

- наявність системи якості;
- наявність організаційної системи управління якістю;
- необхідність організації зворотного зв'язку (керований об'єкт нестійкий і може відхилитися від програми);
- наявність засобів впливу на об'єкт управління у випадку його відхилення від заданої програми. *Механізм* реалізації процесу управління якістю послуг передбачає, в першу чергу, розробку в кожній туристській організації політики в галузі якості, спрямованої на удосконалення технології керівництва процесами підвищення якості послуг.

Така політика повинна бути розроблена і документально оформлена з урахуванням таких чинників:

- класу наданої послуги;
- гарантії організації забезпечення якості;
- завдання з підвищення якості;
- забезпечення ресурсами;
- ролі персоналу, відповідального за політику в галузі якості;
- джерела фінансування заходів із підвищення якості.

**Висновки.** Розглянута модель механізму управління якістю послуг у підприємствах туризму буде сприяти успішному розвитку туристичної діяльності в Україні.

#### *Список літератури*

1. Окрепилов, В. В. Управление качеством [Текст] : учебник для вузов / В. В. Окрепилов. – 2-е изд., доп. и перераб. – М. : Экономика, 1998. – 639 с.
2. Момот, О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості [Текст] : навч. посібник / О. І. Момот. – К. : Центр навчальної літератури, 2007. – 368 с.
3. Басовский, Л. Е. Управление качеством [Текст] : Учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – М. : ИНФРА-М, 2003. – 212 с. – (Серия «Высшее образование»).

Отримано 31.03.2010. ХДУХТ, Харків.  
© Р.В. Апілат, О.В. Апілат, 2010.

УДК 338. 486: 379. 852

**Л.М. Яцун**, канд. екон. наук, доц.  
**К.В. Батасва**, магістр

## **ШЛЯХИ ВІДРОДЖЕННЯ КУЛІНАРНОЇ СПАДЩИНИ УКРАЇНСЬКОГО НАРОДУ**

*Розглянуто особливості діяльності ресторанів та ресторанів швидкого харчування міста Харкова з метою виявлення місця української кухні серед інших кухонь світу.*

*Рассмотрены особенности деятельности ресторанов и ресторанов быстрого обслуживания города Харькова с целью определения места украинской кухни среди других кухонь мира.*

*The features of activity of restaurants and restaurants of rapid service are considered Kharkov with the purpose of location the Ukrainian kitchen among other kitchens of the world.*

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Національна кухня будь-якої країни займає одне з провідних місць. Через національні страви ми отримуємо перше враження про культуру, звички, традиції. У країнах із розвинутою туристичною інфраструктурою широко розповсюджені ресторани національної кухні, що пропонують відвідувачам поринути у захоплюючий світ кулінарних традицій народу. Сьогоднішній потенціал народних традицій України, у тому числі й кулінарних, майже не реалізований.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідженню проблематики і розвитку кулінарних традицій присвячені праці Н.А. П'ятницької, В.І. Карсекіна, Л.М. Яцуна.

**Мета та завдання статті.** Метою написання даної статті є дослідження ролі української кухні серед інших кухонь світу. Завданнями статті є визначення чинників, що впливають на кулінарні традиції, дослідження спеціалізації ресторанів Харкова, виявлення кількісних та відносних показників кухонь світу в ресторанах та ресторанах швидко обслуговування Харкова.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Національна кухня є одним з провідних чинників формування культури та традицій любого народу. Існує велика кількість чинників соціально-економічного, демографічного та природно-кліматичного характеру, що впливають на формування кулінарних традицій.

У країнах із розвинутою туристичною інфраструктурою наявна велика кількість ресторанів національної кухні. В Україні народні традиції, а з ними й кулінарні майже не розвиваються та не набувають популярності.

