

2. Sustainability development 2021. URL: <https://centel.listedcompany.com/misc/SD/20220427-centel-sd-report-2021-en.pdf/>.
3. Reymond N. Why sustainable management matters for hotels? URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/sustainable-hotel-management>.
4. Fredericks L. Sustainable Hotel Ideas: 25 Ways to Go Green. URL: <https://www.cvent.com/en/blog/hospitality/eco-friendly-hotel-ideas>.
5. Шувар Н.М., Закалик Г.М., Удуд І.Р. Перспективи розвитку екоготелів в Україні: економічний і психологічний аспекти. *Економіка та суспільство*. 2018. № 15. С. 502-508.

Федорова Анастасія,
здобувачка, 241 Готельно-ресторанна справа
Науковий керівник: Язіна Вікторія, к.е.н., доцент
Університет митної справи та фінансів

ІМІДЖ РЕСТОРАНУ ЯК ФАКТОР ВПЛИВУ НА СПОЖИВЧИЙ ВИБІР

Сучасна гастрономія переживає конкурентну боротьбу, де кожен ресторан прагне здобути увагу та лояльність клієнтів. Успіх закладів ресторанного господарства та інших підприємств і організацій певною мірою залежить від їхнього іміджу.

Імідж компанії можна розглядати як її образ і репутацію в очах широкої громадськості. Він охоплює всі важливі аспекти, що інформують цільову аудиторію про діяльність і результати роботи компанії. Імідж компанії постійно і динамічно впливає на її взаємовідносини з потенційними та наявними клієнтами, на її конкурентоспроможність, фінансові показники та стосунки з іншими державними і приватними компаніями, установами та організаціями [1].

Імідж ресторану охоплює всі аспекти його візуальної та емоційної привабливості, а також сприйняття його цінностей та філософії. Також це складний сукупний образ, який створюється завдяки численним чинникам і впливає на враження гостей, він охоплює певні аспекти (див. табл. 1).

Таблиця 1

Складові іміджу ресторану

Дизайн інтер'єру	Оформлення ресторану грає ключову роль у створенні першого враження. Кольори, матеріали, меблі та освітлення створюють атмосферу і впливають на емоційну реакцію гостей. Наприклад, ресторан з розкішним декором приваблює клієнтів, які шукають розкош та комфорт, тоді як кафе в стилі лофт може привернути творчу молодь.
Меню	Меню ресторану – це не тільки перелік страв, а й відображення його концепції та стилю. Меню може варіюватися від французького, веганського до страв із місцевих продуктів. Обрана концепція меню має відповідати загальному іміджу ресторану.
Обслуговування	Якість обслуговування є важливою складовою задоволення гостей. Ввічливість персоналу, час обслуговування і якість приготування страв впливають на загальне враження гостей. Гарне обслуговування може створити позитивний імідж і сприяти повторним візитам.
Репутація і сарафанне радіо	Відгуки клієнтів і репутація ресторану в соціальних мережах і на інших платформах мають велике значення. Позитивне сарафанне радіо може привернути нових клієнтів, а негативні відгуки можуть відлякувати. Гості зазвичай довіряють думці інших.
Маркетингові заходи	Рекламні кампанії, акції та спеціальні пропозиції також впливають на імідж ресторану. Якщо ресторан активно рекламує себе в соціальних мережах або організовує заходи, це може привернути увагу і збільшити потік клієнтів.

Складові іміджу ресторану формуються зовнішнім та внутрішнім середовищем. Імідж організації формується через сприйняття конкретних аудиторій у наслідок взаємодії та впливу різних чинників. Ці чинники можна розділити на дві групи: чинники зовнішнього середовища, що чинять прямий вплив, і чинники внутрішнього середовища, що чинять непрямий вплив (рис. 1).

