

УДК 641/642

Г. К. Ахметова, Э. Р. Чинарова, З. М. Айтмуханова, магистрлар
Жәңгір хан атындағы Батыс Қазақстан аграрлы-техникалық университеті, Орал қаласы, ҚР

ҚОҒАМДЫҚ ТАМАҚТАНУ КӘСІПОРЫНДАРЫНДА ИННОВАЦИЯЛЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАРДЫ ҚОЛДАНУ

Аннотация

Қоғамдық тамақтану кәсіпорындарында саудалық қызметті ұйымдастырудың басты мақсаты – тұтынушыларға қызмет көрсету формалары мен әдістерін жетілдіру және қызмет көрсету мәдениетін көтеру. Мақалада тамақтану және қызмет көрсету индустриясының кәсіпорындарында қызмет көрсетуді ұйымдастыруды жетілдіру жолдары ұсынылған. Сонымен қатар, болашақтың технологиясы – молекулярлы кулинарияның элементтерін қолдану аумағы сипатталған. Молекулярлы асхана тағам дайындау кезінде жүретін физико-химиялық үрдістерді зерттеумен айналысатын трофологияның бір бөлімі.

Түйін сөздер: қоғамдық тамақтану, инновациялық технологиялар, тұтынушы, молекулярлы гастрономия.

Тамақтану индустриясы саласында тұтынушыларды тартудың негізі әр уақытта да дәмді және қауіпсіз тағам болып келді. Алайда, қазіргі таңда тұрақты тұтынушыларды сақтап қалу және жаңа тұтынушыларды тарту үшін бұл қағида жеткіліксіз болып отыр. Тұтынушылардың белгілі бір тамақтану кәсіпорнына қайтып келу қалауын туғызу үшін әртүрлі жаңа инновациялық маркетингтік әдістер қажет.

Мейрамханалардың жұмысын басқарудың жаңа технологиялары мен алдыңғы қатарлы әдістерінің ішінде бизнесті автоматизациялау, өткізгішсіз технологияларды және анағұрлым жетілдірілген бағдарламалық өнімдерді белсенді пайдалану маңызды орын алып отыр. Шет елдің қоғамдық тамақтану кәсіпорындарында кең қолданыс тапқан осындай жаңашылдықтың бірі – «мобилді официант» бағдарламалық модулі. Бұл ерекше технология «ticket time» уақытын анағұрлым қысқартып, официанттарға тапсырысты жүйеге тез және қатесіз енгізуге мүмкіндік береді.

Тағы бір инновациялық бағыт тамақтану индустриясында IT-мамандарының жетістіктерін қолдану болып табылады, мысалы, қоғамдық тамақтану кәсіпорнына келушілерді мейрамхана немесе кафе ішінде ақысыз wi-fi болуы және т.б. қуантуы мүмкін. Әлемдік дағдының көрсетуінше, мейрамхана бизнесін ұйымдастыруда интерактивті технологияларды қолдану аса маңызды рөл атқаруы мүмкін. Осындай бағытта жұмыс жасайтын, тұтынушылары өздері қызмет көрсету барысын басқара алатын тамақтану индустриясының кәсіпорындары бар. Бұндай мейрамханада тұтынушының үстелі және сауда залының қабырғасы интерактивті панель ретінде пайдаланылады. Официанттың көмегінсіз үстел бетіндегі мағлұматты пайдалана отырып, тұтынушы тағамның құрамына, тағамды дайындауда қолданылған технологияға, ұсынылып отырған соустарға, гарнирлерге, алкогольді және алкогольсіз сусындарға талдау жасап, өздігінен таңдау жүргізуге, тағамды таңдау кезінде оның калориялылығын санауға, осы сәтте тапсырыстың қорытынды шотын көруге және өздігінен тапсырыс беруге мүмкіндік алады.

Интерактивті мейрамханалар әртүрлі презентация және семинарлар ұйымдастырған кезде ыңғайлы болып табылады. Тұтынушылар өздерінің iPad құралдарынан мағлұматтарды интерактивті үстелге ауыстырып, жұмыс жасай алады. Бұл жағдайда әрбір интерактивті мейрамхана өзінің концепциясы мен идеясын ұстанып, оны сақтауы міндетті болып табылады [1].

Мейрамханаларды автоматизациялау кезінде инновациялық технологияларды қолдану кәсіпорынның эффективтілігін максималды деңгейге көтеруге мүмкіндік береді: официанттардың тұтынушыларға қызмет көрсету уақытын қысқарту есебінен орынның айналымын арттырады, қызметкерлердің жұмысы жеңілдейді, тапсырыстардың шатастырылуын болдырмайды, т.б.

Бұл жүйені қолданудың артықшылығын ескере отыра, онымен жұмыс жасау өте оңай. Компьютермен жұмыс жасаудың қарапайым жолдарын білетін тұтынушылар және

қызметкерлер бұл аталған электрондық жүйелердің интерфейсін тез және оңай меңгере алады.

