

УДК 640.43:330.341

*Завадинська О. Ю.,
zavadinskie@gmail.com, ORCID ID: 0000-0001-9538-3419,
к.т.н., доц., доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу, Київський національний університет культури і мистецтв, м. Київ*

*Кінчур А. А.,
alina.kinchur123@gmail.com,
магістрантка, Київський національний університет культури і мистецтв, м. Київ*

*Деревицький Є. В.,
evdpcz@gmail.com,
магістрант, Київський національний університет культури і мистецтв, м. Київ*

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ФОРМ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

***Анотація.** В статті проаналізовано сучасні тенденції впровадження інноваційних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства, теоретико-методологічні аспекти сутності інновацій та інноваційної діяльності ресторанної галузі, нові моделі обслуговування споживачів. Методи дослідження поєднують аналітичні, маркетингові дослідження, спостереження, методи прогнозування, класифікацію і систематизацію інформації. Теоретичною та методологічною основою дослідження стали закони України, законодавчі акти, нормативна документація, статистичні дані, праці вітчизняних та зарубіжних вчених, зокрема періодичні видання, електронні ресурси. Наукова новизна статті полягає у виявленні необхідності впровадження інноваційних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства для підвищення ефективності надання послуг. В статті наголошено, що для досягнення ефективності обслуговування у ресторані працівникам необхідно володіти професійними знаннями щодо специфіки надання послуг, удосконалювати рівень професійності та активно реагувати на сучасні зміни у світі ресторанного бізнесу. Зазначено, що з метою підвищення рівня якості обслуговування одним з найпотужніших інструментів в конкурентній боротьбі є подальше впровадження інноваційних підходів на підприємствах. Визначено п'ять основних напрямів розвитку інноваційних процесів в ресторанному господарстві. Необхідність впроваджувати та розвивати дані напрями актуальна перш за все через сучасні тенденції моди у такій сфері, як ресторанний бізнес. Запропоновано для впровадження такі інноваційні тренди, як реінжиніринг бізнес-процесів, "кейтеринг", "креатив-напрямок" чи авторська кухня, мерчандайзинг, автоматизація системи управління в закладах ресторанного господарства, створення нових форматів закладів - так звані вільні або креативні простори "коворкінги", "некафе" або "smart cafe", що дозволить закладам ресторанного господарства ефективно реалізовувати послуги та бути конкурентоздатними у жорстких ринкових умовах господарювання.*

Ключові слова: ресторанний бізнес, заклад ресторанного господарства, інноваційні технології, тренди, впровадження, обслуговування.

*Zavadynska O. Y.,
zavadinskie@gmail.com, ORCID ID: 0000-0001-9538-3419,
Ph.D., Associate Professor, Associate Professor of the Department of Hotel&Restaurant Business,
Kiev National University of Culture and Arts, Kyiv*

*Kinchur A. A.,
alina.kinchur123@gmail.com,
Master's degree student, Kiev National University of Culture and Arts, Kyiv*

*Dereviskiy E. V.,
evdpcz@gmail.com,
Master's degree student, Kiev National University of Culture and Arts, Kyiv*

CURRENT TRENDS OF INRODUCTION OF SERVICE INNOVATIVE FORMS IN THE RESTAURANT BUSINESS

Abstract. *The article analyzes the current trends of introduction of service innovative forms in restaurant business, the theoretical and methodological aspects of the innovation essence and innovative activity of the restaurant industry, as well as new models of customer service. Research methods combine analytical, marketing research, observations, forecasting methods, classification and systematization of information. The theoretical and methodological basis of the study were the laws of Ukraine, legislative acts, normative documentation, statistical data, works of domestic and foreign scientists, in particular periodicals, electronic resources. The scientific novelty of the article is to identify the need for innovative forms of service introduction in restaurants to improve the efficiency of services providing. The article emphasizes that in order to achieve the restaurant service efficiency, employees need to have professional knowledge of the specifics of service provision, constantly improve the level of professionalism and actively respond to the current changes in the restaurant business world. It is noted that in order to improve the quality of service, one of the most powerful tools in competition is the further introduction of innovative approaches in restaurant enterprises. Five main directions of innovative processes development in the restaurant industry are identified. The need to introduce and develop these trends is relevant primarily because of current fashion trends in the field of restaurant business. It is proposed to introduce such innovative trends as business processes reengineering, catering, creative direction or the author's kitchen, merchandising, automation of the management system in restaurant enterprises, creation of new restaurant formats - the so-called free or creative spaces coworkings, no-cafe or smart cafe, which will allow the restaurant industry to provide services effectively and be competitive in the harsh market conditions.*

Key words: restaurant business, restaurant enterprise, innovative technologies, trends, introduction, service.

