

Публічне управління та адміністрування

УДК 338.48.477

Бурик Зоряна Михайлівна

*доктор наук з державного управління, доцент,
професор кафедри публічного управління та бізнес-адміністрування
Інститут післядипломної освіти та довузівської підготовки
Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника*

Бурик Зоряна Михайловна

*доктор наук по государственному управлению, доцент,
профессор кафедры публичного управления и бизнес-администрирования
Институт последипломного образования и довузовской подготовки
Прикарпатского национального университета имени Василия Стефаника*

Buryk Zoryana

*Doctor of Science in Public Administration, Associate Professor,
Professor of Public Administration and Business Administration
Institute of Postgraduate Education and Pre-University Training of
Vasyl Stefanyk Precarpathian National University*

ORCID: 0000-0002-4394-6766

Подолян Михайло Іванович

*аспірант кафедри публічного управління та бізнес-адміністрування
Інституту післядипломної освіти та довузівської підготовки
Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника*

Подолян Михаил Иванович

*аспирант кафедры публичного управления и бизнес-администрирования
Института последипломного образования и довузовской подготовки
Прикарпатского национального университета имени Василия Стефаника*

Podolyan Mykhailo

Graduate Student of the

Department of Public Administration and Business Administration of the

Institute of Postgraduate Education and Pre-University Training of

Vasyl Stefanyk Precarpathian National University

ORCID: 0000-0002-0654-9382

ТЕНДЕНЦІЇ ІННОВАЦІЙНОГО УПРАВЛІННЯ РЕСТОРАННИМ

ГОСПОДАРСТВОМ

ТЕНДЕНЦИИ ИННОВАЦИОННОГО УПРАВЛЕНИЯ

РЕСТОРАННЫМ ХОЗЯЙСТВОМ

TRENDS OF INNOVATIVE RESTAURANT MANAGEMENT

***Анотація.** У статті висвітлено особливості інноваційних технологій управління ресторанним господарством. Здійснено аналіз кількості закладів ресторанного господарства в Україні за 2015-2019 роки. Наведено структуру ресторанних закладів України: питома вага кафе протягом аналізованого періоду скоротилась на 0,39%, і в 2019 році становила 37,61%; близько чверті всіх закладів складають «ресторани», їх питома вага зросла за п'ять років на 2,26%, і в 2019 році становила 27,65%; питома вага закладів типу «їдальня і доставка їжі» скоротилась за цей же період на 2,72% і становила в 2019 році 15,12%; спостерігається зростання питомої ваги закладів типу «бар» в загальній структурі ресторанних закладів, їх частка зросла на 0,85% і становить 19,62%. Зроблено акцент на тому, що, бажаючи вистояти в конкурентній боротьбі, усі типи закладів ресторанного господарства не тільки займаються пошуком нових сегментів ринку, а й широко застосовують сучасні інноваційні технології та тренди в управлінні. Виокремлено основні принципи інноваційного управління ресторанним господарством:*

превентивність заходів; оптимізація ресурсів; принцип інтеграції; цифрова простежуваність (прозорість); відповідальність. Визначено перспективні інноваційні технології, які застосовуються в управлінні ресторанним бізнесом – розумна енергетика; управління відходами; розумні музичні системи; фірмовий додаток ресторану; радіочастотна ідентифікація; QR-коди; поділ чеку у вигляді мобільного додатку; використання роботів для автоматизації основних робочих процесів безпосередньо при взаємодії з гостями в ресторані; інтерактивний бар; онлайн-замовлення. Сформовано позитивні зміни в діяльності закладів ресторанного господарства від впровадження інноваційних технологій управління.

Ключові слова: підприємницька діяльність, ресторанне господарство, інноваційні технології управління, професійна відповідальність.

Анотація. В статье освещены особенности инновационных технологий управления ресторанным хозяйством. Осуществлен анализ количества заведений ресторанного хозяйства в Украине за 2015-2019 годы. Приведена структура ресторанных заведений Украины: удельный вес кафе в течение анализируемого периода сократился на 0,39%, и в 2019 году составила 37,61%; около четверти всех заведений составляют «рестораны», их удельный вес возрос за пять лет на 2,26%, и в 2019 году составил 27,65%; удельный вес заведений типа «столовая и доставка еды» сократился за этот же период на 2,72% и составил в 2019 году 15,12%; наблюдается рост удельного веса заведений типа «бар» в общей структуре ресторанных заведений, их доля выросла на 0,85% и составляет 19,62%. Сделан акцент на том, что, желая выстоять в конкурентной борьбе, все типы заведений ресторанного хозяйства не только занимаются поиском новых сегментов рынка, но и широко

