

17

Мукачівський державний університет
Факультет туризму і готельно-ресторанного бізнесу
Кафедра готельно-ресторанної справи

Дипломна робота

ОС «Бакалавр»

на тему:

**ІННОВАЦІЙНІ ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Виконав: студент(ка) 4 курсу, групи ГРС-41
напряму підготовки 6.140101 «Готельно-
ресторанна справа»

Чистогорська О.А. *О.А.*

(прізвище та ініціали)

Керівник: ст.викладач Чорій М.В. *М.В.*

(посада, прізвище та ініціали)

Рецензент: к.культ.н., доцент Олійник В.В.

(посада, прізвище та ініціали)

Мукачево – 2019 року



ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	6
1.1. Теоретичні основи інноваційної діяльності на підприємствах ресторанного господарства	6
1.2. Застосування інноваційних технологій на підприємствах ресторанного господарства.....	12
1.3. Напрями інноваційного розвитку на підприємствах ресторанного господарства в Україні.....	22
РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ МЕТОДІВ ІННОВАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	29
2.1 Характеристика традиційних методів обслуговування в закладах ресторанного господарства	29
2.2. Аналіз та характеристика інноваційних методів обслуговування закладів ресторанного господарства в світі.....	39
2.3. Аналіз інноваційного обслуговування в закладах ресторанного господарства України.....	46
РОЗДІЛ III. ПРОБЛЕМИ ТА НАПРЯМИ ВДОСКНАЛЕННЯ МЕТОДІВ ІННОВАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	58
3.1. Проблеми та державне регулювання інноваційної діяльності на підприємствах ресторанного господарства України	58
3.2.Шляхи впровадження інноваційних методів обслуговування в закладах ресторанного господарства	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	77
ДОДАТКИ	82

ВСТУП

Актуальність дослідження. Інноваційне зростання підприємств всіх галузей економіки – один із головних напрямів покращення становища та підвищення конкурентоспроможності шляхом просування новітніх товарів та послуг на споживчий ринок. Показник розробки інноваційних технологій та рівень впровадження їх на виробництво зростає з кожним роком.

Сфера туризму та готельно – ресторанного бізнесу в Україні є одним із найбільш перспективних сфер підприємницької діяльності, а інноваційний розвиток та впровадження новітніх технологій, з метою підвищення споживчого попиту в закладах харчування - одним із пріоритетних способів розвитку ресторанних підприємств.

Інноваційне зростання «індустрії гостинності» та ресторанного бізнесу зокрема – складний, довготривалий процес, який потребує постійного контролю з боку керівництва. Завдяки високому попиту, кількість пропозицій інноваційних новинок на ринку з кожним роком стає обширнішим, надаючи поштовх до винайдення та застосуванням підприємствами ресторанного бізнесу новітніх послуг, технік приготування та подачі страв, методів обслуговування гостей, тощо.

В дипломній роботі «Інноваційні методи обслуговування в закладах ресторанного господарства», розглянуто теоретичні засади інноваційної діяльності та інноваційного розвитку на підприємствах ресторанного господарства, поняття інновацій та інноваційного обслуговування, основи класичних та новітніх методів обслуговування, державне регулювання інноваційної діяльності в Україні, тощо.

Основною метою роботи є дослідження закладів ресторанного господарства, що надають інноваційні послуги та запроваджують на підприємстві нетрадиційні методи обслуговування відвідувачів, з використанням новітніх технологій.

Для досягнення мети необхідно виконати наступні завдання:

- розкрити суть поняття «нововведення», «інновація», «інноваційні технології», охарактеризувати основні напрями інноваційної діяльності ресторанних господарств;
- дослідити інноваційні напрями розвитку ресторанних підприємств та інновації, що застосовуються на них;
- проаналізувати та охарактеризувати традиційні методи обслуговування в закладах ресторанного господарства;
- дослідити, проаналізувати та охарактеризувати інноваційні методи обслуговування іноземних та вітчизняних в закладах ресторанного бізнесу;
- дослідити інноваційні послуги, процесів організації та технології їх надання споживачу;
- висвітлити проблеми інноваційного розвитку закладів ресторанного господарства та запропонувати шляхи їх вирішення;
- дослідити та охарактеризувати стратегії впровадження інновацій на підприємство ресторанного господарства;
- висвітлити перспективи інноваційного зростання шляхом моніторингу інноваційної діяльності в галузі ресторанного бізнесу;

Об'єкт дослідження – інновації, що запроваджуються в ресторані з метою впровадження нового типу обслуговування та надання унікальних послуг. *Предметом дослідження* дипломної роботи є інноваційні технології та методи обслуговування в ресторанному бізнесі.

