnik restoratora: proektirovanie, oborudovanie, dizajn*, Vlados, M., 524 s.
7. Poplavs'kyj, M. M. (2011), *Hotel'no-restorannyj servis*, Makros, K., 240 s.
8. Portal gostinichnogo i restorannogo biznesa, available at: <http://prohotelia.com.ua/>.
9. Saak, A. Je. and Jakimenko, M. V. (2007), *Menedzhment v industrii gostepriimstva (gostinicy i restorany)*, Piter, SPb., 86 s.
10. Stepova, S. V. and Kohut, A. L. *Dotsil'nist' zastosuvannia informatsijnykh tekhnolohij v restorannomu biznesi*, available at: http://www.rusnauka.com/3_ANR_2014/Informatica/3_153623.doc.html.