JEL Classification: D21, H89, L89, M31, O31

DOI: <https://doi.org/10.36477/2522-1256-2019-25-07>

Постановка проблеми. Сучасна практика ведення будь-якої економічної діяльності свідчить, що підприємства з метою зміцнення своїх конкурентних позицій на ринку та формування ефективного плану розвитку достатньо часто мають вдаватися до певних інноваційних змін. Це, а також необхідність забезпечення переходу економіки України до реалізації моделі науково-технічного та інноваційного розвитку обумовлюють доцільність дослідження проблематики створення передумов для впровадження ефективних інновацій на українських підприємствах, у тому числі і тих, діяльність яких прямо чи опосередковано пов'язана зі сферою ресторанного господарства. Основними елементами ефективності роботи закладу ресторанного господарства є концепція закладу, цінова категорія, кухня, якість обслуговування, спектр наданих послуг, атмосфера. Запорукою успіху ефективного розвитку ресторану є тісна взаємодія цих складових. Підвищення культури обслуговування споживачів є перспективним завданням власників закладів ресторанного господарства, яке потребує особливої уваги та швидкого вирішення. Тому кожен ресторатор, аби залучити якнайбільше відвідувачів, намагається підвищити рівень якості обслуговування. Для цього особливе значення приділяється інноваціям, які привертають до себе увагу клієнтів за рахунок неординарності пропозицій та загалом підвищують імідж ресторану.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретико-методологічні аспекти проблем сутності інновацій та інноваційної діяльності відображені в численних публікаціях як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників. Серед зарубіжних науковців цю

проблему розробляли Й. Шумпетер, П. Друкер, Б. Санто, Б. Твісс, М. Хучек та інші. Перспективи інноваційного розвитку закладів ресторанного господарства України знайшли своє відображення у працях таких науковців: С. Ілляшенко, В. Дорошенко, Ю. Даниленко, О. Завгородньої, Г. Андрощук, Л. Лесакової, Н. П'ятницької, В. Гриньової, О. Завадинської, Г. П'ятницької, О. Борисюк, В. Іжевського та ін. Дослідження цих та багатьох інших науковців вирішували та описували чимало проблем практичного та теоретичного характеру, перспективність тих чи інших нововведень у галузі ресторанного господарства. В роботах цих вчених розглядаються як основи організації роботи закладів ресторанного господарства, так і нові моделі обслуговування споживачів. Однак зі швидкими темпами розвитку інноваційних винаходів, технологій у сучасному світі ці дослідження вимагають подальшого системного розгляду.

Постановка завдання. Метою дослідження було виявлення інноваційних змін, що впливають на розвиток та підвищення ефективності діяльності закладів ресторанного господарства, а саме: завдяки впровадженню інноваційних послуг обслуговування на підприємствах. Методи дослідження, що використовувалися під час проведення наукової роботи, поєднують аналітичні, маркетингові дослідження, спостереження, методи прогнозування, класифікацію і систематизацію інформації. Теоретичною та методологічною основою дослідження стали закони України, законодавчі акти, нормативна документація, статистичні дані, праці вітчизняних та зарубіжних вчених, зокрема періодичні видання, електронні ресурси.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Ресторанний бізнес є одним з найбільш перспективних та динамічно зростаючих серед галузей економіки, що відіграє важливу роль в індустрії гостинності. З кожним роком попит споживачів на заклади харчування збільшується, тому в провідних країнах світу розвитку та вдосконаленню діяльності ресторанного господарства приділяється значна увага. Сучасні люди активні, динамічні, тому ресторанам необхідно впроваджувати такі додаткові послуги та інновації, які б заохочували їх до різних видів соціально-культурної активності. Впровадження інноваційних послуг обслуговування – це один із основних чинників зростання ресторанного сервісу та підвищення ефективності закладу. За умови якісного та продуманого механізму впровадження нові ідеї здатні значно збільшити кількість клієнтів, збільшити вартість одного замовлення та загальну прибутковість ресторану. Звичайно, що проводити певні зміни потрібно досить послідовно, але необхідно, тому обрану в дослідженні тему можна вважати актуальною.