Социумның толыққанды мүшесі болу мүмкіндігінен айрылған, белгілі бір ауруларға шалдыққан адамдар мен мүгедектерді қосқанда, халықтың барлық топтарын қоғамдық жұмыстарға араластыру жолында тамақтану мен қызмет көрсету индустриясының кәсіпорындарының рөлі орасан зор болып табылады, оған қоса бұл кәсіпорындардың негізгі мақсаты анағұрлым көбірек тұтынушыларды тарту болып табылады. Соңғы кездері мүмкіндігі шектеулі, әртүрлі ауруларға шалдыққан жандарға арнап жаңа мейрамханаларды ашу өзекті дәрежеге жетіп отыр. Мысалы, Ресейде жаңа гипоаллергенді мейрамхана ашылды, бұл мейрамхана жұмысы денсаулық жағдайына байланысты кейбір тағамдарды тұтына алмайтын тұтынушыларға арналған. Қант диабетімен ауыратын адамдарға арналып ашылған мейрамханада тамақ дайындау кезінде белгілі бір шикізаттар тізімі пайдаланылмайды, олар: қант, картоп, сүт өнімдері және т.б. шикізат өнімдері. Бұндай мейрамханалардың ашылуы өзекті мәселелерді шешіп отыр, себебі жер бетінің әрбір оныншы тұрғыны қант диабетімен ауырады.

Тамақтану индустриясын дамытудың тағы бір перспективті инновациялық бағыты мейрамханаларда әртүрлі тақырыптық PR-акцияларды, семинарларды, промоакцияларды, презентацияларды, т.б. шараларды ұйымдастыру болып табылады. Бұл әртүрлі идеяларды ойлап табумен, тақырап бойынша сценарийлер құрастырумен байланысты. Мұндай шараларды ұйымдастыру қиындығына қарамастан дұрыс жүргізілген маркетингтік іс-шаралар жана тұтынушыларды тартып, бұрынғы тұтынушыларды қайтаруға мүмкіндік береді.

Мейрамхана бизнесінде алға ұмтылудың тағы бір жолы – меню құрастыруда жаңашылдықты енгізу, тағамдарды дайындаудың жаңа жоғары технологиялық үрдістерін таңдау, қызмет көрсетудің қазіргі заманғы жолдарын пайдалану болып табылады. Аталған шаралардың барлығы тамақтану индустриясының кәсіпорындарын дамытудың инновациялық бағдарларына жатады.

Тамақтану өндірісінде қазіргі заманғы бағыттардың біріне –молекулярлы гастрономия және аутентикалық асхана жатады. Мысалы, молекулярлық асхананың элементтерін пайдалану дәстүрлі тағамдарда жаңа органолептикалық үйлесімдерді алу үшін анағұрлым алға жылжыған жаңа ғылыми жетістіктерді қолдануға мүмкіндік береді. Формасы ерекше, дәмі, консистенциясы және түсі таңғажайып тағам алу үшін аса жоғары немесе аса төмен температура, қысым және инновациялық, арнайыландырылған құрылғы қажет. Бұған қоса әртүрлі қазіргі заманғы технологиялық әрекеттер мен әдістер қолданылуы тиіс: сферификация, вакуумдау, сұйық азотпен өңдеу және т.б.

Жоғары гастрономияның бұл бағытының ерекшелігі кез-келген өнімді мүлде танымайтындай түрге өзгерту мүмкіндігінде. Бұл тағам дайындауда әртүрлі заттектер мен әдістерді пайдаланып және молекулярлық деңгейде технологиялық үрдістерді өзгертіп, зерттеген тағам өндірісінің химик-технологтарының жасампаздығы. Нәтижесінде сұйықтық қатты затқа айналады, ал лимон қосылған шай көбікке өзгереді. Молекулярлы асхана дәстүрлі тағамдарға жаңа дәстүрлі емес шикізатты қосумен айналыспайды, тағамдарды дайындау технологиясына көңіл бөледі.

Еуропада бұл бағыт ХХ ғасырдың 80-жылдарының басында бастау алды. Алғашқы болып испандықтар көңіл бөле бастады. Солардың ішінде гуру Хуан Мария Арзак және Ферран Адриа, ағылшындық Хестон Блюменталь және француз ғалымы Эрве Тис. Э.Тисті көптеген отбасыларында атадан балаға мұра болып қалатын, алғашқы көзге түсіндіруге мүмкін емес халықтық аспаздықтың ережелерін қолдау немесе кері шығару қызықтырды. Сондай-ақ, ол француз суустарының барлық түрлерінің молекулярлық формуласын жазып, суустардың рецептурасы мен дайындау технологиясын ғылыми негіздеді.

