

ОПТИМИЗАЦИЯ И ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРОЦЕССОВ В ПРЕДПРИЯТИИ СФЕРЫ СЕРВИСА И УСЛУГ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ

*Студент: Левина Диана
Преподаватель консультант
Синицына Елена Владимировна
«Владимирский экономико – технологический колледж»*

Аннотация: Сфера ресторанного бизнеса переживает революцию - цифровизация меняет бизнес-модели ресторанов. Индустрия ресторанного бизнеса в последние десятилетия претерпела существенные изменения в связи с приходом компьютерных технологий. Для поддержания имиджа ресторана, обеспечения четкости и оперативности обслуживания гостей заведения, владельцы предприятий общественного питания приходят к выводу о необходимости внедрения автоматизированных систем контроля и управления, без которых практически невозможно успешное функционирование предприятия на современном рынке ресторанных услуг.

Цель исследования: изучение новейших цифровых технологий и трендов в ресторанном бизнесе направленных на повышение уровня конкурентоспособности предприятия.

Задачи исследования:

- определить направления цифровизации и оптимизации производственных процессов ресторанного бизнеса;
- исследовать рынок цифровых трендов в России;
- рассмотреть направления цифровизации будущего.

Гипотеза: внедрение в ресторанный бизнес цифровизации помогает заведениям не только оставаться на плаву, но и привлечь новых гостей и увеличить прибыль.

Методы исследования:

- качественный анализ документов;
- анализ веб-сайтов и представительств в социальных сетях;
- экспертные интервью;
- анализ медийного поля;
- включенное наблюдение.

Сегодня людей трудно чем-то удивить и в жизни, и в бизнесе, и в рекламе: всё известно, многое опробовано, что-то уже надоело. Бизнес ищет новые формы, рождает новые проекты, иногда очень необычные. Для решения этих задач необходимо оснащать предприятия общественного питания новейшей техникой, внедрять передовые технологии,

автоматизировать производственные процессы, совершенствовать организацию труда и исследовать как рынок, так и социальную сферу жизни людей, проводить опросы и учитывать какие - либо пожелания потребителя. Ресторанные тренды меняются быстро, особенно это связано с введением карантинных мер в разных странах. Если раньше доставка из ресторана была не очень популярна, то сейчас большая часть выручки приходится именно на заказы на доставку и с собой.

Настоящее исследование основано на комбинированном использовании первичных и вторичных данных, относящихся к информатизации ресторанного бизнеса, анализ веб-сайтов в социальных сетях. Для оценки современного состояния информатизации ресторанной индустрии был проведен анализ экспертных мнений и интервью, анализ медийного поля.

Под влиянием цифровизации происходит существенная трансформация различных отраслей российской экономики. Возникает необходимость создания и внедрения цифровых информационных сред, обеспечивающих оптимальное взаимодействие заинтересованных сторон: представителей федеральных органов исполнительной власти, государственных и частных компаний, потребителей, органов надзора и контроля, потенциальных инвесторов [3].

В частности, информационные технологии приобретают все большее значение для индустрии питания, помогая развивать растущий рынок и обеспечивая достоверность информации для осуществления прогнозирования динамики отдельных сегментов. Последние события, связанные с угрозой распространения коронавируса COVID-19, выявили особое значение и важность цифровизации экономики и управления предприятиями питания.

Автоматизация ручного труда с использованием роботов. Использование роботов для автоматизации основных рабочих процессов непосредственно при взаимодействии с гостями в ресторане – одна из наиболее революционных и одновременно неоднозначных инноваций. С одной стороны, прогресс в робототехнике в последние годы не вызывает сомнений, и решения в области автоматизации труда официанта уже существуют. Использование роботов рассматривается как возможность значительно сократить издержки, но также обладает маркетинговым потенциалом (эффект новизны) и позволяет привлечь новые целевые сегменты. Использование роботов также позволяет снять проблему выгорания и стрессов обслуживающего персонала. Однако с другой стороны, установки в отношении замены человеческого обслуживания роботами крайне неоднозначны и могут встретить отторжение. Правда, как показывает проведенное на Тайване исследование, при правильном подходе к разработке поведенческих алгоритмов и интерфейса формирование позитивной установки в отношении роботов вполне возможно, особенно если оно подкрепляется высоким качеством обслуживания.

В баре отеля, расположенного в Миссисипи (США) начал работать робот-бармен. У RoboBar

две руки, которые способны приготовить до 120 напитков в час. В его памяти хранятся миллиарды комбинаций рецептур коктейлей, гостям предлагается выбор из 140 различных ингредиентов [4]. Руки автомата имитируют действия настоящего бармена. Робот может взбить коктейль и нарезать лимон. Заказать коктейль роботу-миксологу можно с помощью специального приложения на планшетах, которые отель предлагает своим гостям.

Мультиканальность. Тренд последних нескольких лет в ритейле, когда крупные оффлайн магазины переходят на онлайн продажи и наоборот, как это показал Amazon.