Як відомо, сучасний ринок ресторанних послуг характеризується нетривалим життєвим циклом – від одного до трьох років, а за ступенем ризику ресторанний бізнес незмінно посідає третє-четверте місце. Тому для закріплення та розвитку на ринку ресторанних послуг підприємствам ресторанного господарства необхідно постійно розвиватися. Позитивному розвитку підприємства сприяє перш за все впровадження інновацій. Для того, щоб вижити і розвиватися в конкурентному ринковому середовищі, ринкові суб'єкти повинні вміти формувати власні конкурентні переваги, які здебільшого досягаються завдяки впровадженню інновацій [5]. Можна відмітити, що інновації як явище повинні збільшувати рівень задоволення клієнтів, підвищувати конкурентоспроможність закладу та, як результат, прибутковість закладу. Це пов'язано з тим, що інновації – результати науки, які втілені в реально існуючі речі та процеси і дозволяють людству переходити на новий більш якісний рівень розвитку та існування [3].

В сучасному трактуванні термін “інновації” – кінцевий результат діяльності, що спрямована на створення й використання нововведень, втілених у вигляді вдосконалених чи нових товарів (виробів чи послуг), технологій їх виробництва, методів управління на всіх стадіях виробництва і збуту товарів, які сприяють розвитку й підвищенню економічної ефективності виробництва і споживання або забезпечують соціальний чи інший ефект [7].

Найбільш перспективною галуззю для розвитку інноваційної діяльності є галузь ресторанного господарства. Цьому сприяють висока динаміка зростання та якісні зміни в розвитку ринку послуг підприємств ресторанного господарства.

Інновації в ресторанному господарстві, з одного боку, можуть бути охарактеризовані як виробничі (виробництво продуктів харчування), а з другого, – невиробничі (надання послуг з організації харчування та не пов'язаних з цим процесом послуг). Всі види інновацій у сфері ресторанного господарства

надають певні переваги як виробникам продукції та послуг ресторанного господарства, так і споживачам [3].

Сьогодні в Україні для ефективного впровадження інновацій на підприємствах ресторанного господарства є і певні перешкоди. Підприємства можуть мати низький рівень інноваційного потенціалу, слабкі фінансові можливості, недостатню ресурсну базу та незначний попит на інноваційну продукцію та послуги. Також відсутність та нестача кваліфікованого персоналу або опір інноваційним змінам з боку колективу підприємства не сприятимуть впровадженню інновацій [2].

Виділяють п'ять основних напрямів розвитку інноваційних процесів у ресторанному господарстві [7]:

- розширення сировинної бази: біологічно-активні добавки, вторинні продукти переробки море- та соєвих продуктів, екзотичні продукти, інше;
- використання прогресивних галузевих технологій;
- застосування автоматизованих систем контролю та управління, високоефективної контрольно-вимірювальної апаратури;
- нові технології та напрями у кулінарії, пов'язані з появою модних течій у ресторанному бізнесі, кухні: креативна, еклектична, вегетаріанська та інше;
- розробка асортименту конкурентоспроможних видів продукції із заданими споживчими властивостями, високими параметрами якості та послуг.

Необхідність впроваджувати та розвивати дані напрями актуальна, по-перше, через сучасні тенденції моди у такій сфері, як ресторанний бізнес, задля створення ефективних конкурентних засобів діяльності підприємства. По-друге, через потреби сучасного споживача даних видів послуг. Перелічені інновації дають підприємствам ресторанного господарства надають переваги не тільки виробникам, але й споживачам. Для споживачів вони задовольняють потребу у харчуванні та проведенні дозвілля, а виробникам збільшують прибуток.

