

ТЕХНОЛОГИЧНИ ИНОВАЦИИ В НИШОВ ТУРИЗЪМ

Минчо Полименов

Университет Проф. д-р „Ас. Златаров“, Бургас

Ключови думи: Нишов туризъм, технологични иновации, ресторантьорската дейност, ресторантьорски продукт, технология на обслужване

ВЪВЕДЕНИЕ

В зависимост от поставените цели пред туризма се вземат едни или други решения за реализация на нови услуги в различните сфери (Цанов, 2018). Спорен е въпроса SPA и WELLNESS индустрията може ли да бъде отнесена към икономиката на спорта или към туризма (Цанов, 2015).

Нишовият туризъм разкрива необятни възможности за иновации в комбинация на здравословно хранене и паралелни SPA програми за превенция на психо-физическото и емоционалното здраве на туристите (Димитрова, 2012). SPA менютата за релакс са свързани изцяло с нуждите на клинично „...здравите любители на Wellness ценностите за здравословен начин на живот и почивка...“ (Димитрова, 2015). Едно ново изискване в Нишовата туристическа индустрия и в частност на ресторантьорството в туризма е „Wellness Foods&Drinks“. Туристите се насочват все повече и към ресторантьорски продукти, които им осигуряват енергиен баланс чрез съхранени полезни микроелементи в храните и напитките. Така продуктите и услугите на Нишов туризъм ще осигурят пълна релаксация и превенция за здравето от заболявания (Димитрова, 2011). Предлагащите ресторантьорски продукти са пряко обвързани с технологичните процеси с тенденциите от практиката и са в подкрепа на повишаване на качеството на комплексния нишов туристически продукт. Прилаганите технологичните иновации трябва напълно да отговарят на критериите за производство да впечатляват и да са в синхрон със здравословния начин на живот.

МЕТОДИКА

Технологичните иновации в ресторантьорската дейност са едни от основните фактори за иновиране на ресторантьорския продукт. Те се стремят към предлагане на специфичен, здравословен ресторантьорски продукт, който да отговори на желанията на консуматорите. Основните елементи, които подлежат на иновиране в ресторантьорския продукт са органолептичното кулинарно производство -кулинарен продукт (техники, технология и условия за неговото производство и реализация) и технология на обслужване (видове услуги, технология, правила и организация на обслужване). За да е качествен ресторантьорският продукт, посочените елементи трябва да отговарят на определени критерии, което означава да се стандартизират, за да се измерват и оценяват. От особено значение се явяват цифровите оценъчни методи и избора на иновационните идеи (Рибов и кол., 2007). Специално внимание се отделя на използването на органолептичните методи за оценка на качеството на кулинарната продукция като условие за формиране на нейните иновативни предимства, а оттам и за повишаване на конкурентоспособността на продукта. Поради особеностите на ресторантьорския продукт според повечето автори (Jones, 2007) по-лесно се стандартизира първата група от елементи – материалните и много по-трудно операциите по-обслужване (Дъбева, Луканова, 2006). Конкуренцията между различните ресторантьорски продукти води до сблъсък при спазване на изискванията и повишаване на качеството на обслужване, а основни двигатели на този процес са индивидуалните качества, талантът и творческите способности на кадрите, заети в ресторантьорството. Изследванията ще разкрият възможностите на

факторите за иновиране на ресторантьорската дейност, за създаване на кулинарна продукция с органолептични характеристики и себестойност, отговарящи на изисквания за нишов ресторантьорски продукт.

РЕЗУЛТАТИ Производството на качествен кулинарен продукт е първа и много важна крачка за

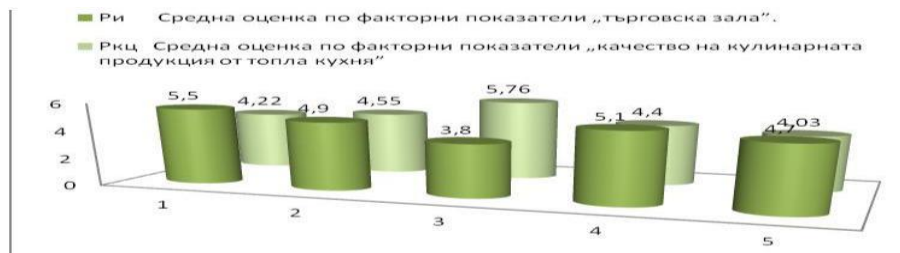
привличане на клиенти за ресторантьорството. Ресторантьорският продукт според редица автори се разглежда като реален, осезаем - това е кухненската продукция (Ракаджийска и кол. 1994) и като неосезаем. Това е услуга, касаеща обслужването (Луканова, 2017). От своя страна, кулинарните продукти са органолептични и отговарят на определени вкусове и физико-химични показатели.

