

УДК 658.5

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЦИФРОВЫХ РЕШЕНИЙ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Травкина Е.А.

старший преподаватель кафедры экономической теории,

*Санкт-Петербургский государственный университет промышленных
технологий и дизайна,*

Санкт-Петербург, Россия

Аннотация

В статье рассматривается процесс цифровизации сферы общественного питания, являющийся ключевым фактором повышения эффективности и конкурентоспособности предприятий в условиях современного рынка. Анализируются основные направления внедрения цифровых технологий, включая автоматизацию внутренних процессов, управление запасами, взаимодействие с клиентами через онлайн-платформы и мобильные приложения. Освещаются наиболее значимые технологии, такие как POS-системы, Интернет вещей, чат-боты и 3D-печать блюд. Отмечены преимущества использования анализируемых цифровых технологий.

Ключевые слова: цифровизация, цифровые технологии, программное обеспечение, общественное питание, ресторанный бизнес, оптимизация производственных процессов.

USING DIGITAL SOLUTIONS IN THE FIELD OF PUBLIC CATERING

Travkina E.A.

senior lecturer at the Department of Economic Theory,

St. Petersburg State University of Industrial Technology and Design,

Saint Petersburg, Russia

Abstract

The article examines the digitalization of the catering industry, which is a key factor in increasing the efficiency and competitiveness of enterprises in the modern market. The main areas of implementation of digital technologies are analyzed, including automation of internal processes, inventory management, interaction with customers through online platforms and mobile applications. The most significant technologies are covered, such as POS systems, the Internet of Things, chat bots and 3D printing of dishes. The advantages of using the analyzed digital technologies are noted.

Keywords: digitalization, digital technologies, software, catering, restaurant business, optimization of production processes.

Цифровизация сферы общественного питания представляет собой одно из главных направлений, ориентированных на модернизацию и трансформацию отрасли в условиях высокой конкуренции и изменяющихся потребительских предпочтений. Цифровизация охватывает многие процессы, начиная с автоматизации внутренних операций, таких как управление запасами и персоналом, и заканчивая взаимодействием с потребителями через онлайн-платформы и мобильные приложения [1]. Цифровые технологии в заведениях общественного питания выступают в качестве катализатора изменений, обеспечивающего рост эффективности и устойчивости предпринимательской деятельности, а также улучшение качества предоставляемых услуг, например, с их помощью расширяются возможности взаимодействия с потребителями посредством формирования персонализированных предложений и улучшения обратной связи [2].

Процесс цифровизации в ресторанном бизнесе можно структурировать на четыре ключевые группы, каждая из которых имеет определенную функциональную нагрузку и способствует оптимизации разных элементов работы предприятия сферы общественного питания:

- гости (в данную категорию входят сервисы, которые обеспечивают сбор информации о гостях предприятия общественного питания и поддержание взаимоотношений с ними, как правило, их применение предполагает помощь в формировании индивидуализированных предложений и, как следствие, повышение лояльности);
- сотрудники (цифровые технологии, используемые для данной группы, включают сервисы для оптимизации и стандартизации работы трудового коллектива организации);
- финансы (IT-технологии, используемые в ресторанном бизнесе, направлены на автоматизацию бухгалтерского учета, управленческого учета, продаж и др. с целью оптимизации процессов бюджетирования и контроля за расходами при ведении предпринимательской деятельности);
- поставщики (сервисы позволяют минимизировать количество ошибок, значительно ускоряют обмен данными между участниками рынка и улучшают процесс контроля за запасами и поставками) [3].

Таким образом, цифровые технологии оказывают положительное влияние на внутренние процессы предприятий общественного питания, изменяя характер взаимодействия с перечисленными выше группами, тем самым создавая более эффективные, гибкие и устойчивые бизнес-модели, способствующие легкой адаптации к изменяющимся рыночным условиям и потребительским предпочтениям [4].

Стоит отметить, что, в соответствии с данными аналитической организации Smart Ranking, в 2023 г. объем выручки отечественных цифровых сервисов для сегмента общественного питания в Российской Федерации составил 5,8 млрд. руб., что на 68,3% больше 2022 г. Такой значительный рост демонстрирует повышенное внимание к цифровизации в сфере общественного питания и активное внедрение технологий, оптимизирующих процессы обслуживания потребителей и управления ресурсами предприятий. Кроме того,

количество реализованных программных продуктов для автоматизации заказов и доставки еды в России увеличилось на 9,4% (рис. 1).

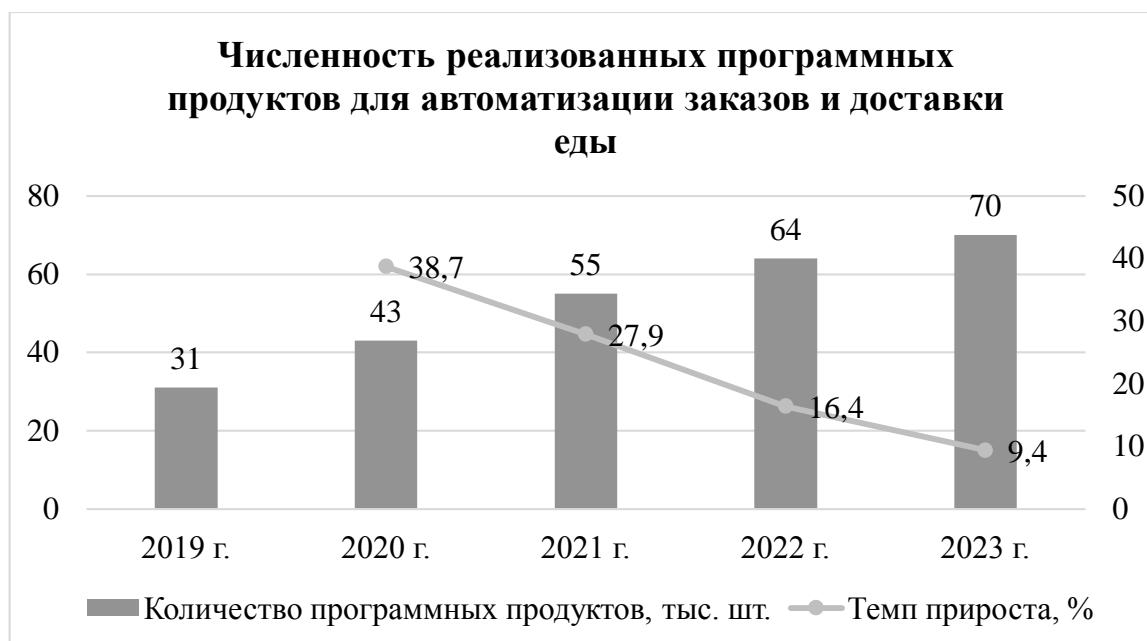


Рис. 1 – Количество программного обеспечения, реализованного для автоматизации ресторанного бизнеса для заказа и доставки готовой еды [5]

В связи с возрастающей необходимостью адаптации к изменяющимся условиям рынка основными заказчиками программного обеспечения для доставки еды стали кафе и рестораны. Сетевые рестораны, обладая крупными бюджетами и мощной инфраструктурой, начали внедрять IT-сервисы для доставки уже в 2019–2021 гг. В условиях пандемии COVID-19 данная тенденция приобрела еще большую значимость, т.к. доставка еды стала одним из ключевых инструментов поддержания операционной деятельности ресторанного бизнеса.

По данным BusinesStat в 2023 г. потребителями IT-решений стали несетевые заведения и компании, развивающиеся по модели франчайзинга [5]. С точки зрения автора, такие технологичные решения как системы онлайн-заказов, интеграция с агрегаторами доставки и автоматизация курьерских служб, позволяют малому и среднему бизнесу сократить затраты и повысить качество сервиса. Доставка является для таких предприятий сферы общественного

питания неотъемлемой частью бизнес-стратегии, позволяя выйти на новый рынок.

Среди большого числа цифровых технологий, применяемых в сфере общественного питания, можно выделить ряд наиболее значимых:

1. POS-системы. Они позволяют интегрировать управление заказами, оплату, учет продуктов и инвентаря, а также отслеживание эффективности персонала. POS-системы помогают ускорить обслуживание клиентов, сократить количество ошибок при передаче заказов на кухню и повысить уровень контроля за расходами. Помимо этого, на базе такого программного продукта активно развиваются системы самообслуживания, такие как киоски для самостоятельного оформления заказов и мобильные приложения для онлайн-бронирования и заказа еды, снижающие нагрузку на персонал и повышающие удобство для потребителей [6].