На даному етапі становлення ресторанного бізнесу в Україні отримали розвиток такі інноваційні процеси: реінжиніринг бізнес-процесів, “кейтеринг”, “креатив-напрямок” чи авторська кухня, технологія смаження продуктів під тиском; нові розробки холодильного обладнання: бласт-фрізери, бласт-чіллери, шок-фрізери; автоматизація системи управління в закладах ресторанного господарства, які сприяють появі та розвитку креативної кухні, збільшенню кількості додаткових послуг, безпроводної системи замовлень, що надходять від клієнтів ЗРГ. Завдяки таким нововведенням споживачі послуг закладів харчування можуть задовольнити такі свої потреби: якісне харчування, економію часу і коштів, високий рівень обслуговування, відпочинок і розваги, задоволення спеціальних потреб.

При постійній зміні зовнішнього і внутрішнього середовища однією з цілей будь-якої організації є вміння приймати виклики зовнішнього середовища,

вміння оперативно перебудовуватися, підлаштовуватися у відповідності з новими вимогами. І в цьому моменті одну з головних ролей відіграє своєчасне впровадження в практику нових інноваційних ідей. Знання та використання даного аспекту сучасними рестораторами дає їм в руки сильний інструмент для підвищення ефективності свого бізнесу, а отже, – конкурентну перевагу.

Реалії сьогодення вимагають від українських підприємств ресторанного господарства значної інноваційної активності в умовах загострення конкурентної боротьби. Цьому сприятиме застосування прогресивних форм і методів обслуговування, проведення модернізації екстер'єру та інтер'єру закладів, використання високотехнологічного обладнання, добору професійного персоналу, використання інтернет-технологій тощо.

Все це приваблює споживачів, створює імідж серед туристів, а також загострює конкуренцію в галузі, яка, у свою чергу, змушує підприємців постійно знаходитися в пошуку нових інноваційних переваг.

Ресторанне господарство є однією з форм розподілу матеріальних благ між членами суспільства і сприяє раціональному використанню харчових ресурсів країни. Оскільки ресторанне господарство надає платні послуги, то воно тісно пов'язане з розвитком всієї економіки держави і є способом вирішення важливих соціальних проблем. Як суб'єкт економічної діяльності заклади ресторанного господарства сприяють збереженню здоров'я людей, зростанню продуктивності праці, підвищенню якості навчання, економічним використанням харчових ресурсів, зменшенням часу на приготування їжі у домашніх умовах.

Метою ресторанного господарства є повне задоволення постійно зростаючих матеріальних та духовних потреб населення. Розглядаючи саме названі потреби населення, багато закладів ресторанного господарства намагаються створювати оригінальні та унікальні умови харчування, а також пропонувати широку номенклатуру послуг споживачам продукції. Зокрема такі як: послуги сомельє, гастрономічні шоу, урочиста презентація страв, бар-шоу, рибалка та кулінарне приготування у присутності гостя, караоке, знижки постійним клієнтам, виїзний кейтеринг з організацією дозвілля та широким спектром різноманітних послуг [6].

Сучасні заклади ресторанного господарства використовують багато додаткових та інноваційних послуг, що робить їх більш конкурентоспроможними на ринку послуг харчування. Вони використовують живу музику, дитячі кімнати, приготування у присутності клієнта та багато іншого. На стадії організації споживання можуть бути застосовані інші інновації: від технології прийому замовлення у гостя до організації вечері (або святкового вечора: класичного чи інноваційного). Крім бронювання онлайн столика на визначений час та визначення місця розташування в залі ресторану, можливе замовлення тих страв, які бажає гість. Для цього, наприклад,

застосовується електронне меню, яке ресторан виставляє в Інтернеті на своєму сайті. В цьому випадку замовник має можливість не тільки замовити страви, які він бажає покуштувати, але і визначитися з калорійністю, харчовою цінністю, ціною тощо. Потрібно постійно підтримувати високий рівень сервісу та створювати нові привабливі для споживачів умови, для того, щоб підприємство ставало ще більш популярним.

Процес обслуговування є сукупністю операцій, які здійснюються виконавцем при безпосередньому контакті зі споживачем послуг при реалізації кулінарної продукції та організації дозвілля. Якість послуг повинна задовольняти встановленим або передбачуваним потребам споживачів. Послуги закладів ресторанного господарства мають відповідати вимогам безпеки й екологічності, цільовому призначенню і надаватися за умов, які відповідають вимогам чинних нормативних документів. У процесі обслуговування споживачів комплекс послуг повинен відповідати типу підприємства і його класу. При їх наданні має враховуватися вимога ергономічності, тобто відповідність умов обслуговування гігієнічним, антропометричним та фізіологічним потребам споживачів. Дотримання цих вимог забезпечує комфортність обслуговування [1].

Актуальним напрямом в ринкових умовах є вивчення шляхів вдосконалення організації роботи та обслуговування у закладах ресторанного господарства.

Основними напрямками розвитку сучасних технологій обслуговування в ресторанах, барах і кафе є:

- створення концептуальних підприємств ресторанного господарства;
- розширення мережі віртуальних ресторанів, які забезпечують прийом замовлення по мережі Інтернет і доставку його споживачеві;
- приготування страв у присутності відвідувачів;
- організація обслуговування по системі кейтеринг;
- впровадження мерчандайзингу (збуту продукції і послуг).

Однією із перспективних інновацій в ресторанному бізнесі є розробка і впровадження нових концепцій підприємств галузі [2]. У теперішній час можна прослідкувати існування різноманітних концептуальних закладів ресторанної галузі на локальному ринку, що створюють конкурентне середовище, яке сприяє підвищенню рівня якості, залученню більшої кількості споживачів і, як результат, збільшенню прибутку. Ідея концептуального ресторану включає вибір підприємцем певної теми, відповідно до якої розробляється меню, оформляється інтер'єр, вибираються постачальники обладнання, посуду, приладів, продуктів, напоїв. В якості теми можуть бути використані кінематографічний, історичний, літературний чи інший сюжет, легенда. Лідером за кількістю та, мабуть, і за якістю концептуальних закладів ресторанного господарства в Україні є Львів. Там є багато нових ресторанів незвичних форматів, запорукою успіху яких є проривна ідея з чітким бізнес-планом. Цей напрям розвитку ресторанної

справи є перспективним для всіх великих міст України, історія яких сповнена цікавих фактів і легенд про місцевих героїв.

Останнім часом в Україні з'явилися так звані вільні або креативні простори, які часто називають себе "коворкінгами", "некафе" або "smart cafe". Вони можуть розташовуватися в центрі міста або в офісних центрах. Основна концепція таких закладів – безкоштовно все, крім часу. Ці заклади працюють за системою "все включено" (відвідувач платить не за їжу та напої, а за час) і являють собою нерухомість нового формату, яка спеціально пристосована для фрілансерів, стартаперів, IT-підприємців та маркетологів. Коворкінг – це модель роботи, коли працівники залишаються вільними і незалежними і використовують вільний простір для своєї діяльності [4]. Це місця для тих, хто комфортно відчуває себе в демократичній атмосфері і знаходиться у пошуках нових трендів, знань і вражень. Креативні простори і коворкінги являють собою свого роду культурно-освітні кластери, які поєднують в собі кафе, офісні та освітні центри, магазини, велопрокати, кінозали, конференц-зали, дизайн-бутики, шоу-руми, лекторії і майданчики для тусовки і т.п. [6].

Серед нових прогресивних форм обслуговування виділяється "Free-flow". У фрі-фло (в перекладі – "вільний потік" або "вільний рух") для українців багато незвичайного. Це заклад нового типу як за формою обслуговування, так і за технологією приготування їжі. Фрі-фло - своєрідний гібрид ресторану, фаст-фуду і "шведського столу". Від першого фрі-фло запозичив комфортність та акцент на інтер'єр, від другого – швидке обслуговування. Як і у форматі "шведський стіл", у фрі-фло клієнту також пропонується свобода вибору і безпосередній доступ до товару [1]. Ознаки концепції: приготування всіх страв на очах у відвідувачів, відсутність офіціантів, наявність відкритої кухні, великий і різноманітний асортимент, невисокі ціни. Суть концепції "фрі-фло" полягає в максимальній демократичності стосунків із гостями. Вона дає можливість відвідувачам самостійно обрати місце, комфортно розміститися, почуватися невимушено.

У ніші вуличної торгівлі збільшується кількість торговельних точок мережевого фаст-фуду. Концепція "Street-food" (вуличне харчування) є надзвичайно популярною серед жителів міст. В індустрії фаст-фуду давно використовується схема франчайзингу, яка вже довела свою ефективність.

З відкриттям торгових центрів, де відвідувачі проводять своє дозвілля, актуальною є концепція фуд-кортів (ресторанних двориків), яка користується популярністю майже у всіх категорій відвідувачів і має високу прохідність. Скажений ритм життя і відсутність бюджетної альтернативи не залишає людям вибору. Вони їдять на фуд-кортах, тому що більше ніде. У нас в країні ця ситуація ще не почала змінюватися, а ось в Америці та Європі люди розуміють, що первинний продукт і його якість, а ніяк не заощаджений час. Італійська франшиза Eataly відкрила для західного споживача новий формат – фуд-холи. Суть цієї ідеї полягає в тому, що

відвідувачеві пропонуються страви з місцевих ресторанів, але за прийнятною ціною. Планування обіднього залу дуже схоже на фуд-корт, за винятком того, що обладнання та меблеве оснащення тут якісніше. Фуд-холи – логічне продовження популярної сьогодні тенденції здорового харчування.

Одним із перспективних напрямів впровадження інноваційних форм обслуговування є віртуальний ресторан, в якому здійснюється прийом замовлення по мережі Інтернет і доставка його споживачеві. Сучасні технології обслуговування дозволяють потенційним споживачам через систему Інтернет увійти на сторінку відповідного ресторану, отримати інформацію про страви, ціни, побачити зал і розташування столиків на екрані комп'ютера.

Віртуальний ринок ресторанних послуг – це ринок, у якому представлені ресторани забезпечують on-line замовлення столиків для клієнтів у мережі Інтернет через посередників або самостійно. У м. Києві – розвинутому центрі ресторанного сервісу – налічується понад 500 ресторанів. Менеджерську роботу по формуванню такого ринку проводить інтернет-проект "Все про ресторани Києва" (www.chick-en.kiev.ua). Це електронний каталог ресторанів столиці, в якому подається повна інформація про заклад, меню, ціни, адресу, а також забезпечується on-line замовлення столиків [6].

Мерчандайзинг в ресторанній галузі – діяльність по стимулюванню збуту продукції та послуг ресторанного господарства. Цей напрям можна розглядати як один із методів створення споживчих переваг.

Для збільшення обсягу продажів в ресторані, кафе або барі застосовуються такі прийоми мерчандайзингу:

- дизайн страв і напоїв;
- впровадження нових методів обслуговування;
- агітація в залі;
- переконуючий продаж;
- пропозиція у виборі альтернативних продукції і послуг.

Прийоми мерчандайзингу використовуються при організації обслуговування гостей у залі. Наприклад, офіціант може запропонувати гостю вподобану частину загального блюда, порціонувати її і подати відповідно до замовлення.

Вирішальним фактором поліпшення роботи підприємств ресторанного господарства є якісне і персональне обслуговування споживачів. Підвищенню якості обслуговування сприяє висока майстерність і рівень професійної підготовки працівників, який досягається за рахунок чіткої системи підготовки і підвищення кваліфікації кадрів, організації тренінгу персоналу, професійних конкурсів та обліку індивідуальних можливостей працівників.

Прогресивні форми обслуговування в ресторанах організуються з кількома цілями:

- прискорити обслуговування великої кількості відвідувачів з обмеженим запасом часу (використовується для обслуговування учасників конгресів, конференцій, симпозіумів);
- здивувати споживача послуг ресторанного господарства;
- залучити новий сегмент споживачів.

До прогресивних форм організації харчування в ресторанах відносяться різні види кейтерингу. Для підвищення рівня його конкурентоспроможності необхідно запропонувати впровадження інноваційних технологій. Перш за все необхідно зробити акцент на здоровому харчуванні, тобто запропонувати споживачу будь-якої форми кейтерингових послуг “здорову їжу”, приготування якої базується на використанні екологічно-чистої сировини, а також без генно-модифікованих продуктів. Також запропонувати процеси приготування страв, які майже не руйнують поживні речовини, вітаміни та при яких процес приготування проходить при знижених температурах, без утворення хрумкої шкірочки. Крім даних інновацій, необхідно запропонувати для кейтерингу з обслуговування подій впровадити інновацію для сервірування банкетного столу – карвінг та арт-візаж.

