

УДК:640.432:330.34

Захарова С.Г.
к.держ.упр., доцент
Університет імені Альфреда Нобеля
м. Дніпро, Україна

ШЛЯХИ ПОДОЛАННЯ КРИЗОВОЇ СИТУАЦІЇ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Кризові явища тісно пов'язані з економікою будь-якої країни. Такі явища істотно впливають на поведінку ресторанного бізнесу, використання інноваційних технологій для виробництва, найманої праці, закупівлю необхідної техніки та обладнання, зниження доходів населення та купівельної спроможності, подорожчання сировини та матеріалів, зростання податків, підвищення комунальних тарифів та інші економічні чинники.

Кризові ситуації, які викликали пандемія та військова агресія змусили рестораторів шукати та розробляти заходи на майбутнє.

Можна навести декілька пропозицій, які, на нашу думку, будуть впливати на ресторанну індустрію нашої країни у найближчому майбутньому і які маркетингові стратегії треба розробляти, виходячі з даних пропозицій:

1. Приготування страв на виніс та послуги з доставки їжі. Цей тренд набув популярності та сформувався ще з виникненням пандемії COVID-19. В цей час більшість людей в світі, в тому числі в Україні, були змушені виконувати вимоги карантинних обмежень. Після послаблення цих обмежень такий напрямок в обслуговуванні клієнтів залишився популярним та актуальним, фахівці ресторанного бізнесу впевнені, що найближчим часом ця тенденція буде

розвиватися. Цьому будуть сприяти такі фактори: діджиталізація та ще більше поширення цифрових технологій, які допомагають клієнтам швидко та зручно робити замовлення з доставки їжі. Ще один варіант замовлення можливий через різноманітні соціальні мережі, за допомогою чат ботів чи через навігаційну систему автомобіля. Молоді люди більш цінують свій час, тому мають більшу потребу замовляти готову їжу додому, в офіси. Вимоги в них збільшуються, тому вони готові платити більше за миттєву доставку, гейміфікацію, трекінг процесу доставки та персоніфікований підхід в обслуговуванні.

Сьогодні ці послуги актуальні більше для великих міст, проте фахівці ресторанного бізнесу прогнозують активне зростання попиту на такі послуги незалежно від розміру міста чи селища.

2. Діджиталізація – тренд, який має розвиток не тільки в нашій країні, а й у всьому світі. Поштовхом для розвитку цифрових технологій у ресторанній індустрії стала пандемія COVID-19. Але й сьогодні все більше ресторанних підприємств продовжують інтеграцію з технологіями, щоб прискорити швидкість обслуговування, моніторити та проводити ефективний контроль бізнес-процесів, оптимізувати оплату праці співробітників тощо.

3. Один з трендів ресторанного бізнесу сьогодні в Україні – зменшення позицій меню, створення моно-продукту, заміна імпортованих продуктів та сировини на місцеві, зменшення запасів продуктів та сировини та площ виробничих та складських приміщень. Найбільшою популярністю користуються затишні атмосферні заклади, вузькоспеціалізовані невеличкі ресторани. Головною конкурентною перевагою для таких закладів є персоніфікація клієнтів та створення затишної приємної атмосфери.

4. Урахування вимог військового часу для організації діяльності ресторанного підприємства: комендантської години та необхідності дотримання норм повітряної тривоги; необхідність налагодження швидкої логістики доставки їжі; вплив місця розташування ресторанного бізнесу: його наближення до зони бойових дій, розташування внутрішньо переміщених осіб тощо.

Кризова ситуація створює для підприємств ресторанного бізнесу складне

зовнішнє середовище, яке дуже швидко змінюється. В багатьох випадках це може служити важливим кроком для розвитку та бізнес-інновацій. Світові фахівці ресторанного бізнесу доводять, що зміни зовнішнього середовища тісно пов'язані з бізнес-інноваціями: чим більш складніше та невизначене навколишнє середовище – тим більше воно впливає на розмір та кількість інновацій.

Кризу можна розглядати не лише як крах, занепад та руйнування, але і як нові можливості для переформатування бізнесу. Останні кризи стали креш-тестом, що дали шанс переглянути позиціонування та ефективність бізнес-процесів.

На нашу думку, для подолання наслідків кризових процесів, викликаних пандемією COVID-19 та повномасштабною військовою агресією росії, багатьом підприємствам ресторанної індустрії України треба перебудувати свою роботу, вжити ряд заходів з адаптації систем менеджменту, маркетингу до нових умов.