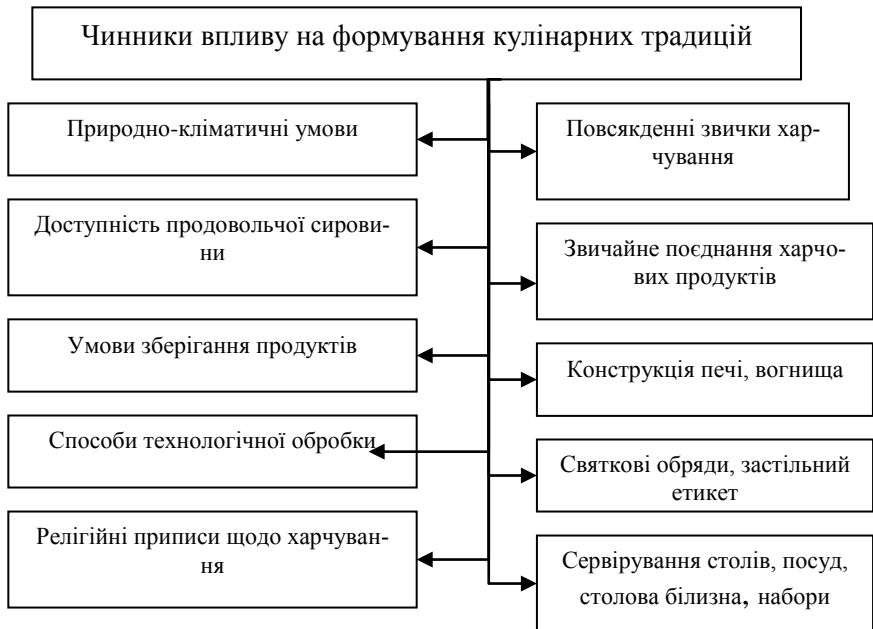
З огляду на актуальність розвитку мережі ресторанів національної кухні вважається за доцільне дослідити та проаналізувати пропозицію закладів ресторанного господарства Харкова.

Проведено аналіз 50 ресторанів Харкова за таким критерієм, як формати, а також аналіз меню 50-ти ресторанів та 20-ти ресторанів швидкого харчування Харкова з метою оцінки широти асортименту та культурної приналежності наявних страв. [2]

Проведений аналіз класичних ресторанів Харкова за критерієм – формат (див. табл. 2) показав, що 62% із досліджуваних ресторанів Харкова мають банкетний зал. Спеціалізуються як літній заклад ресторанного бізнесу або мають літню площадку 58% підприємств. Бар наявний у 38% ресторанів, та 38% із загального обсягу спеціалізуються як сімейні ресторани.

Для ефективного функціонування підприємствам ресторанного бізнесу необхідно постійно поповнювати й розширювати певні заходи. Одним із таких заходів на сучасному ринку виступає кейтеринг, як виїзне ресторанне обслуговування на замовлення підприємств і приватних осіб.

Таблиця 1 – Чинники впливу на формування кулінарних традицій



Це може бути доставка обідів до офісу, організація фуршету на прес-конференції, бенкет після презентації, барбекю на природі або скромна вечеря в мисливському будиночку. Основна відмінність кейтерингового й традиційного ресторанного бізнесу те, що до ресторану відвідувачі приходять, а у випадку кейтеринга ресторан сам приїжджає до клієнта в домовлений час.[1]

Кількість підприємств ресторанного закладу, що пропонують кейтерингові послуги постійно зростає. Так, кейтеринг на харківському ринку пропонують 32% класичних ресторани або 16 закладів із 50 досліджуваних.

Ще недавно витвір японської кухні – суші були для нас недоступною екзотикою, а зараз суші-бар мають 24% класичних ресторанів Харкова.

Такий формат, як винний ресторан, власна кондитерська, спортивний бар, чайна, більярд та ін. наявні у незначній кількості ресторанів (від 6% закладів і нижче).

Широка спеціалізація присутня у ресторанах при готелях, яку мають 22% підприємств.