применяют современные инновационные технологии и тренды в управлении. Выделены основные принципы инновационного управления ресторанным хозяйством: превентивность мероприятий; оптимизация ресурсов; принцип интеграции; цифровая прослеживаемость (прозрачность) ответственность. Определены перспективные инновационные технологии, которые применяются в управлении ресторанным бизнесом - умная энергетика; управления отходами; умные музыкальные системы; фирменное приложение ресторана; радиочастотная идентификация; QR-коды; разделение чека в виде мобильного приложения; использование роботов для автоматизации основных рабочих процессов непосредственно при взаимодействии с гостями в ресторане; интерактивный бар онлайн-заказа. Сформировано положительные изменения в деятельности учреждений ресторанного хозяйства от внедрения инновационных технологий управления.

Ключевые слова: предпринимательская деятельность, общественное питание, инновационные технологии управления, профессиональная ответственность.

Summary. The article highlights the features of innovative technologies of restaurant management. An analysis of the number of restaurants in Ukraine for 2015-2019. The structure of restaurant establishments of Ukraine is given: the share of cafes during the analyzed period decreased by 0.39%, and in 2019 amounted to 37.61%; about a quarter of all establishments are "restaurants", their share increased in five years by 2.26%, and in 2019 amounted to 27.65%; the share of canteens and food delivery establishments decreased by 2.72% over the same period and amounted to 15.12% in 2019; there is an increase in the share of establishments such as "bar" in the overall structure of restaurants, their share increased by 0.85% and is 19.62%. Emphasis is placed on the fact that, wanting to survive in the competition, all types of restaurants are not only

looking for new market segments, but also widely use modern innovative technologies and trends in management. The basic principles of innovative management of restaurant economy are allocated: preventive measures; resource optimization; the principle of integration; digital traceability (transparency); responsibility. Promising innovative technologies used in the management of the restaurant business - smart energy; waste management; smart music systems; branded restaurant application; radio frequency identification; QR codes; division of the check in the form of a mobile application; use of robots to automate the main work processes directly when interacting with guests in the restaurant; interactive bar; online ordering. Positive changes in the activities of restaurants from the introduction of innovative management technologies have been formed.

Key words: business activity, restaurant economy, innovative management technologies, professional responsibility.

Постановка проблеми. Сучасна індустрія ресторанного бізнесу активно розвивається під впливом різних факторів як внутрішнього, так і зовнішнього середовища. У підприємницькій діяльності ресторанне господарство виконує соціальні функції – задовольняє потреби населення і економічні тобто є підприємницькою одиницею сфери обслуговування. Необхідно також відзначити, що нові компанії ресторанного бізнесу в 2021 році дозволяють також вирішити проблему безробіття, яка в 2020 році підвищилася через пандемію. Відповідно до вищезазначеного, ресторанний бізнес не тільки може задовольнити фізіологічні потреби, але також формує суспільні норми та культуру в цілому.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Різні аспекти розвитку сфери ресторанного бізнесу знайшли відображення в працях багатьох фахівців, наприклад, А. Аветисової [1], В. Антонової [3], О. Борисової [4], О. Іваніка [5], Н. Алешугіна [2], О. Зеленської [2] та інших авторів. На

даний час існує значна кількість праць щодо теоретичних та практичних аспектів ведення управління інноваційною діяльністю на підприємствах. Зокрема, вони стали предметом дослідження у працях вітчизняних вчених, зокрема ґрунтовні дослідження проводили Я. Біленська, В. Гриньова, Д. Бутенко, П. Курмаєв, О. Матрос, К. Павличук [9], Г. П’ятницька [7], Н. П’ятницька [7; 8], Н. Сокирська [9], А. Черномазюк [10] та ін.

Мета статті полягає у визначенні основних тенденцій інноваційного управління ресторанним господарством.

Виклад основного матеріалу дослідження. Ресторанний бізнес – це напрямок сучасного підприємництва, який динамічно розвивається. Тому виникає потреба в діагностиці поточного стану ресторанного господарства України з метою виявлення існуючих проблем і основних тенденцій інноваційного управління даною галуззю.

Проаналізуємо, як змінилася кількість закладів вітчизняного ресторанного господарства за останні п’ять років (табл. 1.).

Таблиця 1

Аналіз кількості закладів ресторанного господарства в Україні за 2015-2019 роки, од.

