

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**



**ЗБІРНИК ТЕЗ ДОПОВІДЕЙ
77 НАУКОВОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ
ВИКЛАДАЧІВ АКАДЕМІЇ**

Одеса 2017

збагачення на біологічно активні речовини (вітаміни, мікро- і макроелементи, ненасичені жирні кислоти тощо). Передбачено біопробуджене зерно використовувати в технології виробництва десертів (желейних), соусів і напоїв та тістечок. На даний час цей напрямок використання полби в літературі практично не є освітленим.

Підсумовуючи, можна сказати, що полба є цінною зерновою органічною культурою, споживання якої стримується відсутністю розроблених технологій у агротехніці, технології харчування та незначною обізнаністю споживачів щодо корисності страв на основі даної зернової сировини. У вартісному вираженні полба є дорожчою, ніж звичайна м'яка пшениця, проте її вирощування є рентабельним.

УПРАВЛІННЯ РЕПУТАЦІЄЮ РЕСТОРАНУ ON-LINE

**Федосова К.С., канд. техн. наук, доцент, Сорокіна Н.С., асистент
Одеська національна академія харчових технологій**

Управління репутацією – це методика виявлення факторів, що впливають на репутацію бізнесу або приватної особи. Спочатку термін стосувався сфери зв'язків з громадськістю, але з розвитком комп'ютерних технологій, інтернет і соціальних медіа зробив його в більшості випадків залежним від результатів пошукової видачі та сайті в з відгуками користувачів [1].

У більшості випадків управління репутацією складається з основних модулів:

- моніторинг (збір та аналітика) згадок об'єкта;
- робота з негативом;
- посіви – робота над збільшенням кількості позитивних згадок;
- SERM (Search Engine Reputation Management) – витіснення небажаних сайтів з пошукової видачі пошукових систем;
- управління репутацією в соціальних мережах.

Як показують дослідження маркетингового агентства McKremie, опубліковані в 2012 р. [2] – 88 % потенційних клієнтів шукають додаткову інформацію про компанію в Інтернет, а 49 % споживачів вивчають інформацію про компанію за допомогою соціальних мереж.

Он-лайн репутація (відгуки, коментарі та огляди споживачів про компанію в інтернет) стає дедалі важливішою. 61 % компаній щодня контролюють репутацію свого бізнесу в Інтернет [3]. У той же час багато компаній нехтують або не мають систем для управління своєю онлайн-репутацією.

Для здійснення порівняльного конкурентного аналізу підприємств індустрії гостинності, порівняння з конкурентами і відстеження розвитку ефективності діяльності використовують показник Global Review Index™ (GRI), розроблений компанією ReviwPro. Цей індекс являє собою показник оцінки онлайн репутації, стандарт якості та задоволеності гостей на основі відгуків в інтернет [4].

За даними досліджень Корнельського Університету 1 % збільшення індексу GRI готелю призводить до збільшення цін на 0,89 % від середньої добової ставки готелю (ADR), збільшення завантаження готелю до 0,54 % і збільшення доходу на одну вільну кімнату (RevPAR) на 1,42 %. Також дані транзакцій Travelocity показують, що якщо готель збільшує свій рейтинг на 1 бал за п'ятибальною шкалою, то готель може збільшити свої ціни на 11,2 % і при цьому зберегти те ж саме завантаження і частку ринку. [5]

За даними дослідження QSR Magazine [6], 71 % мобільних пошукових запитів про ресторани пов'язанні з пошуком їх адреси. Однак сьогодні всі популярні пошукові системи відображають крім інформації про місце розташування ще й відгуки відвідувачів. Якщо споживач збирається поужити в ресторані, то наступним критерієм вибору закладу будуть думки клієнтів. Переважна більшість відвідувачів (79 %) довіряють відгуками в інтернет так само, як особистим рекомендаціям, за даними BrightLocal reported 2013. Згідно з

дослідженнями Nielsen, 70 % покупців в світі довіряють думкам в інтернеті. В той же час тільки 47 % довіряють традиційній рекламі.

Недавнє дослідження ReviewPro [4] показало, що гості залишають в інтернет більше позитивних відгуків, ніж негативних. Фахівці компанії обробили 90 мільйонів повідомлень на 65 сайтах відгуків і онлайн турагенцій і отримали цікаву статистику: 60 % відгуків були позитивними, 28 % – нейтральними, і лише 12 % відгуків були негативними. Причому за негативні відгуки приймалися всі відгуки з оцінкою менше 59 %, а позитивними вважалися відгуки з оцінкою від 80 %. Таким чином можна зробити висновок, що готелям і ресторанам варто переглянути свою стратегію в мережі інтернет, і не тільки реагувати на негативні відгуки, але й використовувати позитивні для свого просування.