Ценността в производствените процеси е насочена към създаване на здравословни кулинарни продукти с ниска себестойност и бърза реализация. Навлиза се към креативни технологии имащи възможност към създаване на нови кулинарни продукти при спазване на технологичните процеси и постигане на пълен баланс при съчетаване на цветовете и вкусове. Технологичните процеси трябва така да бъдат заложи в рецептите, за да създават възможност за запазване на хранителните вещества в продуктите. Особено важно при термичните и механичните процеси е да се достига до такива обработки, при които да не се нарушава растителната и животинската клетка и да се запазват соковете в нея. Недопустимо

е при процесите да не се следи за заложените технологични параметри на обработка и към деструктиране на хранителните продукти. Възможностите на съвременните технологични съоразения са перспективни и чрез тях се създава възможност за пестене на енергия и контролиране на температурата и времето за обработка. Себестойността на кулинарните продукти е зависимост от вложените разходи за кулинарна обработка и от уменията и професионализма при цялостната организация на технологичните цикли. Прогресивните технологични нововъведения трябва да водят до намал яване на нерационалните разходи - както за времето на производство, а така също и за с ъкръщаване на разходите за жив труд.

ДИСКУСИЯ

Ресторантьорският бизнес се стреми към различни форми на предлагане на нишови ресторантьорски продукти, бързина при подготовка на заявката и максимална организация при нейното изпълнение, спазване на грамажност, достатъчна за нормите на консумация, имаща отношение към здравословното хранене при постигане на подходящи и достъпни цени. Технологичните иновации се насочват не само към обновяване на техническата база, но и към формите и технологиите на обслужване, с цел пълно удовлетворяване на предпочитанията на консуматорите. Водещето при избора на туристите е така да бъдат подбрани различните ястия, че да структурират едно равномерно натоварващо хранене и след основното ястие да се пристъпва към разтоварване, което да се комбинира в органолептичен аспект с вкус, съдържание, цвят, външен вид, мирис. Влияние оказва и обкръжаващата среда чрез психологически, културни, социални, професионални, икономически и религиозни фактори. Такъв нишов ресторантьорски продукт задоволява клиенти с определени изисквания и те биха платили цената за този продукт. Стремелът на ресторантьорите е направените иновации да привличат повече консуматори със завишени изисквания, което се дължи на спазване на технологията на обслужване. Затова и подходът в заведенята за хранене към различните консуматори е диференциран и се ръководи от себестойността на ресторантьорската услуга и предлагането (фиг.1) (Полименов, 2014).



Фиг.1. Показатели за иновативност /Ри/ съпоставени с показатели за конкурентоспособност /Ркц/ по „Innovations in Restaurant“

Всичко трябва много добре да е премислено и подбрано за постигане на качествен нишов ресторантьорски продукт, който трябва да отговори на определени изисквания като:

- навлизане на разнообразни и нови хранителни продукти, подправки и билки, както и технологични процеси и термични режими за постигане на асортименти от кулинарни шедьоври, отговарящи на мирисовата и вкусовата рецепция;
- многообразие от интеграционни връзки на кулинарното производство с хранителната промишленост и селското стопанство, спазване на изисквания за температурен режим на съхранение;
- прилагане на нови методи за топлинна обработка, използване на нови хладилни агенти и др.
- навлизане на софтуерни продукти в кулинарното производство за регулиране на цялостното стопанство и отчет;

От гореизложените характеристики можем да направим извода, че върху качеството на всеки отделен нишов ресторантьорски продукт оперират комплекс от технологични фактори. Спазване на критериите при различните фактори води до засилване или намаляване на ефекта от действието им и увеличаване на качеството. В нишовата ресторантьорската дейност комплексът от фактори се конкретизира с правила и критерии. Прилагането на правила и тяхното умело съчетаване води до повишаване на качеството. „Който закупува продукта, оценява качеството, цената и достъпността в същата последователност“ (Kardjova, 2010). Спазване на технологични фактори с правила и умения довежда до постигане на качествен ресторантьорски продукт.