Група закладів ресторанного господарства	Роки					Відхилення 2019 /2015	
	2015	2016	2017	2018	2019	Абсолютне, +/-	Відносне, %
Ресторани	12557	13217	13179	13307	14807	+2250	17,9
Кафе	18790	19645	19548	18804	20145	+1355	7,2
Столові та доставка їжі	8817	7589	8234	8020	8100	- 717	8,1
Бари	9283	9930	9215	9819	10506	+1223	13,2
Всього:	49447	50381	50176	49950	53558	4111	8,3
Всього:	49447	50381	50176	49950	53558	4111	8,3

Джерело: складено автором на основі [6]

Як видно з табл. 1, загальна кількість ресторанних закладів в Україні з 2015 року по 2019 рік зросла на 4111 од. або 8,3%. Необхідно відмітити

зростання кількості закладів окремо по групах: ресторани (на 2250 од. або 17,9%), кафе (на 1355 од. або 7,2%.) та бари (на 1223 од. або 13,2%). У той же час кількість столових та закладів доставки їжі скоротилося на 717 од. або 8,1%.

Структуру ресторанних закладів України наведено на рис. 1.

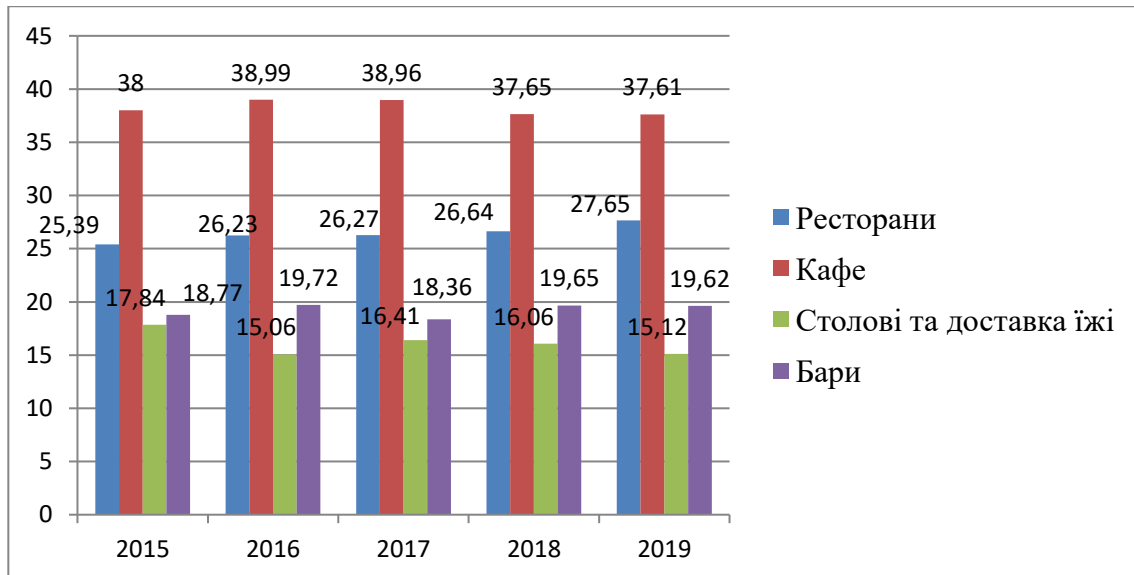


Рис. 1. Структура ресторанних закладів України в 2015-2019 роках, %

Джерело: складено автором на основі [6]

Як видно з рис. 1, протягом 2015-2019 рр. найбільшу частку в структурі закладів ресторанного господарства займають заклади типу «кафе». Це обумовлено більш низькою ціновою політикою і, як наслідок, меншою середньою сумою чеку. Тому більшість українців можуть собі дозволити відвідувати заклади саме такого формату.

Бажаючи вистояти у конкурентній боротьбі, усі типи закладів ресторанного господарства не тільки займаються пошуком нових сегментів ринку, а й широко застосовують сучасні інноваційні технології та тренди в управлінні. Під інноваційними технологіями мається на увазі не тільки поліпшення якості життя людей, красиво і смачно приготовлена їжа, але і грамотно вибудовані відносини з клієнтами, маркетингова політика і PR-стратегія [3, с. 55].

Тому далі варто навести основні принципи інноваційного управління ресторанним господарством (табл.2).

