

Міністерство освіти і науки України
Державний торговельно-економічний університет
Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ
Університет Яна Кохановського (м. Кельце, Польща)
Тбіліський державний університет імені
Іване Джавахішвілі (м. Тбілісі, Грузія)
Технічний університет (м. Кошице, Словаччина)
Технологічний університет (м. Кельце, Польща)
Університет суспільних наук (м. Лодзь, Польща)
Folkuniversitetet (м. Уппсала, Швеція)
Яський університет ім. А. Й. Кузи (м. Яси, Румунія)
Регіональна туристична організація
Свентокшиського Воєводства (м. Кельце, Польща)
Технологічний парк (м. Кельце, Польща)



*До 55-річчя Вінницького торговельно-економічного
інституту ДТЕУ*

**СОЦІАЛЬНО-ПОЛІТИЧНІ, ЕКОНОМІЧНІ
ТА ГУМАНІТАРНІ ВИМІРИ
ЄВРОПЕЙСЬКОЇ ІНТЕГРАЦІЇ УКРАЇНИ**

**ЗБІРНИК НАУКОВИХ ПРАЦЬ
XI Міжнародної науково-практичної конференції**

25 вересня 2023 року

Частина II

Вінниця 2023

Іваніщева О. А. Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ ОБГРУНТУВАННЯ ВИБОРУ SOUS VIDE-АПАРАТІВ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТЕХНОЛОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ ВИРОБНИЦТВА РЕСТОРАННОЇ ПРОДУКЦІЇ ЗА SOUS VIDE-ТЕХНОЛОГІЄЮ.....	180
Кізюн А. Г., канд. географ. наук, доцент Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ АНАЛІЗ МІЖНАРОДНОГО ТУРИСТИЧНОГО РИНКУ: РЕГІОНАЛЬНИЙ АСПЕКТ.....	188
Крижак Л. М., канд. техн. наук Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ МОЛОЧНИЙ НАПІЙ ОЗДОРОВЧОЇ ДІЇ.....	196
Лук'янець А. В. Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ ОСОБЛИВОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ПІД ЧАС ВІЙНИ..	200
Мазуркевич І. О., канд. екон. наук Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ФРАНЧАЙЗИНГУ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ..	208
Онищук Н.В., канд. екон. наук, доцент Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ ПОДІЄВИЙ ТУРИЗМ ЯК ІНСТРУМЕНТ ФОРМУВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ПРИВАБЛИВОСТІ ДЕСТИНАЦІЙ.....	214
Пахомська О. В. Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ ІСТОРИЧНІ АСПЕКТИ СТВОРЕННЯ ТА ВИРОБНИЦТВА СУЧАСНИХ ВИДІВ ГОЛЛАНДСЬКИХ СИРІВ.....	221
Постова В. В., канд. екон. наук Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ НОВІТНІ ТЕНДЕНЦІЇ СЕРВІСУ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ (НА ПРИКЛАДІ РИНКУ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ М. ВІННИЦІ).....	230
Рябенська М. О., канд. екон. наук, доцент Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ СТРАТЕГІЧНОГО УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВІ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ.....	243
Семко Т. В., канд. техн. наук, доцент Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНОЇ ТЕХНОЛОГІЇ SOUSE-VIDE ЯК ПІДТВЕРДЖЕННЯ БЕЗПЕЧНОСТІ ТА ЯКОСТІ РЕСТОРАННОЇ ПРОДУКЦІЇ.....	256
Фіалковська Л. В., канд. техн. наук, доцент Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ ТЕХНОЛОГІЧНЕ ПРОЕКТУВАННЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	267

2. Головка М.П., Власенко І.Г., Головка Т.М., Семко Т.В. Технологія молока та молочних продуктів з елементам НАССР: навч. посіб.. Харків: Світ Книг, 2021. 304 с.

3. Іваніщева О.А. Сироваріння як перспективний напрямок гастротуризму на Вінниччині. *Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі*: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. Харків : Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2020. С. 135-137.

4. Інноваційні харчові інгредієнти у технологіях молочних та молокозмісних продуктів: підручник / Г.Є. Поліщук, О.В. Коубей-Литвиненко, Т.Г. Осмак, О.О. Басс. Київ : НУХТ. 2020. 222 с.

5. Соломон А.М., Даниленко С.Г., Бондар М.М. Сучасні тенденції виробництва сиру твердого із низькою температурою другого нагрівання. *Продовольчі ресурси*. 2022. Т. 10. № 18. С.142–155.

6. Сухенко Ю.Г., Поліщук Г.Є., Раманаускас Р.Й., Шингарева Т.І. Технологія сиру: підручник / За ред. Ю.Г. Сухенка. Київ: ЦП «Компринт», 2019. 412 с.

УДК 640.43:330.341

Постова В. В., канд. екон. наук

ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0056-5648>

Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ

НОВІТНІ ТЕНДЕНЦІЇ СЕРВІСУ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ (НА ПРИКЛАДІ РИНКУ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ М. ВІННИЦІ)

У статті проаналізовано сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Україні та місті Вінниці зокрема: сервісу, кулінарних трендів, технологій в ресторанному бізнесі. Визначено сучасні форми та концепції в ресторанному бізнесі, а також прогресивні форми обслуговування, якими користуються в умовах сьогодення.

Ключові слова: ресторанний бізнес, прогресивні методи обслуговування, інновація, ресторанний сервіс, ресторани технології, кулінарні тренди, сучасні концепції ресторанів.

Постановка проблеми. На сьогоднішній день ринок ресторанних послуг дуже відрізняється від інших сфер більшою динамічністю, а також високою доступністю та рентабельністю, досить швидко вміє чутливо реагувати на соціально-економічні чинники. Висока конкуренція, розвиток населення, поява нових форм обслуговування, а також певні економічні зміни зумовили розвиток ресторанного бізнесу. Для споживачів на даному етапі вже недостатньо простого споживання класично приготовлених продуктів, чи стандартного відвідування закладів ресторанного господарства, з одноманітним обслуговуванням, невиразним, незмінним інтер'єром, тому з кожним роком з'являються все новіші тренди, новіші захоплення, новіші бажання у світі ресторанного бізнесу.

Ресторанні тренди змінюються швидко, особливо це було пов'язано з введенням карантинних мір в різних країнах. Якщо раніше доставка із ресторану була не дуже популярною, то на сьогодні більша частина виторгу приходить саме на замовлення на доставку та виніс з собою. Необхідно постійно проводити огляд ресторанного ринку та досліджувати, як технології змінили даний ресторанний ринок, які сервіси вже доступні в нашій країні, а які все ж не прижились.

В сучасних умовах виникає необхідність застосування традиційних та освоєння нових інструментів управління та маркетингу, зокрема розвитку та впровадженню сервісу у сфері гостинності. Особливо актуальним це питання стало в період поширення пандемії COVID-19, війни, коли для закладів ресторанного господарства нагальним питанням стали інноваційні засади діяльності з метою виживання в існуючих економічних умовах господарювання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Різні теоретико-методичні аспекти управління сервісом в ресторанному бізнесі висвітлюються у працях

таких науковців та практиків: В. Алькема, Ю. Арцюх, Б. Яворські, С. Слейтера, Р. Норманна, Н. Р. Тихонченка, В. Резябіної, А. Рожкова, П. Фейдера, Дж. Хендерсона, Б. Х. Шмітта та інші.

Мета статті полягає у теоретичному та практичному обґрунтуванні використання новітніх тенденцій сервісу в ресторанному бізнесі (на прикладі ресторанних послуг міста Вінниці).

Виклад основного матеріалу. Сервіс – це важлива складова, яка завжди є та буде незмінною. Згідно із дослідженнями, якість сервісу є одним з важливих показників для відвідувачів. Кожен гість закладу хоче відчувати себе особливим, починаючи від моменту появи у дверях ресторану і закінчуючи словами «Гарного дня».

Під ресторанним сервісом розуміється таке обслуговування, яке приносить задоволення, а також задоволення не тільки відвідувачам ресторану, але і його обслуговуючому персоналу. Оформлення психологічного знання в сфері ресторанного сервісу сприяли об'єктивні процеси історичного розвитку даної області людської життєдіяльності, а також наукового пізнання, що виявляють в ній феномени. Сервіс являє собою систему, що дозволяє споживачеві вибрати для себе оптимальний варіант придбання страви та її споживання, а також по мірі можливості його експлуатувати протягом певного терміну, що диктується в першу чергу інтересами самого споживача [1].

Розвиток ресторанної сфери сервісного обслуговування здійснюється в руслі загальносвітових тенденцій, тобто вона відчуває значний вплив саме зарубіжних традицій. Ресторанна галузь, яка знаходилася під певним контролем держави, з першої половини ХХ століття, була загнана в жорсткі рамки та панувала в країні ідеології. Утворена в країні ситуація не тільки перешкоджала сприйняттю ресторанами нових світових досягнень у сфері сервісного обслуговування, а й також сприяла поширенню серед населення ставлення до даного бізнесу як до чогось чужого для нормальної людини [2].

Бізнес-цілі ресторану досягаються через надання сервісного продукту, що задовольняє потреби споживачів та відповідає його очікуванням, то надання сервісного продукту є джерелом доходу співробітників; організації в цілому та вигід інших стейкголдерів (рис. 1).

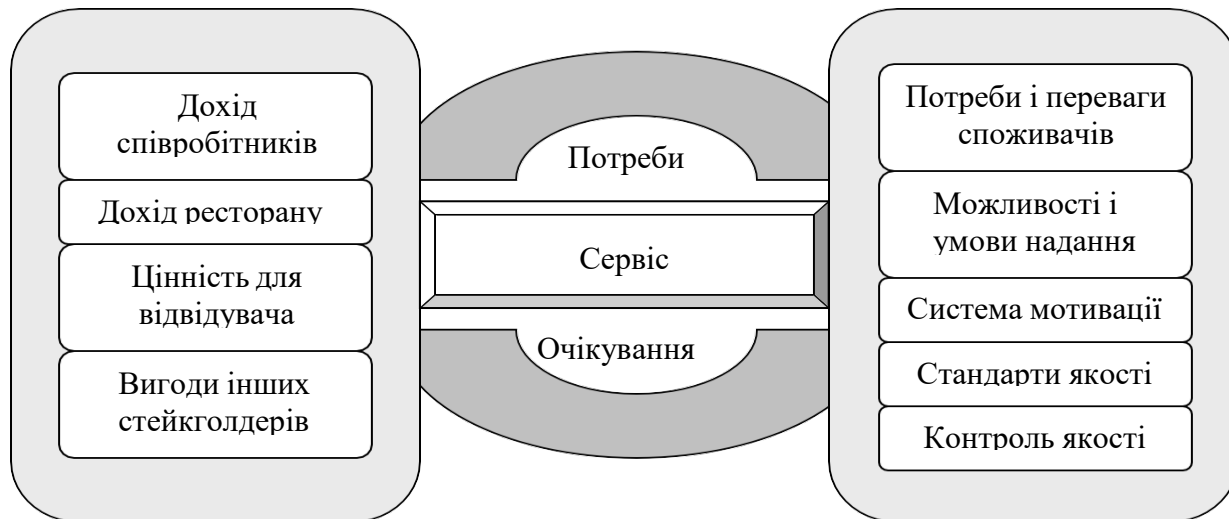


Рисунок 1 – Взаємозв’язок продукту та принципів надання сервісу в закладах ресторанного господарства

До сервісу в ресторанах гості висувають досить високі вимоги. Тому всі процеси в закладі повинні протікати швидко, а завдання вирішуватися в стислі терміни. Високий, а також стабільний сервіс є необхідністю для сучасного ресторанного бізнесу, що вимагає розробки сервісних стратегій, впровадження нових принципів обслуговування, вибудовування холістичної системи сервісного менеджменту, яка на довготривалій основі буде приносити бізнесу вигоди і задоволеність клієнтам. Необхідно розмежовувати управління якістю сервісу і сервісним менеджментом.

Управління якістю сервісу – це необхідна і дуже важлива складова сервісного менеджменту, яка спирається на чітко регламентовані процедури та центри відповідальності за сервіс. У таблиці 1 вони подані у систематизованому вигляді, виходячи із сучасної практики бізнесу.

Таблиця 1 – Центри управління якістю сервісу підприємств ресторанного сервісу

Центри відповідальності	Процедури
Система менеджменту і організація всіх бізнес-процесів	- доцільність і правильність організаційно-функціональної структури підприємства; - наявність / відсутність необхідних посад; - розстановка персоналу; - система підготовки, реалізації та контролю планів (маркетинговий, фінансовий).
Підрозділи ресторану, які безпосередньо обслуговують гостей і надають послуги	- стандартність процедур обслуговування; - необхідні додаткові операційні процедури; - доцільність сьогоdnішнього спектра послуг; - можливі додаткові послуги.
Служба харчування (харчування / напої)	- заходи щодо поліпшення функціонування служби харчування; - оптимізація концепції харчування; - оптимізація технології обслуговування; - меню; - робота персоналу.
Кадрова політика та управління персоналом	- підбір, оцінка, навчання, атестація персоналу, посадові обов'язки; - оптимізація чисельності персоналу; - заходи щодо підвищення кваліфікації.
Маркетинг і просування	- план продажу послуг ресторану; - інструменти просування ресторану на ринку, включаючи сайт; - система основних показників продажів; - організація маркетингової структури; - основи для розробки гнучкої «тарифної сітки» ресторану; - аналіз відгуків та рейтингів.

Серед представлених у табл. 1 центрів відповідальності за сервіс, ключовими підрозділами є: маркетинг, а також просування, персонал та система менеджменту. Виходячи з чого центральними процесами сервісного менеджменту виступають:

- стандартизація обслуговування, що передбачає створення стандартів за принципом урахування думки ключових стейкхолдерів: відвідувачів, співробітників, а також інтересів організації;

- оцінка якості сервісу, процесів обслуговування, передбачає узгодження методів оцінки та контролю, якісні, а також кількісні виміри, систему роботи зі скаргами;

- процеси управління персоналом (HR), відповідно до сервісної стратегією підприємства ресторанного бізнесу;

- маркетинг і зв'язки із громадськістю (PR), що безпосередньо творять репутаційну політику певних ресторанів.

Отже, неодмінна умова ринкового успіху будь-якого ресторану, резюмуючи ситуацію з ресторанного бізнесу в Україні, можна з упевненістю стверджувати – розвиток йде швидкими темпами, ринок ще вільний і не насичений, ціни прийнятні, прибуток значна і постійна. Споживача цікавлять не тільки смак подається їжі, а й якісні сервісні послуги, що надаються самими ресторанами. Високоякісний ресторанний сервіс підвищує конкурентоспроможність товару, а також сприяє зростанню попиту на пропоновані ресторани послуги [4].

Сучасна практика ведення будь-якої економічної діяльності свідчить, про те, що підприємства з метою зміцнення своїх конкурентних позицій на ринку ресторанних послуг 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 щодо дослідження проблематики створення передумов задля впровадження ефективних інновацій на українських підприємствах ресторанного бізнесу, у тому числі і тих, діяльність яких прямо або ж опосередковано пов'язані зі сферою ресторанного господарства.

Основними елементами ефективності роботи закладу ресторанного господарства є його концепція, цінова політика, кухня, якість обслуговування, спектр наданих послуг, а також атмосфера. Запорукою успіху ефективного розвитку даних ресторанів є тісна взаємодія даних складових [5].

Підвищення рівня ресторанного сервісу є перспективним завданням власників закладів ресторанного господарства, яке потребує особливої уваги, а також швидкого вирішення. Тому кожен ресторатор, аби залучити якнайбільше відвідувачів, намагається підвищити свій рівень якості обслуговування. Для цього особливе значення приділяється інноваціям, які будуть привертати до себе увагу споживачів, за рахунок неординарності пропозицій, а також загалом підвищують імідж даного ресторану.

Кулінарне мистецтво, а також сучасний ресторанний бізнес, мають свої тенденції, які постійно змінюються, в залежності від уподобань споживачів. Відстеження інтересів та смаку споживачів має велике значення для шеф-кухарів, власників ресторанів, а також усіх працівників індустрії гостинності. Завдяки швидкому розвитку технологій, за останні роки відбулися досить суттєві зміни у кулінарному світі [2].

Плануючи розпочати або активно розвивати власний ресторанний бізнес, майбутнім ресторатором варто все ж ознайомитися з його основними тенденціями. Особливості сучасного обслуговування споживачів у наступному: при відвідуванні ресторану, споживачі звертають увагу майже на все, починаючи із зовнішнього вигляду будівлі аж до способу приготування кулінарних страв.

Проаналізуємо новітні тенденції сервісу у місті Вінниця:

1. Послуга доставки ресторанних страв. Споживачі люблять замовляти смачні страви з ресторану у комфортній атмосфері власної оселі. Тому подібна послуга допоможе збільшити кількість постійних відвідувачів у заклади. Якщо аналізувати доставку страв у Вінниці, то вона є наступною (рис. 2).

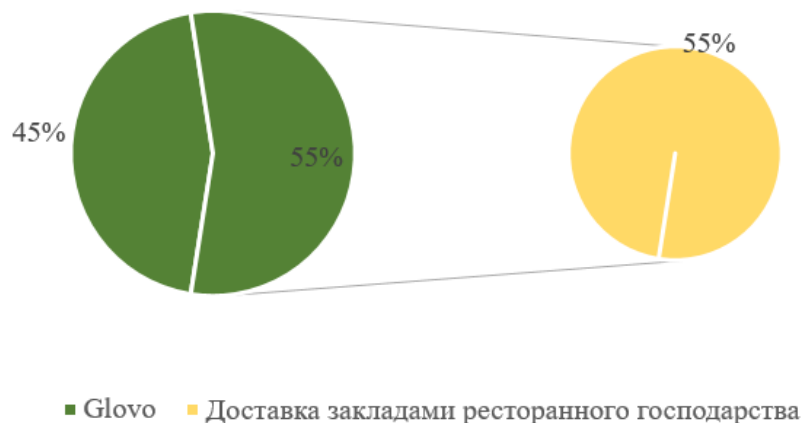


Рисунок 2 – Доставка страв у місті Вінниця

Лідером по доставці страв у Вінниці є служба «Glovo», яка покриває 45% всієї доставки, а 55% припадає на ті заклади ресторанного господарства, які мають свою власну доставку.

2. Кухня з мінімальною кількістю відходів. Проблеми навколишнього

середовища, що призводять до зміни клімату, змушують людей задумуватися про кількість відходів та шляхи їхньої переробки. Тому деякі нові та сучасні заклади міста Вінниці пропонують інноваційні, а також оригінальні способи використання відходів, що не впливають на екологію (для прикладу ресторан «Vltava»).

3. Вигідні бонуси та пропозиції. Для збільшення кількості постійних відвідувачів у закладах ресторанного господарства міста Вінниці використовують додаткові стимули, наприклад, бонуси за замовлення їжі з ресторану у вечірній час, чи безкоштовна доставка, чи акційні пропозиції в день народження [1].

Щодо тенденцій харчування в Україні, то кожне десятиліття у кулінарному світі відрізняється певними характерними стравами, які вподобали споживачі цього покоління. Прикладом таких кулінарних шедеврів можна назвати фондю 70-х років. Страви, які користуються популярністю у сучасних споживачів ресторанного бізнесу в Україні та місті Вінниця зокрема:

1. Альтернативні цитрусові. Більшість сучасних закладів ресторанного господарства пропонують споживачам страви, з використанням додаткових інгредієнтів, таких як лимон або ж апельсин. Урізноманітнити смак можна за допомогою таких екзотичних цитрусових культур як помело, кумкват, або ж юзу. Використання даних продуктів у кулінарії додасть ресторанним стравам оригінальної кислинки та неповторного аромату, що буде великим сюрпризом для багатьох відвідувачів закладу ресторанного господарства.

2. Смаки з різних країн світу. Бізнес у харчовій сфері багато в чому залежить саме від обраного меню, а також запропонованих відвідувачам страв закладу. Варто використовувати у приготуванні в ресторанах спеції з усього світу. Філіппінські, східні та африканські аромати останні роки користуються попитом у більшості гурманів. Також за останній рік популярними стали страви української національної кухні.

3. Унікальні морепродукти. Відвідувачі українських ресторанів із задоволенням замовляють оригінальні страви з морепродуктів. Особливим

попитом користуються кальмари, устриці та ікра у поєднанні з популярними міжнародними інгредієнтами. У Вінниці популярними є такі заклади з морепродуктами: «Батискаф», «Чорноморка», «Pasta e Vino», «Mont Blanc».

4. Вегетаріанські страви. Багато українців відмовляються від вживання страв із м'яса, прагнучи приєднатися до прихильників вегетаріанської кухні. Розробляючи меню для ресторану, необхідно створювати розділ, де представлена їжа на основі овочів, бобових культур, а також альтернативних джерел білка.

Популярні технології ресторанного бізнесу, які діють на сьогодні у місті Вінниця: Інтернет та смартфони, які суттєво змінили життя сучасної людини, вплинувши на спосіб оплати послуг та їх замовлення. Сьогодні більшість сервісів пропонують мобільні додатки, а також ресторани намагаються не відставати від технологічного прогресу [3]. Тому, плануючи власний ресторанний бізнес, необхідно звертати увагу на наступні тенденції сервісу:

1. Цифрове меню. Завдяки встановленню у закладах ресторанного господарства цифрових панелей меню, власники ресторанів можуть регулярно змінювати страви та спеціальні пропозиції для споживачів (рис. 3). Також вони допомагають контролювати зміну вартості їжі протягом певного часу, що додатково спонукає гостей відвідати певний ресторан.



Рисунок 3 – Цифрове меню в закладах ресторанного бізнесу

2. Сенсорні планшети. Встановлення у закладі ресторанного господарства простого у використанні сенсорного планшета для здійснення замовлень допоможе суттєво зменшити кількість очікуючих у черзі відвідувачів (рис. 4).



Рисунок 4 – Сенсорні планшети в закладах ресторанного бізнесу

3. POS системи. Мобільні пристрої, які виконують функції касового апарату. Їх основна перевага перед стандартними пристроями полягає у зручності експлуатації, а також безпеці (рис. 5).



Рисунок 5 – POS системи в закладах ресторанного бізнесу

4. Доставка до громадських зон. У мегаполісах та великих містах доставка їжі користується досить великою популярністю, але може зайняти багато часу. Тому раціонально буде здійснювати доставку ресторанних страв до парку, супермаркету або іншого популярного місця [3].

Тому необхідно використовувати нові підходи до кулінарії та ресторанного бізнесу, аби приваблювати більше нових споживачів, а також розвивати заклад.

Останнім часом в Україні з'явилися так звані вільні або креативні простори, які досить часто називають «коворкінгами», «некафе» або «smart safe».

Вони можуть розташовуватися в центрі міста Вінниця або в офісних центрах. Основна концепція таких закладів – безкоштовно все, окрім 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, а також 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 та ін. У Вінниці коворкінги такі: «CHERDAK», «Артинов», «Miro Space», «Ume» та ін.

Серед нових прогресивних форм обслуговування виділяється «Free-flow». У фрі-фло (в перекладі – «вільний потік» або «вільний рух») для українців є багато чого незвичайного. Фрі-фло – це своєрідний гібрид ресторану, фаст-фуду, а також «шведського столу». Від першого фрі-фло запозичив комфортність та акцент на інтер'єр, а вже від другого – швидке обслуговування. Як і у форматі «шведський стіл», у фрі-фло споживачеві також пропонується свобода вибору, а також безпосередній доступ до товару [6]. Ознаки концепції: приготування всіх страв на очах у відвідувачів, відсутність офіціантів, наявність відкритої кухні, великий, а також різноманітний асортимент, а саме головне невисокі ціни. Суть концепції «фрі-фло» полягає в максимальній демократичності стосунків із гостями, даючи можливість відвідувачам самостійно обрати місце, а також комфортно розміститися, почуватися невимушено.

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

З відкриттям торгових центрів у місті Вінниця, 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, а також відсутність бюджетної альтернативи не залишає людям вибору. Вони їдять на фуд-кортах, тому що більше ніде. В Україні 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. Вирішальним фактором поліпшення роботи підприємств ресторанного господарства є якісне, а також 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, а також професійних конкурсів та обліку індивідуальних можливостей працівників.

Прогресивні форми обслуговування в ресторанах організовуються з кількома основними цілями:

- прискорити обслуговування більшої кількості відвідувачів із обмеженим запасом часу (використовується для обслуговування учасників конгресів, конференцій, а також симпозіумів);

- здивувати споживачів послуг ресторанного господарства;
- залучити більш новий сегмент споживачів.

До прогресивних форм організації харчування в ресторанах відносяться різні види кейтерингу. У Вінниці найпопулярніші кейтерингові компанії «Щастя є», «Mamafood». 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 [7]. Ще одним прикладом прогресивної форми обслуговування можна назвати стіл саморозрахунку. Він може бути встановлений у залі ресторану з розрахунку один на 25-30 відвідувачів, як і 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, а також підвищенню інтересу до наданої послуги, залученню нових споживачів і головне – збільшенню прибутку закладу ресторанного господарства.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Отже, ресторанный бізнес є одним із найбільш розповсюджених видів малого бізнесу, тому заклади ведуть між собою постійну конкурентну 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 та запровадженню новітніх тенденцій сервісу. Перспективою подальших досліджень є аналіз сучасних закладів ресторанного господарства, які відкрилися у місті Вінниці у повоєнний період та надають сучасні форми сервісу.

Список використаних джерел:

1. Бишовець Л. Г., Куракін О. Б., Крижанівський А. І. Інноваційні технології обслуговування в сучасному ресторанному бізнесі. *Харків: Новий курс*. Харків, 2020. С. 53-58.
2. Омельченко М. С., Стукальська Н. М. Розвиток та запровадження нових трендів в ресторанному господарстві. *Актуальні питання харчової промисловості та перспективи розвитку галузі*. Київ, 2021. С. 71.
3. Плюта О. Реновація діючих та проєктування нових форматів бізнес-моделей у ресторанному бізнесі: процесно-інноваційний підхід. *Ресторанный і готельний консалтинг. Інновації*. 2021. Т. 4. №. 2. С. 223-234.

4. Посто́ва В.В. Оцінка ефективності інноваційної діяльності підприємств ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2021. №. 24. URL: <http://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/192/184> (дата звернення 22.07.2023).

5. Рябенка М.О. Перспективи розвитку нових форматів закладів ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*. 2021. Т. 24. URL: <https://chmnu.edu.ua/wp-content/uploads/52--Ryabenka-M.O.pdf> (дата звернення 22.07.2023).

6. Brykova T., Postova V., Mazurkevych I., Kiziun A., Semko T. Social and Economic Potential of the EU Countries' Tourism and Hospitality Industry. *Sport i Turystyka. Środkowoeuropejskie Czasopismo Naukowe*, 2023. vol. 6, no. 2, pp. 133–151.

7. Postova V., Riabenka M., Mazurkevych I., Onyshchuk N., Vivsiuk I. Application of Innovative Methods of Managing the Labor Potential in the Hotel and Restaurant Business Establishments. *International Journal of Professional Business Review*. vol. 8, no. 6 (Jun. 2023), e01590. DOI: <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i6.1590> (дата звернення 22.07.2023).

УДК 338.482:303.4(045)

Рябенка М. О., канд. екон. наук, доцент

ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3024-137X>

Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ

УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ СТРАТЕГІЧНОГО УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВІ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

У статті визначено, що в сучасних умовах менеджмент у підприємствах ресторанного бізнесу набуває першочергового значення, оскільки ресторани з ефективною системою управління зможуть максимізувати свої ринкові зусилля та запропонувати різноманітні ресторанный послуги і отримати за максимальний економічний ефект, що дозволить відшкодувати всі витрати, а також підвищити ефективність господарської діяльності. Визначено основні принципи удосконалення системи управління підприємствами, етапи стратегічного управління та напрямки вдосконалення системи управління підприємствами ресторанного бізнесу. Доведено, що стратегічне управління у

Наукове видання

**СОЦІАЛЬНО-ПОЛІТИЧНІ, ЕКОНОМІЧНІ
ТА ГУМАНІТАРНІ ВИМІРИ
ЄВРОПЕЙСЬКОЇ ІНТЕГРАЦІЇ УКРАЇНИ**

**ЗБІРНИК НАУКОВИХ ПРАЦЬ
XI Міжнародної науково-практичної конференції**

25 вересня 2023 року

Частина II

Редактор: Фатєєва Т.
Комп'ютерна верстка: Шуляк Н.

Підп. до друку 2023 р. Формат 60x84/16. Папір офсетний
Друк ксероксний. Ум. друк. арк. 29,76.
Обл.-вид. арк. 24,36. Тираж . Зам. №

Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ
21000, м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 25