Відомо, що чим більше кількість відгуків, тим точніше оцінка закладу. Значення середньоквадратичного відхилення зменшується практично на 25 % – з 0,72 до 0,55. На додаток до того, що зі збільшенням числа відгуків підвищується середня оцінка, індивідуальні оцінки також наближаються до значенням до загальної середньої оцінки. Це означає, що результуюча середня оцінка з більшою точністю представляє спільну думку споживачів. [7]

Сьогодні ми маємо тисячі сайтів по всьому світу на яких можна знайти інформацію про ресторан і залишити відгук. Найбільш популярним у всьому світі вважається TripAdvisor, який працює в 45 країнах на 25 мовах, обслуговує 315 млн унікальних відвідувачів щомісяця, має більш ніж 70 млн зареєстрованих користувачів, які залишили більше 200 млн відгуків.

Проаналізувавши відгуки на TripAdvisor по 10 найпопулярнішим ресторанам Одеси (ресторан «Бернардацці» (411 відгуків), ресторан «Фрателлі» (308 відгуків), Ресторан «Стейкхаус. М'ясо та Вино» (678 відгуків), ресторан «Жарден» (221отзивов), ресторан «Будапешт» (100 відгуків), ресторан «GRAND PRIX» (146 відгуків), P1 prosecco bar (48 відгуків), ресторан Azuma (60 відгуків), Le Grand Cafe Bristol (28 відгуків), KADORR Restaurant (12 відгуків) були визначені найпоширеніші позитивні і негативні аспекти у відгуках.

Серед позитивних аспектів найчастіше зустрічаються такі як «затишний заклад з приємною атмосферою», «смачні страви», «високий рівень обслуговування», «зручне місце розташування», «наявність досвідченого сомельє», «володіння іноземними мовами», «жива музика» і «великі порції». Серед негативних аспектів найчастіше зустрічаються «завищені ціни», «погане обслуговування і хамство», «швидкість подачі страв», «не якісні продукти» і «невідповідність ціна / якість».

У всі часи репутація була дуже важлива, але підтримувалася різними способами. В наш час, в період розвитку технологій і Інтернет, на перший план виходить важливість управління репутацією он-лайн. Для будь-якого ресторану вкрай важливо підтримувати репутацію в соціальних мережах і Інтернет в цілому, проводити регулярним моніторинг відгуків і оперативно реагувати як на позитивні, так і негативні відгуки.

Література

1. Bruce Sterling. Online "Reputation Management". Wired Magazine. Blog. Condé Nast Publications (1 серпня 2010). [Електронний ресурс]: [Вебсайт]. – Режим доступу: http://www.wired.com/beyond_the_beyond/2010/08/online-reputation-management/ – Назва з екрану.
2. Online Reputation Management Survey [Електронний ресурс]: [Вебсайт]. – Режим доступу: <http://www.mckremie.com/survey.php>. – Назва з екрану.
3. S. Jai, Shankar. Reputation is everything (June 1, 1999). [Електронний ресурс]: [Вебсайт]. – Режим доступу: http://psychology.wikia.com/wiki/Reputation_management. – Назва з екрану.
4. Resource HUB of ReviwPro [Електронний ресурс]: [Вебсайт]. – Режим доступу: <https://www.reviewpro.com/resources/#filter=.case-studies>. – Назва з екрану.

5. Anderson, C. (2012). The impact of social media on lodging performance. *Cornell Hospitality Report*, 12 (15), 6-11. [Електронний ресурс]: [Вебсайт]. – Режим доступу: <http://scholarship.sha.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1004&context=chrpubs>. – Назва з екрану.

6. QSR Magazine Research, [Електронний ресурс]: [Вебсайт]. – Режим доступу: <https://www.qsrmagazine.com/resources/onesource/> – Назва з екрану.

7. Bilton, Nick. The Growing Business of Online Reputation Management (April 4, 2011). [Електронний ресурс]: [Вебсайт]. – Режим доступу: <http://bits.blogs.nytimes.com/2011/04/04/the-growing-business-of-online-reputation-management/> – Назва з екрану.

ІННОВАЦІЙНА ТЕХНОЛОГІЯ НИЗЬКОКАЛОРІЙНИХ ДЕСЕРТІВ ДЛЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

**Саламатіна С.Є., канд. техн. наук, доцент,
Кравчук Т.В., канд. техн. наук, доцент, Кравченко Я.В., асистент
Одеська національна академія харчових технологій**

Останнім часом показники медичної статистики свідчать про глобальну медико-соціальну проблему XXI століття – катастрофічне зростання захворюваності на цукровий діабет та проблему ожиріння. Лише 20 років тому в світі налічувалося близько 30 млн. хворих на діабет, а вже сьогодні їх більше 370 млн. Діагноз «цукровий діабет II типу» ставили в основному пацієнтам старше 60 років, але з кожним роком хвороба стрімко «молодіє» і являє собою неінфекційну епідемію. ООН була прийнята «Резолюція щодо цукрового діабету» (2006 р.), в якій це захворювання визнано реальною загрозою для всього людства. За прогнозами Міжнародної діабетичної федерації (IDF), до 2030 року страждати від діабету в світі будуть близько 552 млн. людей, тобто 9,9 % населення планети. На сьогодні в Україні на обліку перебуває близько 1,26 млн. хворих на цукровий діабет, проте насправді їх більше. В Україні щорічно кількість діабетиків збільшується в середньому на 20 % [1].