Таблиця 2

Принципи інноваційного управління ресторанним господарством

Принципи	Забезпечення
Превентивність заходів	Попереджувальний ризик-орієнтований підхід до аналізу та управління можливими небезпеками закладу ресторанного господарства, адекватність заходів, реалізованих на постійній основі
Оптимізація ресурсів	Внутрішній аудит і вибір оптимального меню під умови безпечної роботи і наявності площ (інфраструктури для забезпечення безпеки і якості продукції та послуг з урахуванням рівня кваліфікації персоналу, інвестиційних можливостей.) Можна охарактеризувати, як принцип «якість і безпека у збиток (тимчасово) кількості страв, послуг», забезпечення стандартів виробництва (часу подачі, моніторингу якості, режимів контролю)
Принцип інтеграції	Розробка впровадження нових видів продукції, взаємодія з фахівцями (консультування, розробка рецептур, карт страв) навчання персоналу, зовнішній аудит
Цифрова простежуваність (прозорість)	Здійснюється щодо стадій поставок, виробництва і реалізації (відпуску / утилізації продукції), обміну інформацією про процеси і результати у зв'язку із запитами контрагентів: про якість та безпеку вихідного продукту, інгредієнта, упаковки, обладнання, засобів із забезпечення процесів зберігання, переробки, транспортування, порціонування і т.д. по харчовому ланцюгу, орієнтація на споживача / зв'язок зі споживачами.
Відповідальність	Принцип професійної відповідальності кожного бізнес-партнера в рамках харчового ланцюга за результат спільної діяльності перед споживачем, державою, контрагентами. Особиста відповідальність персоналу і кожного споживача за свою поведінку як внесок в суспільне здоров'я, профілактику коронавірусу

Джерело: складено автором на основі [2; 7; 9; 10]

Як видно з табл.2, послідовна реалізація вказаних принципів сприяє вибору підприємцем кращого варіанту рішення при плануванні і організації впровадження інновацій з наявних альтернатив з урахуванням умов зовнішнього середовища, наявних ресурсів закладу (бізнес-партнерів).

На основі аналізу наукової літератури щодо ведення ресторанного бізнесу в Україні виявлено тенденції розвитку галузі в цілому. Основними трендами є: моноресторани, що роблять акцент на приготуванні етнічних

страв, підприємства «fast food» виходять на якісно новий рівень приготування та обслуговування. У сфері маркетингу відбувся зсув від традиційних рекламних інструментів роботи з аудиторією на онлайн і провідною роллю SMM (Social Media Marketing) [5].

Наведемо кілька прикладів перспективних інноваційних технологій, які застосовуються в управлінні ресторанним бізнесом.

Одним з таких прикладів є розумна енергетика – компанії проєктують низьковольтні світлодіодні освітлювальні системи для закладів ресторанного господарства. Надають хмарні системи управління опаленням, вентиляцією і кондиціонуванням з метою зниження витрат на електроенергію та обслуговування.

Управління відходами – це стартапи цього сегменту допомагають закладам скоротити або ж пожертвувати невикористані або прострочені продукти. Являють собою програмну платформу для компаній, яка відстежує надлишки продуктів харчування, що жертвує їх нужденним або продає зі знижкою, а також допомагає користувачам отримати відповідні податкові пільги.

Розумні музичні системи – стартапи з цієї категорії пропонують ресторанному бізнесу інтелектуальні музичні системи. Вбудовують в приміщення цифрову музичну панель, що дозволяє управляти музичною добіркою закладу.

Наведемо основні можливості, які надає фірмовий мобільний додаток закладам ресторанного типу [7; 8]:

- 1) це відмінний спосіб для підтримки спілкування з відвідувачами, включаючи ненав'язливу рекламу);
- 2) один із способів підтримки іміджу, а також формування у клієнта гарного ставлення до обраного ним місця відпочинку);
- 3) найбільш передова технологія для термінової обробки замовлень: вони приймаються моментально в режимі он-лайн і можуть

бути доставлені клієнту додому (ця перевага ресторанних додатків є основною для збільшення прибутковості);

4) можливість реалізувати гнучку систему бонусів, що надається на різні види сервісу;

5) збір і накопичення позитивних відгуків, які задоволені відвідувачі залишають про заклад.

Використання мобільних додатків вигідно не тільки закладам ресторанного бізнесу, їх постійні клієнти також отримують ряд очевидних переваг. Серед них такі можливості, як [1; 4]:

– бронювання столиків на конкретну дату і час, яке виконуються в кілька кліків по тачскріну;

– можливість перегортати інтерактивне ресторанне меню з дому, з роботи або з будь-якого іншого місця;

– дисконтні системи накопичувального типу або бонусні програми;

– можливість замовляти страви і продукти з фірмовою доставкою додому.