Мультиканальность в общественном питании – это тоже комбинация онлайн и оффлайн продаж. Большинство оффлайн заведений, которые уже взяли это на вооружение, эффективно используют свои ресурсы для увеличения продаж, предлагая гостям не только посетить заведение, но и заказать еду на дом, или оформить заказ и забрать его самим. Например, если использовать систему автоматизации работы ресторана Poster, то можно подключить и Poster Shop — полностью интегрированную онлайн-витрину заведения, и начать принимать онлайн-заказы. В Poster можно полностью отслеживать заказ от его принятия с сайта до вручения заказа клиенту, просматривать статистику по продажам и контролировать работу курьеров [1, с.1138].

Автоматизация и диджитализация. Многие рестораторы делают интеграции с технологиями для оптимизации скорости обслуживания и экономии на оплате труда, т.к. поиски и удержание персонала стали одной из основных проблем на рынке общественного питания. В тренд автоматизации входят планшеты, десктопные системы заказов, киоски самообслуживания и автоматизированные ПО для ресторанов.

Облачные сервисы. Тенденция хранить данные заведения не на собственном сервере в заведении, а в облаке все больше набирает обороты. Рестораторы хотят иметь полный доступ к операционным данным и аналитике из любой точки мира.

Использование мобильных устройств для обслуживания гостей, с каждым годом завоевывает все большую популярность среди рестораторов. Но если мобильными терминалами официанта и электронным меню уже никого не удивишь (во многих ресторанах это уже стандарт обслуживания), то использование планшетных компьютеров в качестве кассовых терминалов — явление довольно новое для рынка.

Кассовые станции на планшетах наиболее актуальны для небольших кафе, в том числе сезонных, точек стритфуда, фудтраков, для которых задачи сокращения затрат на автоматизацию и экономии рабочего пространства стоят особенно остро. В последнее время появились мобильные терминалы для официантов и менеджеров на базе устройств на Android. Программа регистрирует все операции на кассах и предоставляет большой

статистический объем информации, на основе которого можно оценить качество работы персонала, определять лучших сотрудников[3].

Варианты приёма электронных чаевых. Сервисы для считывания QR-кода официанта отлично показали себя сервисы типа Cloudtips от банка Тинькофф, Ytips или «Чаевые просто». Вместе с чеком гость получает QR-код официанта, считывает его с помощью смартфона и переходит на страницу, где может ввести сумму чаевых и оплатить любым удобным способом (по карте, ApplePay и GooglePay). Согласно опросам гости отмечают удобство такого подхода.

QR-коды. Являясь уже устоявшимся стандартом маркировки товара, QR-код может размещаться на различных типах поверхности, от упаковок продуктов и блюд до рекламных растяжек, быстро и легко считываться большинством современных мобильных устройств. QR-код может содержать разную информацию: меню, условия доставки, историю ресторана или данные персональных карт лояльности[4].

Есть еще одно практичное применение кодов. К примеру, последняя интеграция Poster с приложением, которое помогает гостям вызывать официанта или запросить счет после сканирования QR-кода. Установленная табличка на каждом столе или наклеенные стикеры на меню позволят посетителям сканировать код с помощью камеры и позвать официанта или попросить счет [2, с.11].

Декан факультета гостеприимства РАНХиГС, президент Федерации рестораторов и отельеров России, бизнесмен Игорь Бухаров считает, что основной общемировой тренд последних лет это - цифровизация отрасли. Внедрение современных технологий влияет и на гастрономическую культуру, и на ресторанный бизнес, и на образ жизни. В России все меняется, наступает эпоха перемен. Цифровые платформы перевернут современный мир.

Таким образом, исследование показывает, что успех в ресторанном бизнесе находится в руках того, кто может удовлетворить спрос и исполнить все желания гостя. С помощью всех вышеприведенных инноваций каждый ресторан сможет выгодно выделяться среди конкурирующих предприятий, а также будет привлекать большое количество гостей, а значит приносить прибыль. Цифровизация формирует новый рынок, открывает широкие возможности и влияет на будущее ресторанного бизнеса.

Список литературы

1. Рождественская Л.Н., Рогова О.В., Чередниченко Л.Е. Особенности цифровой трансформации предприятий индустрии питания // Креативная экономика. – 2020. – Том 14. – № 6. – С. 1137-1154. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=43077417> (дата обращения: 20.11.2022)

2. Бацына Я.В. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2021. – № 4-1. – С. 10-18. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=37222642> (дата обращения: 18.11.2022)
3. Restoved.ru :Информационная группа ресторанные ведомости. – Москва, 2000-2022. –URL: <https://restoranoff.ru> (дата обращения: 16.11.2022). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный
4. ARBUS: Автоматизация ресторана. – Москва, 2017-2022. –URL: <http://www.arbus.biz/e-menu> (дата обращения: 15.11.2022). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный