

К.Ю. Величко, канд. екон. наук, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

Л.Л. Носач, канд. екон. наук, доц. (*НАУ ім. Жуковського «ХАІ», Харків*)

АСПЕКТИ РИЗИКОВОСТІ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЙНИХ ЗМІН

Ресторанна індустрія – це галузь, яка сьогодні розвивається у всіх країнах і на всіх континентах. Її сучасні особливості – це, перш за все, динамізм розвитку, беззаперечна покликаність і необхідність існування.

Специфічність ресторанного бізнесу полягає в його переважній привабливості для інвесторів у зв'язку з досить незначними термінами його окупності порівняно з іншими видами діяльності (приблизно 2-3 роки з моменту запуску об'єкту капіталовкладення). Окрім цього ресторанний бізнес відрізняє його гнучкість щодо розмірів капіталовкладень. Так, діапазон інвестицій у відкриття ресторану надзвичайно широкий: він починається від 30 тис дол США і в ряді випадків перевищує 1 млн дол США, а тому підприємці, що мають за мету вкласти кошти в ресторанний бізнес можуть відрізнитися різноманітністю своїх фінансових можливостей. На додачу ресторанний бізнес це ще й респектабельний бізнес, зараз дуже «модно» бути ресторатором.

Але в ресторанному бізнесі, як і в інших сферах підприємництва, є свої ризики, а багато хто відносить його навіть до найризикованішого виду ведення бізнесу. Перш за все ці ризики пов'язані зі специфікою роздрібною торгівлі і сфери громадського харчування. Як показує практика, на жаль усього одна помилка, якої припустився власник ресторанного бізнесу лише в одному з безлічі ключових факторів успіху, може стати причиною збитковості бізнесу і наслідком його банкрутства.

Так, для відкриття ресторану, перш за все, необхідна концепція. Однак, щоб заклад користувалося успіхом, недостатньо просто ідеї. Це процес, успіх якого залежить від багатьох факторів. Незнання яких є головною причиною краху та банкрутства в сфері громадського харчування. Більшість нових ресторанів закриваються в перший рік роботи, який є безумовно найважливішим, оскільки задає ритм розвитку закладу, так би мовити, дає зрозуміти «злетить чи не злетить проект?». Але, навіть якщо «злетів», слід враховувати той факт, що згідно зі статистикою не всі ресторани зазнають невдачі в перший же рік. Професор Dr. HG Parsa, (виданий американський науковець, професор кафедри управління гостинністю в Університеті Центральної Флориди) провів власне дослідження в результаті якого прийшов до висновку, що

59% ресторанів зазнають краху протягом перших трьох років своєї роботи. І більшість проблем таких ресторанів пов'язані з відсутністю розуміння їхнього керівництва того, над чим необхідно працювати і які фактори слід враховувати при впровадженні стратегії ведення бізнесу в сфері ресторанної індустрії.

Так, більшість із власників ресторанного бізнесу, який успішно функціонує понад три роки (мова йде і про власників простих піцерій і про директорів елітних ресторанів), маючи певний досвід ведення своєї справи виділяють ряд основні причини, які призводять до невдач: незначний стартовий капітал; відсутність інформації щодо конкурентного ринку; невивідне розташування ресторану, неякісний вибір місця; неефективний маркетинг і реклама; незадовільна якість обслуговування та/або її зниження в динаміці; неефективний менеджмент персоналу і низький рівень організації праці; неякісний облік, контроль та аудит; відсутність індивідуалізму, унікальності та оригінальності в роботі; нездатність витримати період економічної нестабільності та спаду в економіці країни.

Незначний стартовий капітал. Відкриття ресторану – це дорогий проект, який обов'язково потребує наявності бізнес плану в який слід закласти усі можливі витрати: навіть найпростіший бізнес-план краще, ніж його відсутність. Обов'язково слід враховувати всі майбутні витрати, адже інакше є загроза не тільки не отримаєте прибуток, але і не спроможність сплатити борги. Наприклад, залежно від виду ресторану для його відкриття підприємцю необхідно мінімум 30 тис дол США, але, оскільки коштів завжди не вистачає, у будь-якому разі слід враховувати можливість кредитування, а тому наявна ставка по кредиту – це те, що обов'язково має бути присутнім в бізнес-плані.

Відсутність інформації щодо конкурентного ринку. Дослідження і вивчення ринку – беззаперечний основа будь-якого успішного бізнесу. Якщо у підприємця є інформація про те, де схилили його конкуренти, який ресторан більше відвідується і т.д. він може проаналізувати і успіх свого майбутнього закладу. Свій ресторан це щось більше, ніж просто оренда приміщення, дизайн, найм персоналу і т.д. Власник повинен бути готовий до того, що в перший рік у нього не буде вільного часу. Це найкраще ілюструється наступною статистикою: більше 35% ресторанів розоряються за перший рік, в той час, як франшиза має всього 10% невдач.

Невивідне розташування ресторану, неякісний вибір місця. Місце розміщення ресторану відіграє надзвичайно важливу роль для успішного бізнесу і відноситься до одного з найважливіших завдань власника. Саме після вибору місця і визначення цільової аудиторії слід розробляти

концепцію закладу і враховувати той факт, що в залежності від виду закладу необхідно вибирати і місце для відкриття. Наприклад, не доцільно відкривати елітний ресторан в спальному районі, а якщо власник прагне щоб відвідувачі заходили до ресторану під час обіду на бізнес-ланчі або вечеряли після трудового дня, необхідно вибирати місце зі зручною транспортною розв'язкою, промисловими центрами та офісами поблизу.

Неефективний маркетинг і реклама. У епоху технологій та інтернету потрібно враховувати, що люди дізнаються про нові місця вже не з газет і чуток, а на сайтах, соціальних мережах і форумах. Власникові обов'язково слід продумувати, яким чином рекламувати і просувати свій ресторан. Якісна і грамотна рекламна кампанія забезпечить приплив нових відвідувачів відразу ж в перші дні і тижні роботи. Не слід економити на рекламі ресторану. Але і не можна витратити кошти на застарілі рекламні носії. Слід оцінити свою цільову аудиторію: де вони живуть, де працюють, де бувають і що читають. Вдалий маркетинговий хід найважливіше для нового закладу.

Незадовільна якість обслуговування та/або її зниження в динаміці. Якщо в ресторані якісне обслуговування і продумане меню, це без сумніву запорука того, що відвідувачі будуть постійно. Але якщо обслуговування ресторану було максимально комфортним для усіх відвідувачів лише в перший рік роботи, так як і наявність демократичних ціни, якість страв в меню і т.д., то, не слід чекати, що постійні клієнти повернуться знову. Необхідно підтримувати якість обслуговування у ресторані на одному рівні і намагатися його постійно покращувати. Щоб отримувати гарний прибуток і мати постійних відвідувачів дуже важливо не змінювати рецептуру страв і не намагатися заощадити на їх приготуванні. Клієнти хочуть повертатися до ресторану тільки тому, що їм щось сподобалося.

Неефективний менеджмент персоналу і низький рівень організації праці. Управління і організація праці в усіх закладах харчової промисловості покликані забезпечити основну місію ресторанного бізнесу – максимальне задоволення потреб клієнтів. Управляти колективом кафе/ресторану/бару потрібно так, щоб усі підлеглі відчували власну підтримку і дбали про відвідувачів. Власнику бізнесу необхідно робити все можливе, щоб саме в його закладі було краще обслуговування, не забуваючи вивчити контингент відвідувачів свого ресторану. Якщо він зрозуміє своїх гостей, то зможе задовольнити всі їхні вимоги і перевершити всі очікування. Розуміння клієнтів повинно бути в пріоритеті розвитку ресторану. Необхідно постійно ставити себе на місце відвідувача. Уважно вивчати меню і аналізуйте,

які позиції замовляють найчастіше. Клієнтів варто просити оцінювати якість обслуговування і уважно вислуховувати їх побажання і пропозиції.

Неякісний облік, контроль та аудит. Для того, щоб оптимізувати роботу в ресторані, особливу увагу слід приділити інвентаризації, бухгалтерії і роботі зі складом. Скоротити непотрібні витрати і запобігти шахрайству персоналу – дуже важливі моменти у веденні ресторанного справи. За статистикою місячний прибуток бару втрачає близько 20% від продажів за рахунок крадіжок. А тепер задумайтесь, яку суму грошей ви втратите щомісяця просто так. Слід звертати особливу увагу на програмне забезпечення для автоматизації, обліку та аналізу ресторанного бізнесу. Вибір кращої POS-програми для ресторанного закладу здатний суттєво вплинути на оптимізацію його роботи.

Відсутність індивідуалізму, унікальності та оригінальності в роботі. У сучасному світі створити щось оригінальне і добре продумане дуже складно. Тому нові ресторатори часто помиляються, відкриваючи ресторан без своєї «родзинки». Перш ніж продумати концепцію нового ресторану доцільно відвідати тренінги, конференції, дослідити ринок і подивитися, які ресторани отримують гарний прибуток. Навіть якщо відкрити сімейний ресторан з стейками і картоплею фрі, необхідно створити такі умови, щоб люди хотіли прийти саме до вас. Тому слід продумати, чим саме ваш заклад має сподобатися відвідувачам в чому буде саме його унікальність.

Нездатність витримати період економічної нестабільності та спаду в економіці країни. Відкриваючи ресторан, слід розуміти, наскільки цей бізнес буде успішний під час економічної нестабільності і сміливо йти вперед, незважаючи на невдачі. Важливо, розуміти власний бюджет, не слухати песимістів «радників», мати запасний план виходу з кризи або резерви втриматися «на плаву» в кризовому періоді. І пам'ятати, що підтримувати необхідний рівень задоволення постійних клієнтів – необхідна умова подальшого розвитку, яка виправдовує усі затрачені в майбутніх прибутках.

Отже, варто розуміти, що ресторанный бізнес в будь-якій країні – одна з небагатьох сфер, де ініціаторами проєктів є в т.ч. іноземці, які вже навчилися у себе на батьківщині вести такий бізнес і приходять в іншу країну з солідними інвестиціями і з чітким розумінням того, яким повинен бути їхній бізнес. Тому національним підприємцям необхідно враховувати усі представлені у тезах аспекти ризиковості при впровадженні власного проєкту і можливому залученні іноземних інвестицій.