Паралельно з цим, однією з найважливіших проблем охорони здоров'я XXI століття є ожиріння. За період з 1980-х років по теперішній час у багатьох країнах Європейського регіону за даними Всесвітньої організації охорони здоров'я, поширеність ожиріння зросла в три рази, а число дітей, що страждають на ожиріння, продовжує зростати [2]. У різних країнах світу на хворих з діагнозом «ожиріння» вже сьогодні витрачається від 2 % до 8 % загальних витрат на медичну допомогу. Загалом у світі від 10 % до 13 % смертей пов'язані з ожирінням. Серед дорослого населення США підвищена маса тіла виявлена у кожного п'ятого жителя Північної Америки, Великої Британії – у кожного третього, Німеччини – у кожного другого. Особливе занепокоєння викликає ожиріння серед дітей: у Великобританії надмірну масу тіла мають 20 % дітей і підлітків, в Іспанії – 27 %, в Греції – 31 %, в Італії – 36 %. В Росії зайву вагу мають – 50 % жінок і 30 % чоловіків [3].

Ожиріння негативно впливає на тривалість життя більшою мірою, ніж онкологічні або серцево-судинні захворювання. Особливо зросла кількість хворих на ожиріння за останні 10 років. За прогнозами до 2025 року число людей із надмірною вагою досягне 300 млн. [2].

Кожній людині необхідно постійно дбати про своє харчування. Оскільки правильна і збалансована дієта надає терапевтичного ефекту: в організмі нормалізуються обмінні процеси, знижується рівень цукру, поліпшується загальне самопочуття, зникає надмірна спрага, підвищується працездатність. Правильне харчування є запорукою гарного самопочуття і здоров'я людини. У зв'язку з цим актуальною є розробка нових дієтичних продуктів харчування у тому числі низькокалорійних десертів.

МЕМБРАННА ТЕХНОЛОГІЯ УТИЛІЗАЦІЇ РІДКИХ ВІДХОДІВ ХАРЧОВИХ ВИРОБНИЦТВ Бондар С.М.....	188
ПРОГНОЗУВАННЯ ВПЛИВУ ХЛІБОПЕКАРНИХ ПІДПРИЄМСТВ НА НАВКОЛИШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ Крусір Г.В., Кондратенко І.П.....	189
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРИРОДООХОРОННИХ ТЕХНОЛОГІЙ Крусір Г.В., Цикало А.Л.....	191
ДОСЛІДЖЕННЯ УТИЛІЗАЦІЇ ЛІГНОЦЕЛЮЛОЗНИХ ВІДХОДІВ МІКОКУЛЬТИВУВАННЯМ Мадані М.М., Кузнєцова І.О., Гаркович О.Л.....	193

СЕКЦІЯ «ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС»

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ Д'яконова А.К., Пацела О.А.....	195
ЗАСТОСУВАННЯ ПОЛІМЕРНИХ УПАКОВОК В ТЕХНОЛОГІЇ SOUS VIEDE Дишкантюк О.В., Андріянова А.І.....	197
РОЗРОБКА ТЕХНОЛОГІЙ СТРАВ ТА КУЛІНАРНИХ ВИРОБІВ НА ОСНОВІ ЗЕРНА ПОЛБИ Тележенко Л.М., Савенко А.А.....	199
УПРАВЛІННЯ РЕПУТАЦІЄЮ РЕСТОРАНУ ON-LINE Федосова К.С., Сорокіна Н.С.....	200
ІННОВАЦІЙНА ТЕХНОЛОГІЯ НИЗЬКОКАЛОРИЙНИХ ДЕСЕРТІВ ДЛЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА Саламатіна С.Є., Кравчук Т.В., Кравченко Я.В.....	202
ВПРОВАДЖЕННЯ ЕНЕРГОЗБЕРЕЖНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЯХ 3, 4, 5 ЗІРОК МІСТА ОДЕСА Тітомир Л.А., Данилова О.І.....	204
ПОРІВНЯЛЬНА ОЦІНКА ЯКОСТІ ФІТО-ЧАЮ У СПА-ЦЕНТРИ ВЛАСНОГО ТА ПРОМИСЛОВОГО ВИРОБНИЦТВА Новічкова Т.П., Лебеденко Т.Є., Каражей В.А.....	205
ІННОВАЦІЙНА КОНЦЕПЦІЯ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ – ІТ-ГОТЕЛІ Ряшко Г.М.....	206
ОСОБЛИВОСТІ ПІДГОТОВКИ ХАРЧОВОГО ЛЬОДУ ДЛЯ КОКТЕЙЛІВ ТА ЗМІШАНИХ НАПОЇВ Коваленко Н.О.....	209
ДОСЛІДЖЕННЯ ІНФРАСТРУКТУРИ САНАТОРІЮ ІМ. ПИРОГОВА «КУЯЛЬНИК» З МОЖЛИВІСТЮ ВПРОВАДЖЕННЯ СПА-ПОСЛУГ Саркісян Г.О.....	210
СВІТОВІ ТЕНДЕНЦІЇ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ Кравчук Т.В., Саламатіна С.Є.....	211
MODERN TRENDS IN GASTRONOMIC TOURISM IN ODESSA Kateryna Fedosova, Anastasiia Sorokina.....	213
ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ВИННИХ ФЕСТИВАЛІВ УКРАЇНИ Асауленко Н.В.....	215