В резултат от либерализацията на пазара и появата на множество ресторантьорски продукти, конкуренцията между ресторантьорските фирми значително нарасна. Търсят се кулинарни ястия, които имат отношение към щадене на храносмилателния тракт и имунната система. Почти във всички ястия има животински белтъчини и тяхното правилно топлинно обработване е от особено значение. Тяхната прекалена консумация, когато са и некачествено обработени, води до изразходване на Vit-B и до натрупване на амилоиди, които се утаява и дегенерират органите. Това натрупване на тежки радикали води до отклонения и стареене на тъканите. Излишъкът от животински мазнини затормозява вътрешните органи, пречи на обмяната на веществата и създава невъзможност на жлъчката продуктивно да отделя жлъчни сокове. Растителните белтъчини, намиращи се в зърнените храни, бобовите култури и орехите са за предпочитане и тяхното правилно технологично обработване води до приемане на протеини в едно запазено състояние, имащо отношение към обменните процеси. Здравното състояние се корени в технологичните рецепти от националната кухня с прилагане на иновативни топлинни съоръжения и следене на дневната консумация на мазнини да не е повече от 35% от енергийната стойност на приеманата дневна храна. Зависимостта между приетите мазнини и нивото на холестерола в кръвта може да доведе до влошаване на сърдечно съдовата система и до заболявания. В рецептите могат да се дозират естествени ензими и билки, които имат антиоксидантно и антиалергично стимулиращо действие на храносмилателната система, като такива са балканската чубрица /*Satureja*/, джодженът /гъозум- *Mentha spicata*/, самардалата /*Allium bulgaricum*/ и др. Особено ценна в салатите и ястията е лютата чушка, която е богата на *Витамин С* и

силният антиоксидант и алкалоид - [капсаицин](#) /capsicin/. От нея се приготвя лютив и сладък червен пипер, който присъства при подпютяване и ароматизиране на ястия от българската национална кухня. Оцветяването се дължи на каротеновите въглеходороди, а ароматът - на въглехидратите, които при термична обработка не трябва да прегарят, защото качеството на вкуса се променя до горчиво. В технологичните рецепти трябва да се избягват да се влагат продукти с тежка растителна целулоза при механична и топлинна обработка, да се търси възможност за максимална за разкъсване на растителната и животинската клетка. Влагането на царевича в някои от рецептите и салатите е с положително въздействие върху храносмилателния тракт, тъй като целулозата в царевичата е с много по-малка концентрация даже и от овеса. Липсата в стомашно-чревния тракт на ензима целулоза предизвиква спазми и дискомфорт, затова продуктите, които се влагат в рецептите трябва да се подбират не с високо целулозно съдържание, а с ниско клетъчни обвивки. В рецептите трябва да се влагат месни късове от бут, плешка, гръбна част, шол, вътрешно филе, добре транжирани и почистени от мастни обвивки, ципи и сухожилия. Преди термичната обработка да се преминава през механично третиране на съединителната тъкан или маринование с цел щадене на храносмилателния тракт и по-лесна и качествена термична обработка. Запазването на месния сок при термична обработка в месните полуфабрикати е от съществено значение за качеството на кулинарния продукт. От значение е топлинният процес да прекъсне тогава, когато колагенът се е разградил до глутен, а продуктът е сочен, с добра плътност, влажност и характерен цвят на печено.

За намаляване на себестойността на кулинарните ястия значение оказват иновативните съоръжения, които си взаимодействат помежду си при технологичните процеси и намалят енергийните и топлинните разходи, запазват хранителните вещества в продукта, облекчават и предпазват персонала, както и увеличават производителността. Основни параметри, които трябва да са застъпени при експлоатация на съоръженията, са комбинации от технологични операции, малки размери, лекота на работа и практичност, както и възможност да се работи на няколко енергоносителя: газ, електрическа енергия и пара. Залага се на максимална производителност при мини фурни с две отделни камери, при които могат да се приготвят едновременно няколко ястия при спазване на различни технологични методи. Работните камери се контролират чрез система от сензорни операции, от технологията-Convotherm by Cleveland's easyToUCH technology [Jones and Merricks, 2007]. Символите на екрана помагат на персонала лесно да задава операции по желаното меню като вид продукт, степен на готовност, време на процеса. Фурни от клас Кливланд Cleveland Range, LLC – Mini 2in1 Combi Oven имат възможност да бъдат програмирани с 1000 рецепти и с до 99 технологични операции. Лесната за употреба електронна тъчпад (high-resolution TFT color touch screen) система (easuToUCH) помага при задаване на операционните програми и ястия. Друг мулти функционален уред, който би намалил разходите и би подобрил организацията на работа, работи на инжекторен принцип с горещ въздух или пара и се използва при а ла карт (*A la cart*) менюта, специални случаи и ол инклузив (*All inclusive*) е (PALUX Injection Hot-Air Steamer) [10]. Уредът е с почти неограничени възможности за приготвяне на храна на пара, има и технологични операции, при които продуктите достигат до състояние на печене, пържене и разваряване.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ: Внедряване на иновативни предизвикателствата (Edvardsson et al., 2003) за интерактивно предлагане на тематичното меню и неговото изпълнение невякога се оказват ефективни и се налага чувствително обучение на специалистите. Практиката доказва, че ресторантьорството отдавна е напуснало рамката само за консумация на храна. Сега от предприемачите и управителите се изисква да са с управленски възможности в сферата на клиентския опит и търсене на нишови продукти. Вниманието е насочено към клиента и с какви приятни преживявания ще остане. При електронизацията