*Таблиця 2 – Формати ресторанів міста Харкова*

№ з/п	Формат ресторанів	Кількість досліджуваних ресторанів із форматом, од.	Частка ресторанів із форматом, %
1.	Банкетний зал	31	62
2.	Літнє кафе (літній майданчик)	29	58
3.	Сімейний ресторан	19	38
4.	Бар	19	38
5.	Кейтеринг	16	32
6.	Суші-бар	12	24
7.	Ресторан при готелі	11	22
8.	Кафетерій	10	20
9.	Шашлична	7	14
10.	Нічний клуб	5	10
11.	Пивний ресторан	5	10
12.	Піцерія	5	10

Національні звички та традиції харчування суттєво впливають на економіку та розвиток не лише громадського харчування та інших секторів продовольчого комплексу, становлять важливу складову побуту, звичаю, менталітету, культури народу та є першопричиною низки соціально-психологічних чинників, які формують відношення населення як до харчування, так і способу життя в цілому.

Для того, щоб визначити роль української кухні, роль національних страв у різноманітті інших кухонь необхідно, перш за все, дослідити тенденції їх розвитку у закладах ресторанного господарства.

Для більш досконалого дослідження цієї тенденції, було розглянуто місце української кухні у ресторанах міста Харкова. Дослідження проводилися на 50 ресторанах, заклади обиралися випадково. Результати дослідження наведені в таблиці 3.

Під час аналізу даних можна зробити висновок, що українська кухня не дуже розповсюджена в меню Харківських ресторанів.

Найбільш поширеною є європейська кухня, яку пропонують споживачу 68% ресторанів міста Харкова. Її можна знайти в меню 34 ресторанів із 50. Спостерігається зростання кількості підприємств ресто-

ранного бізнесу, які пропонують споживачеві страви японської кухні – 28%. Це можна пояснити зростанням попиту у споживачів на японські страви та доступністю необхідної сировини для приготування страв.

*Таблиця 3 – Пропозиції кухонь світу у ресторанах м. Харкова*

№ з/п	Назва кухні	Кількість досліджених ресторанів, од	Частка ресторанів, %
1.	Європейська	34	68
2.	Японська	14	28
3.	Українська	11	22
4.	Італійська	8	16
5.	Російська	8	16
6.	Кавказька	5	10
7.	Грузинська	5	10
8.	Французька	4	8
9.	Середземноморська	3	6
10.	Китайська	3	6

Українська кухня займає третю позицію та складає 22%. Лише 11 ресторанів із загальних 50 мають у своєму меню страви національної української кухні.

Італійська та російська кухні займають по 16%. Такі кухні, як французька, грузинська, середземноморська, китайська, індійська, азійська, тайська, в'єтнамська, грецька, американська, мексиканська та ін. пропонують менше 10% ресторанних закладів міста Харкова, в основному, це спеціалізовані ресторани.

Лише один ресторан міста Харкова – «Davidoff» – пропонує споживачу страви слобожанської кухні.

З огляду на цінову політику ресторанів, очевидно, що страви української кухні значно дешевші, ніж страви нетрадиційних кухонь. Це можна пояснити різними цінами на відповідну сировину для приготування страв, модні тенденції, ажіотаж на «нове» т. ін.

Було проведено дослідження 15 ресторанів швидкого харчування у місті Харкові для виявлення місця українських страв серед інших світових кухонь. Ресторани швидкого харчування обиралися випадково.[3]

У таблиці 4 наведені зведено дані – кількісні та відносні показники ресторанів швидкого обслуговування, що мають у своєму меню страви української кухні.

Під час аналізу наведених даних видно, що українська кухня є лідером у меню ресторанів швидкого харчування, її пропонують споживачеві 73,3 % ресторанів (11 ресторанів швидкого харчування з 15 дос-

ліджуваних). Європейську кухню пропонують 66,7% ресторанів швидкого харчування, російська кухня посіла третє місце – у 53,3%. Наявна тенденція – розвиток турецької кухні, її можна скуштувати в 20% ресторанах швидкого харчування.

**Таблиця 4 – Пропозиції кухонь світу у ресторанах швидкого харчування міста Харкова**

№ з/п	Назва кухні	Кількість досліджених ресторанів, од.	Частка ресторанів, %
1.	Українська	11	73,3
2.	Європейська	10	66,7
3.	Російська	8	53,3
4.	Турецька	3	20

Наявний факт – відсутність у ресторанах швидкого харчування східних кухонь: японської, китайської, азійської, тайської. Це можна пояснити складністю технології приготування та зберігання їжі та особливостями необхідної сировини.

Для визначення найбільш конкурентоспроможного ресторану швидкого харчування української кухні було проведено анкетування відвідувачів та експертів галузі, за результатами якого встановлено, що максимальну кількість балів отримали заклади ресторанного господарства, що спеціалізуються лише на стравах української кухні. На підставі чого можна зробити висновок, що українська кухня має високу популярність серед споживачів міста Харкова.

**Висновки.** У результаті аналізу харківського ринку підприємств ресторанного господарства було встановлено істотну нестачу класичних ресторанів, діяльність яких повністю була б спрямована на популяризацію української кулінарної спадщини. Задля поліпшення ситуації, що склалася на харківському ринку, пропоную наступні заходи щодо збереження українських кулінарних традицій, а це таке:

- розширення мережі підприємств ресторанного господарства, що спеціалізуватимуться на стравах української національної кухні;

- проведення спеціалізованих виставок-дегустацій за участю закладів ресторанного господарства та експертів галузі типу «Слобожанська кухня», «Українська кухня», «Кулінарна спадщина». Це дозволить відновити інтерес рестораторів до відродження, розвитку, та популяризації української національної кухні, надасть можливість обмінятися досвідом;

- розповсюдження кулінарних збірників та кулінарних енциклопедій у вигляді сувенірних чи подарункових видань типу «Рецепти Української кухні», «Українські напої», «Страви Слобожанщини»;

– проведення кулінарних фестивалів (турнірів) за участі іноземних туристів, що дозволять їм більш повно ознайомитися з кулінарними традиціями нашого краю, надасть можливість туристам за допомогою кухарів-спеціалістів власноруч приготувати страви української кухні на базі підприємств ресторанного харчування.

Наведені пропозиції сприятимуть розвитку туристичної інфраструктури міста Харкова та відновленню кулінарної спадщини українського народу, а з тим і українських народних традицій.

#### *Список літератури*

1. Серeda, О. Нагодуй далекого свого [Текст] / О. Серeda // Контракти. – 2007. – № 37. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <<http://www.kontrakty.com.ua/>>.

2. Ресторани Харькова / Каталог ресторанов Харькова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <<http://restoran.kharkov.ua/>>.

3. Украинские рестораны быстрого питания / Каталог ресторанов и кафе бистро Харькова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <<http://bistro.com.ua/>>.

Отримано 31.03.2010. ХДУХТ, Харків.

© Л.М. Яцун, К.В. Батаєва, 2010.

УДК 338.46

Л.М. Яцун, канд. екон. наук, доц.

В.О. Мель, магістр

### **АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ПОТРЕБАМИ ТА ПОВЕДІНКОЮ СПОЖИВАЧІВ**

*Розглянуто основні підходи до визначення та оцінки потреб споживачів, запропоновано рекомендації щодо харчової поведінки споживачів з використанням основ самоменеджменту.*

*Рассмотрены основные подходы к определению и оценки потребностей потребителей, предложены рекомендации относительно пищевого поведения потребителей с использованием основ самоменеджмента.*

*The basic going near determination and estimations of necessities of customers is considered, offered to recommendation in relation to the food conduct of customers with the use of bases of self-management.*

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** В сучасному світі в умовах постійно зростаючого виробництва, кількості товарів та послуг, відкриття нових торговельних центрів та закладів ресторанного господарства все гостріше постає проблема управління потребами та поведінкою споживачів. Ця проблема на сьогоднішній день є провід-