Висновки і перспективи подальших розвідок. Враховуючи вищезазначене, можна зробити висновок, що ресторанна індустрія із самого початку не будучи високотехнологічною галуззю, в даний час відкриває перед собою революційний потенціал інноваційних технологій, що дозволяють автоматизувати робочі процеси, значно розширити якість і асортимент послуг, підвищити ефективність управління. У короткостроковій перспективі, одним з найбільш перспективних інноваційних рішень для вітчизняних закладів ресторанного бізнесу є розробка власних мобільних додатків, що інтегрують затребувані для клієнтів функції і створюють умови для підвищення лояльності споживачів та інформованості маркетингової політики.

Література

1. Аветисова А.О. Ресторанні мережі: конкурентні переваги, проблеми, перспективи розвитку. Вісник соціально-економічних досліджень. 2013. № 28. С. 117-123.
2. Алешугіна Н.О., Зеленська О.О. Тенденції та перспективи розвитку ринку ресторанних послуг м. Чернігів. Науковий вісник Чернігівського державного інституту економіки і управління. 2012. Вып. 1. С. 92-98.
3. Антонова В.А. Конкуренція і управління конкурентоспроможністю підприємств ресторанного господарства. Науковий вісник Полтавського університету споживчої кооперації України. 2012. № 1 (21). С. 54-57.
4. Борисова О.В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. 2012. Вип. 1(2). С. 331-338.
5. Іваник О.Л. Тенденції розвитку ресторанного бізнесу України. URL: http://www.rusnauka.com/14_APSN_2008/Economics/32215.doc.htm (дата звернення: 19.09.2021).
6. Офіційний сайт державного комітету статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 13.01.2021).
7. П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О. Вплив інноваційних змін на діяльність підприємств ресторанного господарства. Економіка розвитку. 2013. № 1(65). С. 122-126.
8. Пятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник Київ: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
9. Сокирская Н.В., Павличук К.И. Инновации в гостиничном и ресторанном бизнесе. Молодой ученый. 2020. № 21 (311). С. 190-193.

10. Черномазюк А.Г. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Вісник Хмельницького національного університету. 2014. № 5. С. 269-272.

References

1. Avetysova A.O. Restoranni merezhi: konkurentni perevahy, problemy, perspektyvy rozvytku. Visnyk sotsialno-ekonomichnykh doslidzhen. 2013. № 28. S. 117-123.
2. Alieshuhina N.O., Zelenska O.O. Tendentsii ta perspektyvy rozvytku rynku restorannykh posluh m. Chernihiv. Naukovyi visnyk Chernihivskoho derzhavnoho instytutu ekonomiky i upravlinnia. 2012. Вър. 1. S. 92-98.
3. Antonova V.A. Konkurentsiiia i upravlinnia konkurentospromozhnistiu pidpriemstv restorannoho hospodarstva. Naukovyi visnyk Poltavskoho universytetu spozhyvchoi kooperatsii Ukrainy. 2012. № 1 (21). S. 54-57.
4. Borysova O.V. Tendentsii rozvytku hotelno-restorannoho biznesu v Ukraini. Ekonomichna stratehiia i perspektyvy rozvytku sfery torhivli ta posluh. 2012. Vyp. 1(2). S. 331-338.
5. Ivanyk O.L. Tendentsii rozvytku restorannoho biznesu Ukrainy. URL: http://www.rusnauka.com/14_APSN_2008/Economics/32215.doc.htm (data zvernennia: 19.09.2021).
6. Ofitsiinyi sait derzhavnoho komitetu statystryky Ukrainy. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (data zvernennia: 13.01.2021).
7. Piatnytska H.T., Piatnytska N.O. Vplyv innovatsiinykh zmin na diialnist pidpriemstv restorannoho hospodarstva. Ekonomika rozvytku. 2013. № 1(65). S. 122-126.
8. Piatnytska N.O. Orhanizatsiia obsluhovuvannia u zakladakh restorannoho hospodarstva: pidruchnyk Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury, 2011. 584 s.
9. Sokyrskaia N.V., Pavlychuk K.Y. Ynnovatsyy v hostynychnom y restorannom byznese. Molodoi uchenyi. 2020. № 21 (311). S. 190-193.

10. Chernomaziuk A.H. Innovatsii u sferi hotelno-restorannoho biznesu. Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu. 2014. № 5. S. 269-272.