СЕКЦІЯ «ТЕХНОЛОГІЯ ПИТНОЇ ВОДИ»

УЗАГАЛЬНЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСІВ ОЧИЩЕННЯ КОНДЕНСАТУ ВОДИ ІЗ ПОВІТРЯ ЗА ДОПОМОГОЮ БІОФІЛЬТРУ Коваленко О.О., Кормош К.Ю.....	217
ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ ВТОРИННОЇ СИРОВИНИ ХАРЧОВИХ ВИРОБНИЦТВ В ЯКОСТІ ФІЛЬТРУЮЧОГО МАТЕРІАЛУ ДЛЯ ОЧИЩЕННЯ СТІЧНИХ ВОД Коваленко О.О., Новосельцева В.В.....	219
АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ЕКСПЕРТИЗИ ЯКОСТІ ФАСОВАНИХ ПИТНИХ ВОД Стрікаленко Т.В.....	221
КЛАСИФІКАЦІЯ І ХАРАКТЕРИСТИКА СТІЧНИХ ВОД Новосельцева В.В., Ветров Д.І.....	223
БЮВЕТИ – ЯК АЛЬТЕРНАТИВНІ ДЖЕРЕЛА ПИТНОЇ ВОДИ В М. ОДЕСІ Ємонакова О.О.....	225
СТІЧНІ ВОДИ – НЕВИКОРИСТАНИЙ РЕСУРС Стрікаленко Т.В., Ляпіна О.В., Берегова О.М., Григор'єва-Патік Т.П.....	226

СЕКЦІЯ «ТЕХНОЛОГІЧНЕ ОБЛАДНАННЯ ЗЕРНОВИХ ВИРОБНИЦТВ»

ДОСЛІДЖЕННЯ ЕПЮР ШВИДКОСТЕЙ В КОНІЧНІЙ ЧАСТИНІ ЦИКЛОН Гончарук Г.А., Опришко О.В.....	228
--	-----

Наукове видання

Збірник тез доповідей 77 наукової конференції викладачів академії
18 – 21 квітня 2017 р.

Матеріали, занесені до збірника, друкуються за авторськими оригіналами.
За достовірність інформації відповідає автор публікації.

Рекомендовано до друку та розповсюдження в мережі Internet Вченою радою
Одеської національної академії харчових технологій,
протокол № 15 від 25.04.2017 р.

Під загальною редакцією Заслуженого діяча науки і техніки України,
Лауреата Державної премії України в галузі науки і техніки,
д-ра техн. наук, професора Б.В. Єгорова

Укладач Т.Л. Дьяченко

Редакційна колегія

Голова Єгоров Б.В., д.т.н., професор

Заступник голови Поварова Н.М., к.т.н., доцент

Члени колегії:

Бурдо О.Г., д.т.н., професор

Волков В.Е., д.т.н., професор

Гапонюк О.І., д.т.н., професор

Жигунов Д.О., д.т.н., доцент

Іоргачова К.Г., д.т.н., професор

Капрельянц Л.В., д.т.н., професор

Коваленко О.О., д.т.н., ст.н.с.

Косой Б.В., д.т.н., професор

Мардар М.Р., д.т.н., професор

Павлов О.І., д.е.н., професор

Станкевич Г.М., д.т.н., професор

Савенко І.І., д.е.н., професор

Ткаченко Н.А., д.т.н., професор

Ткаченко О.Б., д.т.н., професор

Хобін В.А., д.т.н., професор

Хмельнюк М.Г., д.т.н., професор

Черно Н.К., д.т.н., професор