и компютъризацията при ресторантьорската дейност се откроява наблюдение и контрол на производството и себестойността на продукцията. Обслужването като сложен процес е част от себестойността на ресторантьорския продукт. Техники за контрол, обвързани в система, поддържат ниво на прилаганите форми на обслужване, правила и технологии, които умело се комбинират с правилен ресторантьорски софтуерен продукт и водят до намаляване на себестойността на ресторантьорски продукт. Организация на процесите на технологията на обслужване като „Service blueprinting” (Kingman-Brundage.1989) спомага на ресторантьорите в разграничаване на производствените процеси в търговска зала и кухненски блок. Системата идентифицира недостатъците по организация обслужване и набелязва иновативни възможности за усъвършенстване на разходите и подобряване на печалбата. Фокусът за иновиране на технологичния процес на обслужване е насочен към човешкия фактор и неговите умения. Нужно е да се облекчат и опростят процесите в работна фаза дотолкова, че да са разбираеми, да са в порядък на похватност и да се реагира бързо на поръчките.

От направения анализ си позволявам да формулирам следните **изводи**:

1. Понижаването на себестойността на нишовия ресторантьорски продукт се дължи на иновативните технологии на обслужване и на технико-технологичните техники, правила и софтуерни продукти.;
2. Нивото на удовлетвореност на клиентите от нишовия тематичен ресторантьорски продукт е по отношение на организацията в технологията на обслужване, мениджмънт, трудови взаимоотношения, конкурентоспособност, качество.
3. Технологичните иновации в нишовия ресторантьорски продукт трябва да отговарят на заданията по Български държавен стандарт /БДС/ и да са търсени.

ЛИТЕРАТУРА

1. Димитрова, Б.(2012). *Аква практики*. София: Изд. Авангард Прима, с 44-46.
2. Димитрова Б. (2015). *Спа култура и аква практики*. Изд. Авангард прима. София, с 75-77.
3. Димитрова, Б., Н. Деде (2011). Акваспининг като антистресова превенция на здравето. Трета международна научна конференция: Оптимизация и иновации в учебно-тренировъчния процес. Сборник доклади, 2011, р.146-153, Департамент физическо възпитание и спорт. СУ „Св. Климент Охридски“.
4. Дъбева, Т., Луканова, Г., (2006). Приложение на европейските стандарти за качество в българското ресторантьорство в сборник доклади Качество на стоките – проблеми и перспективи, Икономически университет – Варна, , с. 34–42
5. Луканова, Г. 2017. Социално -икономически измерения на хотелиерското обслужване. Варна: Наука и икономика, с. 45.
6. Полименов, М. (2014). Иновации в ресторантьорството [Innovations in restaurant management. In Bulgarian.] София: Авангард Прима, с. 133-135.
7. Ракаджийска, Св. и колектив. (1994). Маркетинг в туризма, ИУ – Варна, с. 174
8. Рибов, М. и колектив. (2007) Ресторантьорство и Хотелиерство, изд. „Тракия-М”, София, с. 318
9. Цанов, И. (2015). Икономика на спорта. Монография. София: БАК.
10. Цанов, И. (2018). Управленско решение: Теория и практика. Монография. София: БАК.
11. Edvardsson, B. and coll. (2003). New Service Development and Innovation in the New Economy, (Lund, Sweden: Studentlitteratur AB, 2000); SS Tax and I. Stuart, „Designing and Implementing New Services: The Challenges of Integrating
12. Jones, Peter and Paul Merricks, (2007). The management of Foodservice Operations. London,
13. Kardjova, Zl., 2010., On the issue of quality management of hotel product – Journals of International Scientific Publications - EBSCO publishing, ISSN: 1313-2555, volume 4, part 3, p. 249.
14. Kingman-Brundage J..(1989). The ABC's of Service System Blueprinting, in MJ Bitner and LA Crosby, ed., Designing a Winning Service Strategy (Chicago: American Marketing Association), pp. 30-33.
15. Service Systems,” Journal of Retailing, 73 (Spring 1997), pp. 105-34.; S. Thomke, „R&D Comes to Services: Bank of America's Pathbreaking Experiments,” Harvard Business Review, pp. 70-79
16. www.clevelandrange.com
17. www.ciaireland.ie/Palux.htm

Контакти:

Доц. инж. Минчо Полименов, доктор
 Университет Проф. д-р „Ас. Златаров“, Бургас
 E-mail: mpolimenov@gmail.com