

УДК 338.488.2

Ківа Ю.С.¹, Віндюк А.В.²

¹ студ. гр. ГФ-114М, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

² д-р пед. наук, професор, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

СВІТОВІ ТЕНДЕНЦІЇ В РЕСТОРАННОМУ СЕКТОРІ

Інновації допомагають вижити у ресторанному ринку, удосконалювати процеси та продукти, а також оновлювати бізнес-концепції. Незважаючи на невизначеність повернення інвестицій, жорстка конкуренція не залишає вибору.

Сьогодні існують три домінуючі тенденції в ресторанному секторі:

- ідентифікація ресторанів як роздрібних продавців часу та клієнтів на замовлення досвід;
 - диференціація;
 - перетворення на системи, засновані на знаннях [1].
- На відміну від інших секторів роздрібної торгівлі, ресторани є специфічними за багатьма визначальними факторами. З точки зору інновацій, до них потрібно підходити з численних точок зору, таких як управління цінами, людські ресурси, управління задоволеністю клієнтів, управління безпекою харчових продуктів, маркетинг, архітектура та дизайн, екологія тощо. Вони являють собою місця, куди люди ходять, щоб поїсти, поспілкуватися, вести бізнес і водночас придбати унікальний та цінний досвід. Ключ до забезпечення унікального досвіду в ресторанному секторі залежить від гнучкості. Це означає, що менеджери повинні відмовитися від традиційних бізнес-моделей та прийняти нові стилі управління та нагляду, щоб розвинути емпатію до кожного окремого клієнта.

Інновації в ресторанному секторі проявляються як концептуальні рішення у п'яти основних сферах: дизайн та атмосфера (наприклад, зовнішній вигляд інтер'єру та екстер'єру, кольори, музика тощо), їжа та напої (наприклад, розмір порцій, нові інгредієнти, відсутність алергенів тощо), застосування технологій (наприклад, системи управління персоналом, POS-термінали, онлайн-бронювання, додатки для смартфонів, соціальні мережі тощо) та відповідальний бізнес (наприклад, етика, екологічно чиста упаковка, переробка відходів тощо).

Інновації та креативність є вирішальними факторами успіху на висококонкурентному ринку в майбутньому, особливо в мультикультурному середовищі [2]. Крім того, інновації можуть бути спрямовані на людські ресурси

(орієнтація на клієнта, клімат обслуговування тощо) з акцентом на політику орієнтації на клієнта. Людські ресурси дуже важливі для індустрії гостинності, оскільки компетентність менеджера та співробітників може впливати на інновації та майбутнє компанії загалом. Це має велике значення, оскільки сприйнята якість обслуговування позитивно впливає на постійність та лояльність клієнтів.

Інновації в основному зумовлені харчовими вподобаннями та харчовими звичками клієнтів. Динаміка сучасного життя спричинила сейсмічні зміни в ресторанному секторі, тобто все більше страв споживається поза домом. Знаючи це, ресторани намагаються залучити певні сегменти ринку, часто диференціюючи свою пропозицію: «здорова їжа», «низькокалорійна їжа», «напої без цукру», «органічна їжа» тощо. Деякі гарні ініціативи надійшли від постачальників продуктів харчування: «Ми пропонуємо зараз органічні помідори та салат за зниженими цінами», «Чому б вам не спробувати цільнозерновий житній хліб; інші ресторани, здається, задоволені». Жорстка конкуренція змусила деякі ресторани піти ще далі з інноваціями, тому вони базують свою пропозицію на рекомендаціях щодо сирої їжі або харчування за групою крові. Національна асоціація ресторанів (NRA – National Restaurant Association) США проводить опитування серед шеф-кухарів, щоб створити кулінарний прогноз під назвою «Що гаряче», який показує, що деякими з основних тенденцій останніх років є місцева їжа, здорові страви в меню тощо.

Більшість ресторанів мають труднощі з інноваціями та постійним пропонуванням нових ідей, особливо тих, за які клієнти готові платити. Тому менеджери повинні враховувати важливість збереження конкурентоспроможності шляхом оперативного реагування на попит клієнтів.

Список використаних джерел:

1. Muller C.C. The business of restaurants: 2001 and beyond. *Hospitality Management*. 2001. Vol. 18, pp. 401-413.

2. Liu Y., Jang S.C.S. Perceptions of Chinese restaurants in the U.S.: what affects customer satisfaction and behavioral intentions? *International Journal of Hospitality Management*. 2009. Vol. 28, pp. 338-348.

3. Sigala M., Kyriakidou O. Creativity and innovation in the service sector. *The Service Industries Journal*. 2015. Vol. 35, No. 6, pp. 297-302.