2. Интернет вещей (Internet of Things, IoT). Предполагает, что подключенные устройства и датчики будут собирать и анализировать данные в реальном времени, улучшая контроль за качеством продуктов, энергоэффективностью и состоянием оборудования, например, IoT-технологии могут отслеживать температуру в холодильных камерах, чтобы гарантировать сохранность продуктов. Помимо этого, системы на основе IoT позволяют ресторанам улучшать контроль над логистическими процессами, снижать расходы и минимизировать риски, связанные с человеческим фактором [6].

3. Чат-боты. Чат-боты на основе искусственного интеллекта автоматически обрабатывают запросы потребителей, принимают заказы и отвечают на часто задаваемые вопросы.

4. Технологии виртуальной (VR) и дополненной (AR) реальности. При помощи AR-приложений гости предприятия общественного питания могут «увидеть» виртуальные модели блюд на своем столе, что помогает сделать процесс выбора более увлекательным и осознанным. В то время как виртуальные

симуляции позволяют отрабатывать навыки взаимодействия с клиентами и эффективного решения конфликтных ситуаций.

5. Агрегаторы доставки еды. Безусловно, применение инструментов таргетированной рекламы, программ лояльности через мобильные приложения, а также SEO и контент-маркетинга позволяет привлекать новых клиентов и удерживать постоянных, однако, большую роль играют платформы для доставки еды, например, Яндекс.Еда, обеспечивающие дополнительный канал сбыта и взаимодействия с потребителями.

6. 3D-печать еды. Он является одной из самых передовых технологий, которая позволяет создавать уникальные формы блюд и текстуры, которые невозможно достичь традиционными методами приготовления. 3D-принтеры могут использовать различные ингредиенты для создания сложных кулинарных шедевров или автоматизировано готовить простые блюда [7].

Таким образом, для успешного использования цифровых технологий предприятиям ресторанного бизнеса необходимо инвестировать в ИТ-инфраструктуру, а также адаптировать свою организационную структуру и подходы к управлению. Перспективы цифровизации в общественном питании очевидны: предприятия, которые смогут эффективно интегрировать инновации в свою деятельность, получат значительные конкурентные преимущества и станут лидерами на рынке.

Библиографический список:

1. Ляшков, А. В. Современные тенденции цифровизации ресторанного бизнеса / А. В. Ляшков, А. Ю. Анисимов // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. – 2024. – Т. 14, № 1. – С. 105-117.
2. Неуструева, А. С. Анализ рынка общественного питания через призму статистического наблюдения: текущие тенденции и возможности для

роста бизнеса / А. С. Неуструева, Е. Д. Черепко // Дневник науки. – 2024. – № 5(89). – EDN SAFMYU.

3. Цифровизация в ресторанном бизнесе // Платформа для предпринимателей vc.ru. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://vc.ru/services/444002-cifrovizaciya-v-restorannom-biznese-chto-vnedrit-chtoby-stalo-legche> (Дата обращения: 29.09.2024).

4. Самородова, М. О. Цифровизация в сфере общественного питания в условиях пандемии COVID-19 / М. О. Самородова, Н. В. Пчелинцева, О. Е. Кузнецова // Наука и Образование. – 2023. – Т. 6, № 2.

5. Анализ рынка решений в сфере доставки продуктов и еды в России // РБК. Магазин маркетинговых исследований. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://marketing.rbc.ru/research/47275/> (Дата обращения: 29.09.2024).

6. Пластун, А. Д. Цифровизация в сфере общественного питания: состояние и перспективы развития / А. Д. Пластун, А. А. Кокшаров // Пищевые здоровьесберегающие технологии : Сборник тезисов II Международного Симпозиума, посвященного 50-летию КемГУ, Кемерово, 02–03 ноября 2023 года. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2023. – С. 529–533.

7. Фудтех в формате 3D: от стейка до ресторана // Информационный портал «Хабр». – [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://habr.com/ru/companies/rshb/articles/738840/> (Дата обращения: 29.09.2024).

Оригинальность 85%