

УДК 338.48

Заваріка Г. М. к. геогр. н, доц., Тотмакова К.С.

Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля, Україна

СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Zavarika G.M. Ph.D., Assoc. Prof., Totmakova K.S.

STRATEGIC DIRECTIONS OF DEVELOPMENT INSTITUTIONS IN THE HOTEL AND RASTAURANT INDUSTRY

У сучасному світі за останні роки індустрія готельно-ресторанного бізнесу зазнала значних змін і нововведень. Дані зміни пов'язані з впровадженням нових комп'ютерних технологій та систем з метою підняття престижу готелів та ресторанів, забезпечення оперативності обслуговування клієнтів, налагодження контролю над діями персоналу та інше. Інформаційні технології (ІТ) ресторанного управління з'явилися у світовій готельній індустрії біля двадцяти п'яти років тому, і пройшли великий шлях розвитку. На українському ринку ІТ управління рестораном присутні відносно недавно. Експерименти з впровадження даних систем в ресторанах України стали проводитися з середини 90-х років. На сучасному етапі розвитку ринкових відносин в Україні важливою проблемою для підприємств готельно-ресторанного господарства, є розробка стратегії їх розвитку з урахуванням динамічних змін оточуючого середовища та кризових ситуацій [1]. Багато науковців працюють над питаннями стратегічного розвитку готельно-ресторанного бізнесу, а саме: Карлоф Б., Котлер Ф., Портер М., П'ятницька Н., Анісова Н., Тютріна М., Ткачова С. та інші. Проблематика стратегічного управління підприємств готельно-ресторанного господарства висвітлена у працях Довгань Л., Мазаракі А., Мунін Г., Мельниченко С., Ткаченко Т. Питання про можливості сучасних інформаційних технологій в ресторанному бізнесі розглядаються такими відомими українськими вченими, як Роглев Х.[4], Скопень М., Худо В., Кияниця А.[3], Кабушкин Н.[2], Агафонова Л.[1] та іншими.

У наш час специфікою інформаційних технологій в управлінні готельно-ресторанним бізнесом є розробка і реалізація таких систем, які в найкоротші терміни надавали б необхідну інформацію. Для керівників бізнесу важливим є наявність інформації, яка б відображала його об'єктивну картину. Раніше цього не можливо було досягнути одним «кліком» миші. Сьогодні ж технології розвиваються і впроваджуються дуже стрімко. Це пов'язано з бажанням рестораторів мати швидкий і простий доступ до показників, які на їх думку, є актуальними. Це бажання знайшло втілення в ІТ-розробці під назвою Top Desk, яку розробила і презентувала компанія «Кнайпа PRO», відома в області автоматизації HoReCa. Сервіс Top Desk – це інформаційне забезпечення, яке дає можливість акумулювати необхідну для ресторатора інформацію із програм обліку і в готовому для використання вигляді зберігати її на персональній сторінці в Інтернеті. Тобто, це підбір звітів по заданим даним, ознайомитись з якими можна з стаціонарного комп'ютера, ноутбука, планшета чи сотового телефона. Природним є й те, що на шляху впровадження новітніх технологій стоять і різні перешкоди: сама вартість розробки та необхідність адаптації систем підприємства до неї. Однак простота роботи з сервісом, оперативність та актуальність інформації, доступність даних, незалежно від того де ви знаходитесь, легкість у використанні – це основні переваги сервісу Top Desk. Сервіс Top Desk дає змогу керівникам оперативно коригувати фінансову та господарську діяльність закладів ресторанного господарства, проводити самодіагностику фінансового стану, ефективно

оцінювати його конкурентну позицію. Це робить сервіс Top Desk простим і зрозумілим інструментом для моніторингу і контролю над бізнесом. Нововведені технології дозволяють власникам бізнесу та управлінцям через Інтернет дізнаватися необхідну для себе інформацію та приймати рішення про необхідні зміни для поліпшення та для правильного співвідношення ціни і якості послуг. Але не варто нехтувати тим фактом, що яким би хорошим не був програмний продукт, він не знімає відповідальності з керівника за прийняття управлінських рішень. Маловідомим напрямком для українських рестораторів залишається фуд-дизайн, що дозволяє якісно поліпшити подачу страв у відповідності з сучасними тенденціями; зробити меню закладу оригінальнішим і привабливішим з допомогою фотографій фуд-стилістів, не змінюючи рецептури страв чи стати оновленням, оздоровленням бізнесу, як елемент маркетингу. Новою і, порівняно незатратною, родзинкою для більшості закладів міг би стати принцип «Eat&Smile» («їж і усміхайся») – обслуговування, що формує прихильність постійних та привертає увагу потенційних клієнтів, створює імідж. Так, принти побажань на дні тарілок та компліменти від шеф-кухаря здатні доповнити навіть найвишуканіший сервіс. Також на сьогодні незвіданою «новинкою» є поява закладів ресторанного господарства для книгоманів, в яких організуються тематичні вечери за мотивами відомих книг. Усі бажаючі мають змогу підготуватися, адже попередження про такий захід з'являється за кілька місяців. Як відомо, технологічний прогрес впевнено проникає в усі сфери життя – клієнти ресторану можуть годинами сидіти за столиком, занурившись в екран телефону чи ноутбука. Інноваційним напрямком у цій сфері могло б стати ігнорування користування різноманітними гаджетами і захоочення живого спілкування. Такий напрям в Україні мав би свою частку на споживацькому ринку, і такого роду новинка значно б знизилася конкуренцію. Розвиток закладів ресторанного господарства з різнонаправленим асортиментом послуг та продукції вимагає від сучасного ресторатора пошуку нових підходів до організації господарства та забезпечення стабільного попиту серед споживачів. Як наслідок, на взаємний пошук шляхів до адаптації в умовах наявного попиту та взаємозв'язок двох галузей з'явилися комбіновані підприємства – заклади ресторанного господарства з міні-виробництвами, особливістю яких є зміна традиційних технологій у напрямку скорочення затрат часу на виготовлення готової продукції та наявність можливості варіювати асортимент продукції, що виробляється.