Ресейдің алдыңғы қатарлы университеттері де молекулярлы гастрономияның элементтерін пайдалана отырып, зерттеулер жүргізуде. Мәселен, сферификацияның тікелей әдісімен «Көпіртілген кілегей қосылған сәбіз езбесі», кері әдісімен «Йогурт равонилері және жалбыз спагеттилер қосылған таңқурайдан дайындалған эспум» десерттерінің, осыған қоса көпірткіш ретінде мия тамырының экстракті қолданылып апельсин соусының рецептурасы құрастырылды. Сондай-ақ, молекулярлы гастрономияның элементтері – sous vide және жылулық өңдеудің төмен температуралы режимдерін пайдаланып, еттен және ет өнімдерінен дайындалған ыстық тағамдардың технологиясы мен рецептурасы құрастырылды. Вакуумдық қаптамадағы цитрус жемістерінен дайындалған маринад қосылған ростбифті вакуумдау

үрдісінің технологиялық кезеңі қалыптастырылды. Бұл тағамдарға технологиялық сызба және технико-технологиялық карта құрастырылды.

Жаңа тағамдар арнайыландырылған жарыстарда да, қоғамдық тамақтану кәсіпорындарында да тамақтану индустриясының алдыңғы қатарлы мамандарының жоғары бағасына ие болып отыр.

«Тағам өнімдерін өңдеу технологиясы» кафедрасында молекулярлық аспаздықта жұмыртқаның өзгеру қабілеттілігіне көңіл бөлініп отыр. Егер тауық жұмыртқасын 64° С температурада бірқалыпты режимде 2 сағат бойы пісірсе, жұмыртқа құрамы помадка консистенциясына өзгереді. Одан кейін бұл массаны соустар дайындау кезінде қоюлатқыш ретінде қолдануға болады. Бұндай жұмыртқа пайдасы анағұрлым төмен кілегейлерді алмастыруға мүмкіндік береді.

Безе дайындау технологиясын жетілдіру жолы табылды. Бір жұмыртқаның ақуызын алып, оған 5 % жеміс шырынын қосса, мысалы лимон шырыны, араластырғыш көмегімен соғу жолымен көлемі бір метр куб безе алуға болады. Безе массасы өте жеңіл, нәзік болып шықты.

Кафедра оқытушылары студенттермен жоғары аспаздықтың басқа да аспектітерін зерттеу үстінде.

Молекулярлы асханада дәстүрлі шикізаттар қолданғанымен, оларды дайындаудың жолдары мүлде басқа. Әртүрлі сұйықтықтарға, мысалы, шырын, сүт, т.б., соя лецитинін қосып, кейін көпірту – эмульсификация деп аталады. Нәтижесінде тағамдарды ажарлау үшін немесе өз алдына ұсыну үшін қолдануға болатын көбік пайда болады. Ал сферификация кезінде әртүрлі сұйықтыққа (шырын, шай, сорпа) натрий альгинатын қосып, араластырып, алынған қоспаны ішінде кальций хлориді ерітілген салқын суға құйса, сфералық равиолилер алады: ішіндегі сұйықтықты жұқа қабат қаптап тұрады.

Молекулярлық аспаздық қалыпты шикізатты сұйық азотта лездік қатыру, лазер көмегімен молекулаға дейін ыдырату, шикізатқа инертті газ енгізу, вакуумдық пеште тағам дайындауды қарастырады. Сәбізді сұйық азотпен өндегеннен кейін барлық пайдалы заттектер сақталады. Өте төмен температурада өнімдерді өңдеу оның құрамындағы барлық дәрумендерді сақтап қалуға мүмкіндік береді.

Қорыта келе, тамақтану және қызмет көрсету индустриясында қазіргі заманғы инновациялық технологияларды қолдану тұтынушыларға жылдам және сапалы қызмет көрсету, қызметкерлердің нормадан жоғары жұмыс жасауын және қателіктерді болдырмау ғана емес, сондай-ақ классикалық аспаздықтың мүмкіншіліктерін арттыруға мүмкіндік береді. Демек, мейрамхана бизнесінің ұтымдылығын және рентабельділігін арттырады.

ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Ари Вайнцвейг. Безупречный сервис. Чтобы каждый клиент чувствовал себя королем / Ари Вайнцверг. – М.: Добрая книга, 2006. – 152 с.

РЕЗЮМЕ

Главные задачи организации торговой деятельности предприятий общественного питания – улучшение форм и методов обслуживания потребителей и повышение культуры обслуживания. В статье представлены пути совершенствования организации обслуживания в предприятиях индустрии питания и сервиса путем введения инновационных технологии. Также описана область применения элементов молекулярной кулинарии – технологии будущего. Молекулярная кухня — раздел трифологии, связанный с изучением физико-химических процессов, которые происходят при приготовлении пищи.

RESUME

The main tasks of trading activities catering enterprises - improvement of forms and methods of customer service and improving service culture. The article presents ways to improve the organization of services in the industry supply and service through the introduction of innovative technologies. Also describes the scope of elements of molecular gastronomy - the technologies of the future. Molecular gastronomy - section of triologie associated with the study of physical and chemical processes that occur while cooking.