Дипломна робота складається з трьох основних розділів. Перший розділ включає в себе три пункти, в яких розкривається суть інноваційних нововведень, напрями та можливості їх використання в умовах ресторанного бізнесу, наведена стратегія впровадження інноваційних технологій.

В першому, другому та третьому пунктах другого розділу проведено моніторинг, аналіз та дослідження іноземних та вітчизняних ресторанних підприємств, що застосовують традиційні та інноваційні методи обслуго-

ування, інноваційні нововведення, новітні технології та процеси при організації обслуговування гостей; досліджено продуктові, технологічні та концептуальні напрями інноваційного зростання.

Третій розділ включає дві основні частини, в яких висвітлено проблеми впровадження інноваційних новинок різних категорій на підприємство ресторанного бізнесу, напрями їх розв'язання, способи регулювання та підтримки даного питання з боку держави; досліджено і наведено основні шляхи впровадження інноваційних методів обслуговування в заклади ресторанного господарства в залежності від обраного напрямку інноваційного зростання, їх переваги та недоліки.

Монографічними джерелами, що були використані при написанні даної роботи були роботи таких авторів як: Захарченко В.І., Корсікова Н.М., Меркулов М.М., Топольник В. Г., Мазаракі А. А., П'ятницька Н. О., П'ятницька Г. Т. та інші.

Використано матеріали нормативно – правових документів України, науково – практична література за обраною тематикою дипломної роботи.

ВИСНОВКИ

Опираючись на інформацію, подану в дипломній роботі «Інноваційні методи обслуговування в закладах ресторанного господарства» можна зробити наступні висновки:

Актуальність впровадження та використання інноваційних послуг в ресторанному бізнесі є одним з головних критеріїв при становленні підприємства сфери послуг на етапі його розвитку. Беззаперечно, інноваційне зростання даного бізнесу - важливий корок в просуванні ресторанних послуг в конкурентному середовищі, що вимагає залучення великої кількості трудових, грошових, інформаційних та інших ресурсів. Правильний їх розподіл та організація самого процесу становлення інновації в ресторанному підприємстві є основою на шляху інноваційного зростання, яке зменшує ризики та, при правильному застосуванні, підвищує ефективність роботи закладу в цілому.

Зважаючи на це, ринок інноваційних технологій пропонує величезний вибір інновацій різних напрямів застосування, включаючи інноваційні проекти, концепції та методи обслуговування. В зв'язку з великим обсягом інноваційних пропозицій в сфері ресторанного бізнесу, при написанні даної дипломної роботи, було висвітлено такі основні напрями використання інноваційних технологій на підприємствах ресторанного господарства:

1) інноваційна діяльність підприємств ресторанного бізнесу на етапі прийому замовлень відвідувачів: *розробка мобільних додатків, системи замовлення в режимі онлайн, QR – код; електронні меню;*

2) використання новітніх технологій в ресторанному господарстві на етапі обслуговування гостя методом «обслуговування офіціантами»: *технології дистанційного управління рестораном;*

3) використання новітніх технологій даної сфери, на етапі обслуговування гостя методом «самообслуговування»: *система обслуговування*

щодо використання нововведень, було наведено приклади основних технологічних (*затратність*), продуктових (*вибір постачальника, транспортування, запровадження технології, розробка маркетингової стратегії*) та концептуальних (*унікальність, комплексність, гнучкість*) інноваційних видів проблем та помилок, котрі виникають в процесі їх впровадження в процес обслуговування.

Беручи за основу роботи Борисова О. В., Демків О.О., Помірчі О. М., Зубова В. С., Лисюк Т. В., виокремлено шляхи вирішення проблем, наведено приклади стратегій інноваційного розвитку, методів моніторингу пропозицій інноваційних новинок на ринку послуг.

В ході роботи задля досягнення основної мети, було виконано такі завдання:

- розкрито суть поняття «нововведення», «інновація», «інноваційні технології», охарактеризувати основні напрями інноваційної діяльності ресторанних господарств;
- проаналізовано та охарактеризовано традиційні методи обслуговування в закладах ресторанного господарства;
- досліджено, проаналізовано та охарактеризовано інноваційні методи обслуговування іноземних та вітчизняних в закладах ресторанного бізнесу;
- досліджено інноваційні послуги, процеси організації та технології їх надання споживачу;
- висвітлено проблеми інноваційного розвитку закладів ресторанного господарства та запропонувати шляхи їх вирішення;
- досліджено та охарактеризовано стратегії впровадження інновацій на підприємство ресторанного господарства;
- висвітлено перспективи інноваційного зростання шляхом моніторингу інноваційної діяльності в галузі ресторанного бізнесу.



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>