Найрозповсюдженішим прикладом такої адаптації є впровадження міні-броварень, як структури закладу харчування. Також розповсюдженими є міні-пекарні та кондитерські, як структурні підрозділи закладів та окремі типи підприємств. Досвід створення подібних закладів існує досить давно. Тут буде доречним народний вислів: «Все нове – давно забуте старе», оскільки подібна практика існувала ще до часів відокремлення промислового виробництва від закладів харчування. Можливо саме тому досвід наших попередників разом зі знаннями сучасного фахівця у галузі ресторанного бізнесу та промислового виробництва дає стабільний показник рентабельності подібних підприємств, адже аналізуючи динаміку розвитку подібних закладів в Україні, незважаючи на вартісне виробництво, можна стверджувати про наявність постійного попиту. Цей аспект, разом з вдалою маркетинговою політикою підприємств, гарантує стабільність. До того ж, завжди існує можливість реалізації продукції міні-виробництв у роздрібній мережі, що також є перевагою і додатковим важелем стабільності.

У наші дні, споживачі хочуть відвідувати гарні заклади, які коштують їхніх грошей. І тому настав час креативних барів, які прагнуть відповідати потребам клієнтів. Хороший дизайн інтер'єру може зробити для бару чи ресторану навіть більше, ніж смачні страви та хороший персонал. Дослідження показують, що 40% відвідувачів надають перевагу не стравам та напоям, а дизайну та престижу закладу. Кожен креативний бар володіє своїм індивідуальним неповторним дизайном та асортиментом.

Найбільше в такому барі залучає оригінальність. І не обов'язково реалізовувати грандіозні плани, неординарна родзинка допоможе зробити заклад неповторним і популярним. На основі проведених досліджень встановлено, що Україна також в цьому 103 новому для неї тренді. Все частіше можна побачити нові бари з креативним дизайном, які завойовують натовп прихильників. На даний час у Києві одним з таких креативів є фан-бар «Банка». Інтер'єр «Банки» дуже простий і схожий на дачу, сповнену запасом консервацій і варення в банках. У подібному інтер'єрі можна відчувати себе як вдома. Подача будь-яких страв і напоїв також відбувається виключно в скляних банках. Ця атмосфера і елементи того, що раніше можна було дозволити собі виключно вдома, формують відчуття доброзичливості і свободи, яка зараз притаманна «Банкам». Цьому сприяє і підбір страв – тут тобі і солянка, і суп-пюре зі шпинату, і плов, і бануш, і чилі- кон-карне. Не можна не згадати інтер'єр славнозвісної «Криївки», яка нагадує справжню упівську криївку з двома залами з креативним інтер'єром. Щоб потрапити в цей бар, відвідувачі з різних країн Європи за декілька місяців резервують столики. «Криївка» є гордістю країни і посідає третє місце у десятці найкреативніших барів світу. Стіни, столи, стеля, підпори – усе з грубо тесаних дерев'яних колод. Під шатровою стелею – великі фотографії, які зображують побут вояків Української Повстанської Армії в лісі. На стінах – гасові лампи, ватники, копії упівських і німецьких листівок і плакатів. Посуд специфічний – бляшаний. Резервують стіл тут за допомогою німецької гранати з написом «Чекаємо гостей». Постійним клієнтам у «Криївці» видають особистий іменний ключ, яким можна відчиняти вхідні двері у будь-який час. З допомогою ключів тут формують систему лояльності до клієнта. Креативний бар «Авеню» в місті Рівному є головним дизайнерським задумом відтворення шалено-швидкого життя П'ятої Авеню – центральної вулиці Манхетена – серця Нью-Йорку. Весь інтер'єр закладу нагадує різні атрибути великого міста, а мотивуючі фрази – дух легендарної вулиці. Говорять, що апетит та настрої «наганяє» і інтер'єр закладу. Цю істину чудово підтверджує приміщення бару, яке є просторим і сонячним. А креативний задум дизайнера – настінні годинники із демонстрацією часу у різних куточках світу – демонструє те, що неважливо, яка зараз година, допоки ти насолоджуєшся смаком улюбленої піци та справжнього українського пива. Варто відмітити, що в «Авеню» увага акцентується і на дрібничках: електронний годинник на підлозі, загадкові ящикки у куточках, креативні фото Боба Марлі на стінах бару, пляшки вина на стінах та діжечки з пивом на барі.

Розглянуті в роботі стратегічні напрями розвитку закладів готельно-ресторанного господарства сприятимуть подальшому покращенню їх роботи у разі їх використання більшістю підприємств. Інформаційні технології та системи стали особливо важливими для процвітання підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Завдяки їм забезпечується широкий доступ власників та партнерів до інформації, що дозволяє прийняти вчасні та ефективні управлінські рішення. Подані пропозиції можна застосувати для «оздоровлення» існуючих та відкриття нових конкурентних закладів ресторанного господарства в Україні. Ці заходи допоможуть залучити нових споживачів, популяризувати заклад і зробити взірцем успіху для інших.

Перелік посилань

1. Бизнес в блоге. Лучшие идеи бизнеса со всего мира [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biznesvbloge.ru/>.
2. Н. В. Бунтова Стратегічні орієнтири розвитку готельного бізнесу в Україні: Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка" № 12, 2013.
3. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник – К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.
4. Chamber Gourmet Club [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gourmetclub.ua/ua/>