Ще одним прикладом прогресивної форми обслуговування можна назвати стіл саморозрахунку. Він може бути встановлений у залі ресторану з розрахунку один на 25-30 відвідувачів, які користуються ним одночасно. Стіл сервірують приладами і стравами, а також касою саморозрахунку і блокнотами з олівцями, щоб попередити можливість помилок при саморозрахунку.

Прогресивні форми обслуговування сприяють наближенню послуги до споживача, збільшенню швидкості обслуговування, підвищенню інтересу до наданої послуги, залученню нових споживачів і збільшенню прибутку закладу ресторанного господарства.

Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямі. Виявлено, що ресторанний бізнес є одним із найбільш розповсюджених видів малого бізнесу, тому заклади ведуть між собою постійну боротьбу за сегментацію ринку, за пошук нових та за утримання постійних споживачів їхньої продукції та послуг. Всі заклади ресторанного господарства повинні мати високий рівень конкурентоспроможності, якого можна досягти завдяки інноваційним змінам в обслуговуванні споживачів.

Аналіз літературних та інтернет-джерел показав, що сучасний ресторанний бізнес пропонує споживачам широку номенклатуру послуг ресторанного господарства, які мають свої особливості. Для досягнення ефективності обслуговування у ресторані працівникам необхідно володіти професійними знаннями щодо специфіки надання послуг, удосконалити рівень професійності та активно реагувати на сучасні зміни у світі ресторанного бізнесу. Наукова новизна статті полягає у виявленні необхідності впровадження інноваційних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства для підвищення ефективності надання послуг.

Визначено сутність інновацій та інноваційної діяльності закладів ресторанного господарства, проаналізовано особливості надання послуг у сфері ресторанного бізнесу, досліджено тенденції розвитку послуг ресторанного господарства в сучасних умовах. Запропоновано застосування інноваційних

форм обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу. Вважаємо, що це дозволить закладам ресторанного господарства ефективно реалізувати послуги та бути конкурентоздатними у жорстких ринкових умовах господарювання.

ЛІТЕРАТУРА

1. Архипов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : навчальний посібник / Архипов В. В., Русавська В. А. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 340 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. Касенін В. Проблеми розвитку ресторанного господарства в Україні / Касенін В., Ткаченко Т. – К. : Економіка України, 2011. – С. 41-46.
4. Офіційний сайт Chicken.Kiev [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.chicken.kiev.ua/>.
5. Поплавський М. М. Готельно-ресторанний сервіс : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / М. М. Поплавський. – К. : Макрос, 2011. – 240 с.
6. Портал готельно-ресторанного бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/>.
7. П'ятницька Г. Т. Інноваційні ресторани технології: основи теорії : навч. посіб. для вищ. навч. закл. / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька. – К. : Кондор, 2013. – 250 с.

REFERENCES

1. Arkhipov, V. V. and Rusavs'ka, V. A. (2012), *Orhanizatsiia obsluhovuvannia u zakladakh restorannoho hospodarstva : navchal'nyj posibnyk*, Tsentr uchbovoi literatury, K., 340 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. Kasenin V. and Tkachenko T. (2011), *Problemy rozvytku restorannoho hospodarstva v Ukraini, Ekonomika Ukrainy*, K., s. 41-46.
4. Ofitsijnyj sayt Chicken.Kiev, available at: <http://www.chicken.kiev.ua/>.
5. Poplavs'kyj, M. M. (2011), *Hotel'no-restorannyj servis : navchal'nyj posibnyk dlia studentiv vyschkh navchal'nykh zakladiv*, Makros, K., 240 s.
6. Portal hostynynchnoho u restorannoho byznesa, available at: <http://prohotelia.com.ua/>.
7. P'iatnyts'ka, H. T. and P'iatnyts'ka, N. O. (2013), *Innovatsijni restoranni tekhnolohii: osnovy teorii : navch. posib. dlia vysch. navch. zakl.*, Kondor, K., 250 s.

Стаття надійшла до редакції 1 грудня 2019 р.