

СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Ресторанний бізнес – це досить серйозна сфера діяльності, тому що при відкритті власної справи потрібно враховувати велику кількість питань, починаючи зі спрямування закладу і завершуючи складанням меню та вибором обладнання. Протягом останнього часу в Україні закрилось більш 1500 закладів, це пов'язано з кризою та нестабільністю гривні. Головна причина – зміна цін на продукти харчування та орендну плату.

Сьогодні успіх підприємств сфери гостинності визначається їх здатністю адекватно реагувати на різноманітні запити споживачів, що швидко змінюються. Для того, щоб твій заклад поважали і він мав велику кількість відвідувачів, необхідно докласти для цього неабияких зусиль. В першу чергу, потрібно слідкувати за фінансовою сферою, тому що прибуток є головним пріоритетом закладу. Кошти на закупівлю сировини, з якої можна було б готувати смачні та різноманітні страви, для оплати комунальних послуг, орендну плату, заробітну плату працівникам, – ось далеко не всі статті витрат закладу ресторанного господарства. Також потрібно приділяти велику увагу навчанню та удосконаленню професійних умінь та навичок обслуговуючого персоналу, щоб гості були задоволені не тільки їжею, а й обслуговуванням. Для ресторану хороший відгук – це великий успіх у його діяльності, тому що клієнти будуть рекомендувати ваш заклад своїм друзям і рейтинг ресторану зростатиме разом з прибутками.

Кожен заклад ресторанного господарства намагається показати своїм гостям лише позитивні моменти своєї діяльності. І це зрозуміло, адже в такий нелегкий час кожен з нас має багато особистих проблем, і відвідувачі не мають перейматися проблемами закладу. А вони існують, і, на жаль, не завжди заклад здатен вирішити їх.

Розглянемо найсучаснішу у всьому світі проблему, яка негативно вплинула на всі обслуговуючі заклади, і, звичайно ж, це – Covid-19. Найбільше від коронавірусу постраждав ресторанний, готельний, туристичний бізнес. Масово почали закривати ресторани, кафе, бо люди почали хворіти і вірус розповсюджувався з неймовірною швидкістю. Це слугувало причиною занепаду економічної сфери підприємства. З точністю можна сказати, що це найглобальніша проблема в історії людства.

Зростання цін на продукти харчування, оплату комунальних послуг, оренду приміщень – все це потягнуло за собою цілу низку проблем для закладів ресторанного господарства.

Розглянемо внутрішні проблеми закладу. Через те, що люди перестали відвідувати заклади харчування, це негативно вплинуло на економіку: «немає відвідувачів – немає прибутку». Через карантинні заходи керівнику довелося звільняти працівників, люди залишилися безробітними. Така проблема виникла дуже неочікувано, люди, як і самі заклади, не були готові до такого, і звісно ж, вони не знали, як правильно вирішити такі проблеми. Проте перша розгубленість досить швидко змінилася пошуком рішень. Стало зрозуміло: виживе той, хто зможе оперативно переформатуватися та запропонувати робітникам сприятливі в умовах карантину умови роботи, а клієнтам – новий формат послуг.

У такій ситуації багато закладів харчування розпочали доставку своїх страв, щоб заклад не зупинявся на місці, а рухався вперед, тому що від доставки, як виявилось, можна мати непоганий прибуток. Після послаблення карантинних заходів більшість закладів, які спробували працювати в такому форматі, уже не відмовились від даної послуги, тому що доставка готової їжі і наразі залишається досить затребуваною послугою. У закладів з'явилися постійні клієнти, які і в період між локдаунами активно користуються саме цією послугою. Плюси співпраці із службами доставки, які мають зручні мобільні додатки для клієнтів, очевидні. Це зручно, тому що не треба наймати новий персонал і, по суті, розвивати ще один напрямок бізнесу. Проте якщо заклад займається доставкою страв та напоїв самостійно, це може бути методом працевлаштування власних же співробітників, які могли залишитися без роботи через кризу.

Ресторан – це місце, де можна відпочити, смачно поїсти, відчутти себе бажаним гостем, поринути в атмосферу закладу, забути про всі свої проблеми і, нарешті, насолоджуватися моментом.

Проте момент може бути не завжди приємним. Трапляються ситуації, коли через необережність обслуговуючого персоналу можна зіпсувати весь святковий вечір гостю. Аби цього не сталося, керівництву закладу потрібно звертати велику увагу на підвищення кваліфікації свого персоналу, проводити навчання, тренінги, постійно удосконалювати професійні вміння та навички.

Вихід із кризи буде поступовим, адже людям потрібен час, щоб повністю позбутися епідемічних фобій та досягти сталого рівня прибутку. В цілому ринок ресторанного бізнесу переживає цей непростий період досить впевнено. Боротьба за виживання і природний відбір під час кризи значно поліпшили якість сервісу і зробили ціни в меню для багатьох більш доступними.