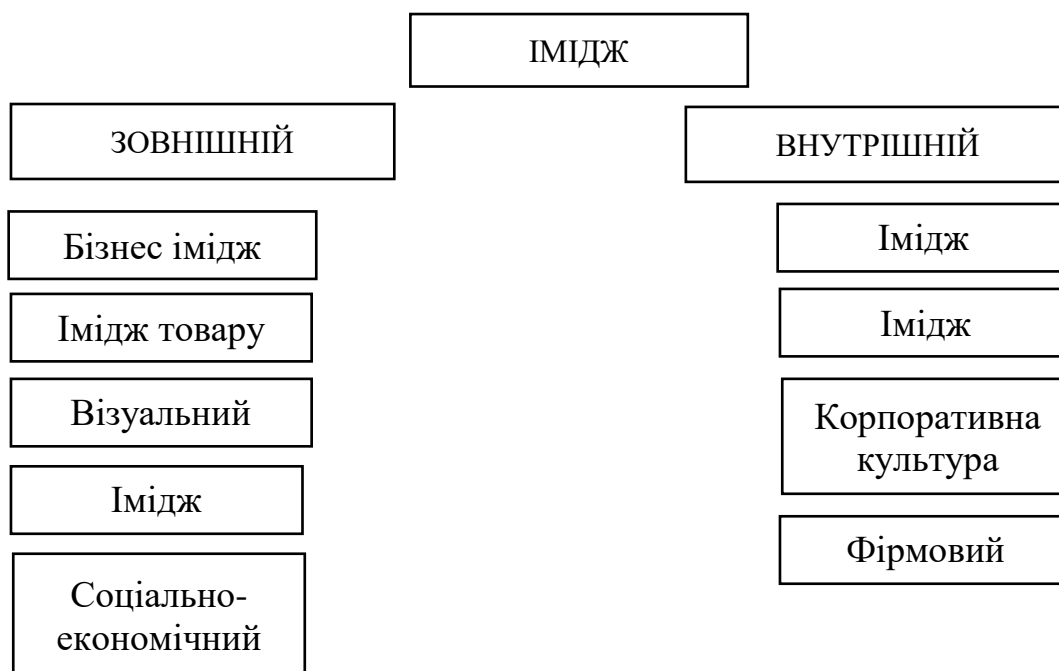


Рисунок 1 – Складові іміджу підприємства [3]

Імідж ресторану формує перше враження, яке важливо для споживачів. Якщо ресторан має імідж розкішного закладу, гості будуть очікувати вищого класу обслуговування та страв. З іншого боку, ресторан із затишним іміджем може приваблювати тих, хто шукає спокійну та непримусову обстановку [2].

Дослідження показують, що імідж ресторану також впливає на цінову політику закладу. Ресторани, які мають імідж вищого класу, можуть собі дозволити встановлювати вищі ціни, оскільки вони пропонують гостям не лише їжу, а й ексклюзивний досвід.

Імідж ресторану також впливає на лояльність гостей. Якщо вони задоволені іміджем і обслуговуванням, вони будуть схильні повертатися знову і рекомендувати заклад іншим.

Підсумовуючи, імідж ресторану – важливий фактор, що впливає на споживчий вибір і успіх або неуспіх гастрономічного закладу. Важливі всі складові іміджу – від дизайну інтер'єру до меню та обслуговування. Хороший імідж приваблює нових клієнтів, підвищує лояльність і збільшує прибутковість ресторану.

За правильного підходу до створення іміджу ресторан може стати улюбленим місцем для своїх гостей і домогтися стійкого успіху в гастрономічній галузі.

Список використаних джерел:

1. Рекламна підтримка загальнокорпоративного іміджу. URL: <https://buklib.net/books/25126/>.
2. Костюк Г.В., Сторожук В.В. Формування позитивного іміджу підприємства. Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. 2014. № 1. С. 176–181.
3. Значення іміджу персоналу підприємства в сучасних умовах господарювання. URL: <http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2021/01/22-20.pdf>.