

ВНЕДРЕНИЕ ИНСТРУМЕНТОВ ЦИФРОВИЗАЦИИ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Гончарик П. С., Курс Ю. И.

*Научный руководитель – к. э. н., доцент Павловская С. В.
БГЭУ*

Аннотация. Для поддержания конкурентоспособности организаций сегодняшние реалии требуют современных технологических и технических решений, не исключением является и сфера общественного питания. Актуальность исследования состоит в том, что цифровизация сектора общепита позволяет применить клиентоориентированный подход, увеличить прибыль и усовершенствовать популярный сегмент доставки продукции ресторанного бизнеса, что является предметом повышенного спроса в постковидную эпоху.

Ключевые слова: общественное питание, геймофикация, онлайн-бронирование, автоматизация, цифровизация.

Сфера общественного питания – это сфера, в которой существует огромное число конкурентов, что обусловлено большими размерами самого рынка, открытыми границами для входа и выхода. Внедрение в ресторанный бизнес информационных инноваций может способствовать быстрее реализации содержащегося в отрасли потенциала и принести значительные преимущества для ресторанов, кафе, баров и других предприятий этой отрасли.

Рассмотрим возможные варианты цифровизации:

1. Онлайн-бронирование. Реализация системы онлайн-бронирования столов позволит клиентам легко и удобно резервировать места в ресторане или кафе. Для упрощения процесса бронирования можно использовать простой и понятный интерфейс либо разделить весь процесс бронирования на несколько этапов, а также предлагать различные способы оплаты. Это устраняет необходимость в телефонном звонке или личном посещении заведения для бронирования.

2. Мобильные приложения с элементами геймификации. Ресторанный бизнес может использовать элементы игр для повышения удовлетворенности гостей и стимулирования продаж. Например, можно предложить гостям программу лояльности, включающую в себя игры и конкурсы либо же приложение, в котором они играя будут получать скидку или дополнительные услуги. Также можно предложить программу лояльности через приложение, чтобы привлечь и удержать клиентов.

3. Автоматизация процессов. Использование систем автоматизации (трекинга) для управления складом, инвентаризацией и заказами поможет со-

кратить время и усилить эффективность работы персонала. Это также может помочь снизить ошибки и избежать проблем с запасами.

4. Использование VR и AR технологий. Они помогают быстро и эффективно обучать стажеров при помощи симуляционных игр и тренажеров, высвобождая наставников для выполнения их основных задач.

5. Планшетное управление рестораном. Данная опция позволяет в реальном времени отслеживать все, что происходит в заведении, проводить KPI-аналитику (анализ соответствия меню ресторана целевой аудитории, оценка ликвидности заведения в эффективности программ лояльности).

6. Активное ведение социальных сетей и интернет-маркетинг. Активное присутствие в социальных сетях, веб-сайт и интернет-маркетинг помогут привлечь новых клиентов и поддерживать связь с существующими. Регулярное обновление контента, публикация специальных предложений.

В целом, использование цифровых инструментов в сфере общественного питания позволяет нам увидеть большой потенциал и преимущества, которые они могут использовать. Цифровые технологии и инновации улучшают эффективность, качество обслуживания и обеспечение клиентов.

Одним из основных преимуществ цифровизации в сфере общественного питания является повышение уровня коммуникации между заведением и клиентами. Мобильные приложения, онлайн-заказы и системы выбора доступных для пациентов удобно планировать свои посещения, заказывать продукты питания и быть в курсе особых предложений и предложений. Это также обеспечивает время ожидания и улучшает общий опыт посещения.

Список использованных источников:

1. Ресторанный бизнес в современных условиях: актуальные тенденции и проблемы развития [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://tourlib.net/statti_tourism/rogova.htm. – Дата доступа: 12.05.2023.

2. Cyberleninka [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/bazovye-osnovy-povedencheskoy-ekonomiki-v-sfere-turizma/viewer>. – Дата доступа: 12.05.2023.

3. Cyberleninka [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/povedencheskaya-ekonomika-kak-novaya-oblast-issledovaniya-v-ekonomicheskoy-nauke>. – Дата доступа: 13.05.2023.

4. SSRN [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4290876. – Дата доступа: 14.05.2023.