

to offer fully packaged rail travel itinerary inclusive of travel, accommodation, on board catering and conducted sightseeing tours at the destinations.

“Palace on Wheels”, “Deccan Odyssey”, “Golden Chariot”, “Royal Rajasthan on Wheels” and “Maharajas’ Express” offer seating arranged in groups of two and four near the window. Chefs in the attached pantry prepare gourmet continental and Indian specialties with emphasis on the cuisine of Rajasthan. In these trains, the rates per person per night in high season vary between US \$ 520 – 770; Super Deluxe reaches the price of US \$ 1600 per suite per night.

In Ukraine, there are no special train sightseeing or culinary routes or tours, although Ukraine is truly rich in both tourist destinations and cuisine delicacies which might become an attraction of any region for local and international tourists. The problem of proper catering on passenger trains is still an urgent problem despite some attempts of Ukrzaliznytsa to introduce new menus (like the project «Probe sampling» implemented in 2018), new standards of cooking and cleaning. The prices are rather high and the level of service does not always meet the customer needs.

### **References**

1. InnoTrans 2018: World’s leading transport trade fair. – [Electronic resource]. – Access mode : <https://www.innotrans.de>.
2. Ninemeier J. D. Planning and Control for Food and Beverage Operations / J. D. Ninemeier. – 7th edition. – S. 1. : The American Hotel and Lodging Association Educational Institute, 2015. – 484 p.
3. Sloan D. Culinary Taste Consumer Behaviour in the International Restaurant Sector / D. Sloan. – Oxford : Butterworth-Heinemann, 2014. – 208 p.

## **КУЛІНАРНИЙ ІТ-ГІД МІСТА ХАРКОВА**

**Байрачна М.А, гр. МВ-28м**

Науковий керівник – д-р екон. наук, проф. **Л.М. Яцун**  
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Ресторанний бізнес складається з мільйона дрібниць, де будь-яка найменша деталь грає свою вирішальну роль. Тому кожен ресторатор прагне підвищити рівень якості обслуговування з найменшими витратами. Для того, щоб бути конкурентоспроможним рестораном, крім усього іншого, необхідно особливу увагу приділяти

новинкам, як в кулінарній майстерності, так і в техніці обслуговування, що значно підвищує імідж ресторану.

Кожен день цифрові технології витісняють старі паперові носії інформації, телефони замінюють смартфонами, книги - планшетами, старі паперові меню для ресторанів витісняють їх сучасні електронні версії. Пропонуємо на базі Інтернету 4G, що нещодавно з'явився і набуває стрімкої популярності, створити проект «Кулінарний гід по Харкову».

Спираючись на світовими тенденції скоро електронні меню та гід для ресторанів стануть нормою, і відвідувачі не будуть уже так дивуватися, замовивши вечерю на планшеті, а почнуть порівнювати функціональність, оформлення, можливості і рівень взаємодії планшету саме з користувачем.

Багато ресторанів, туристичних агенцій та інших організацій, які приймають гостей міст Європи, США і Японії випробовують нову технологію вибору закладу ресторанного господарства, або замовлення страв за допомогою сенсорних екранів, покликану на заміну живим людям. Існує велика кількість додаткових можливостей при користуванні електронними гідами: можливість залишити відгук про якість обслуговування, викликати офіціанта до свого столика, детальний опис страв, повний аналіз і статистика замовлень, віддалений контроль за роботою персоналу та закладу в цілому, проведення рекламних компаній та акцій.

Основними перевагами впровадження подібних технологій як для ресторанного бізнесу, так і для споживачів є: збільшення прибутку підприємств ресторанного господарства; простота та зручність вибору та замовлення; збільшення виробництва страв та напоїв; підвищення якості обслуговування; зменшення кількості затрат часу для обох сторін; підвищений інтерес до культури харчування та обслуговування; привернення уваги нових потенційних клієнтів; зручність оновлення асортименту і цін. толерантні відносини між споживачем та ресторанными бізнесом

Мета інноваційного проекту: полегшити процес вибору та обслуговування у закладах ресторанного господарства міста Харкова.

За допомогою цієї системи гість легко і швидко зможе знайти потрібний заклад, заздалегідь обрати в меню страву і напої на свій смак, і самостійно зробити замовлення. Інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, візуально привабливі фотографії та спливаючі пропозиції акцій та знижок допоможуть потенційним гостям швидко визначитися з вибором, а рестораторам – збільшити суму середнього чеку.

Для гостя запропонована система дуже зручна для адміністрування. Управління здійснюється дистанційно, в режимі онлайн, формує звітність за всіма показниками, що дозволяє керівнику бути в курсі подій 24/7 з будь-якого дивайса. А найцікавіше, що керівник може легко контролювати всі процеси і результати роботи закладу, аналітичні звіти, управління складом і фінансами, детальний облік роботи персоналу, не тільки за адмінпанеллю, а і за відгуками та пропозиціями на сторінці закладу.

Щоб стати конкурентоспроможним на ринку, лише позицій меню у порталі системі недостатньо. Пропонуємо наступні додатки, що вирішують багато питань обслуговування, і при цьому не вимагають значних затрат.

В Україні банківські картки набирають стрімкої популярності. Багато установ перераховують заробітну плату працівникам на картку. Отже пристрій обов'язково повинен мати функцію прийому та обробки платежів (за принципом покупки інтернет-білетів, розрахунку за комунальні послуги онлайн, тощо). Так само виникає проблема з чайовими для офіціанта або бармена, якщо не має при собі готівки. Якщо є розрахунок за рахунком, то має бути і функція залишку чайових за бажанням гостя. Це дуже зручні функції, оскільки гість зможе розрахуватися в будь-який момент, котрий для нього зручніший, не витрачаючи час на чекання решти або чеку. В свою чергу офіціант не витратить час на підрахунки, а зможе більше часу приділити гостю, виключивши при цьому злодійство і недбалість персоналу.

На наш погляд, доцільним є створення власного унікального анкетування, з запитаннями, що захоплять різнопланові аспекти щодо будь-якого закладу ресторанного господарства. Однією з найпоширеніших проблем є те, що насправді, респонденти часто не розуміють значення слів або спеціальних термінів, які здаються досліднику очевидними. Тому отримати доцільну відповідь на запитання інколи складно. Запропоновано анкету розбити на три частини.

Перша: прості запитання, що не потребують довгої або детальної відповіді, але чітко дадуть зрозуміти на що саме треба звернути увагу керівництву. Друга: оцінювання за шкалою певних простих але найважливіших критеріїв. Третя (за бажанням): залишити особистий коментар або запитання, що надходитиме до керівника. Таким чином складається наступна анкета.

1. Що спонукало Вас обрати наш заклад?
2. Що нам потрібно змінити для Вас в першу чергу?

3. Чи плануєте Ви найближчим часом відзначити будь-яке свято або ювілей в кафе? Хотіли б отримати від нас спеціальну пропозицію?

4. Стали б Ви рекомендувати наш заклад своїм друзям і знайомим?

5. Поставте, будь ласка, нам оцінки за такими параметрами (5 – відмінно, 4 – добре, 3 – задовільно, 2 – погано, 1 – неприпустимо)

Якість нашої кухні, Асортимент страв та напоїв, Рівень обслуговування, Зовнішній вигляд закладу, Рівень цін.

6. Чи маєте Ви будь-які коментарі або запитання?

В місті Харкові актуальним є питання щодо обслуговування іноземних студентів та іноземних гостей, які стикаються з проблемою розуміння назв, інгредієнтів, суті і смаку страв. Люди на вулицях традиційно суворі, англомовні таблички і покажчики можна зустріти лише в центрі міста, а безліч проблем виникає з найпростішими побутовими моментами. Почесне місце в нелегкому процесі адаптації займає вивчення української кухні – цікаве, заплутане і повне сюрпризів.

Запропоновано візуальний супровід, найлегше цю ідею буде втілити у життя саме за допомогою електронного меню. Крім стандартного перекладу інгредієнтів і процесу приготування на англійську (Traditional beetroot soup, usually cooked on the basis of veal broth and seasoned with sour cream), ефективно, в даному стані повного нерозуміння, може спрацювати візуалізація. І не просто красиві фото, а навіть короткий відео про приготування. Як альтернативу розуміння самого кулінарного продукту, можна скористатися американською системою продажу в ресторанах - семпл. Це міні-порції страви, відповідно з меншою ціною, ніж оригінал.

Варто зазначити, що кулінарний гід допоможе зорієнтуватися не тільки гостям міста, а і місцевим для пошуку заморських смаколиків.

Проаналізувавши стан ресторанного господарства в Харкові та світові аналоги подібним гідам, можна зробити висновок, що електронний гід повністю систематизує і автоматизує роботу ресторанного бізнесу. Система має змогу не тільки вивести обслуговування в ресторанах на якісно новий рівень, а і привернути гостей, та допомагати рестораторам не тільки економити, а й заробляти більше.

Розповсюдження кулінарного гіда поліпшить не тільки стан галузі ресторанного господарства, а і призведе до ланкової реакції туризму.

Запропонована інноваційна система кулінарного IT-гіду базується на новому поколінні інформаційних технологій 4G, яка активно поширюється в місті Харкові і передбачає створення проекту на базі ресторану або турагенції.

## **РОЛЬ ПОДІЄВОГО ТУРИЗМУ У ПРОСУВАННІ ГАСТРОНОМІЧНИХ ТУРІВ**

**Вовк К.М.**, аспірант кафедри туризму  
Науковий керівник – професор кафедри туризму **К.Г. Наумік-Гладка**  
Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця

В умовах глобалізації все більш актуальним стає питання культурної ідентичності. У філософії «ідентичність» в широкому розумінні визначається як цілісність людської особистості у психофізичному, соціально-культурному та національно-етнічному вимірах її буття [1]. Проблема ідентичності на даному етапі розвитку людства полягає у першу чергу у культурній самоідентифікації, тобто ототожнювання себе з певною групою, народом. За цих умов саме організація спеціальних подієвих турів сприяє збереженню традицій, звичаїв місця відвідування. Одним з таких напрямків є організації гастрономічних турів. Слід зазначити, що кулінарні традиції у виробництві продуктів харчування за визнанням ЮНЕСКО [2] входять до переліку нематеріальної культурної спадщини.

2-3 травня 2019 року Всесвітня організація туризму (UNWTO) та Баскінський кулінарний центр (BCC) співорганізували 5-й Всесвітній форум UNWTO з гастрономічного туризму в Конгресному центрі Kursaal у місті Донія-Сан-Себастьян, Іспанія [3]. Всесвітній форум UNWTO з гастрономічного туризму був створений з метою сприяння обміну досвідом між експертами в галузі туризму та гастрономії, виявленню передової практики та просуванню гастрономічного туризму як чинника розвитку країн.

Національна кухня є унікальною, тому багато туристів відвідують певний регіон лише з метою посмакувати народну страву. Найбільш відомі напрямки наведені у табл. 1.

Використання подій в організації гастрономічних турів є ефективним засобом популяризації даного виду туризму. Так, в залежності від географії та ресурсів території проведення заходу проводять тематичні свята. Центром таких заходів може бути вино, пиво, фрукти і овочі, мед та інша продукція.