

DOI: 10.31432/1994-2443-2023-18-1-60-67

УДК 330

Обоснование важности реализации цифровых инновационных проектов в сфере общественного питания

Вылгина Ю.В.,

к.э.н, доцент, доцент кафедры менеджмента и маркетинга^а,
Scopus ID 57192277514, jvilgina@mail.ru

Семаков М.Ю.,

доцент кафедры менеджмента и маркетинга^а,
mikhail.semakoff@gmail.ru

^аФГБОУ ВО «Ивановский государственный энергетический университет
имени В.И.Ленина»,
Российская Федерация, 153003, г.Иваново, ул.Рабфаковская, 34

Аннотация. В представленном исследовании обоснованы тренды цифровизации процессов объектов общественного питания (ресторанного бизнеса), представлены существующие подходы и классификации. Авторами сформированы направления развития походов реализации IT-решений для повышения эффективности деятельности ресторанов.

Ключевые слова: цифровизация объектов общественного питания, цифровые тренды в ресторанном бизнесе, повышение эффективности деятельности.

Цитирование публикации: Вылгина Ю.В., Семаков М.Ю. Обоснование важности реализации цифровых инновационных проектов в сфере общественного питания // Информация и инновации. 2023, Т.18, № 1. С. 60-67. DOI: 10.31432/1994-2443-2023-18-1-60-67



UDC 330

Justification of the Importance of the Implementation of Digital Innovation Projects in the Food Service

Vylgina Yu.V.,

Ph.D. in Economics, Associate Professor, Associate Professor
of the Department of Management and Marketing^a,
Scopus ID 57192277514, jvilgina@mail.ru

Semakov M.Yu.,

Associate Professor of the Department of Management and Marketing^a,
mikhail.semakoff@gmail.ru

^aIvanovo State Power Engineering University named after V.I. Lenin,
34 Rabfakovskaya st., Ivanovo, 153003, Russian Federation

Abstract. In the presented study, the trends in the digitalization of the processes of restaurant business objects are substantiated, existing approaches and classifications are presented. The authors have formed directions for the development of campaigns for the implementation of IT solutions to improve the efficiency of restaurants.

Key words: digitalization of public catering facilities, digital trends in the restaurant business, performance improvement.

Citation: Vylgina Yu.V., Semakov M.Yu. Justification of the importance of the implementation of digital innovation projects in the food service // Information and Innovations 2023, T.18, №1. P. 60-67. DOI: 10.31432/1994-2443-2023-18-1-60-67

Современный мир развивается очень активно и использование цифровых технологий в жизни современного человека становится неотъемлемой частью. Цифровая экономика, цифровизация, цифровые платформы, внедрение искусственного интеллекта и подобные направления широко обсуждаются на различных площадках. Данные темы стали глобальными и всеобъемлющими, однако применительно к отдельным областям и сферам деятельности они формируют ряд вопросов теоретического и практического характера, требующих тщательной проработки.

Сложность сегодняшней ситуации заключается в том, что большинство специалистов не могут прийти к единому мнению как определить, что понимать под цифровизацией, цифровой трансформацией и цифровыми платформами, и насколько процесс трансформации будет ресурсоемким. Особенно это важно при анализе финансового и временного параметров. Различные компании из разных отраслей идут своими путями в этом направлении, и найти общие «универсальные» черты для всех отраслей представляется очень сложным. Кроме того, сдерживающими факторами следует считать и низкий уровень знаний и навыков в процессах формирования цифровой среды бизнеса. Руководители часто не осознают преимуществ, которые цифровизация открывает перед ними. Внедрение разрозненных цифровых решений в деятельность организации создает только отдельные части цифрового фундамента, на котором впоследствии предполагается (и то не всегда) выстраивать всю цифровую бизнес-модель. Цифровой фундамент не всегда является системообразующим и требует впоследствии

тщательной реорганизации. Отметим также, что очень важным моментом в процессе цифровой трансформации являются фундаментальные и структурные изменения стереотипов мышления, методов работы и управления компанией. Все это приводит к тому, что на текущий момент значение важнейшего для становления цифровой экономики показателя «соотношение объема цифровой экономики к совокупному уровню ВВП страны» составляет в России всего 3,9 %, что является уровнем в 2-3 раза ниже, чем странах Евросоюза.

Сегодня предприниматели в различных сферах бизнеса начали активно переводить элементы своих бизнес-процессов в «цифровой формат», используя «простые» инструменты: сайты, онлайн-каналы продвижения, маркетплейсы, мобильные приложения, боты, социальные сети, агрегаторы и прочее. Но все это в целом не меняет уровень цифрового восприятия (и самое важное – изменение моделей бизнес-поведения) и адекватность оценки эффективности и нужности реализации подобных проектов. Цифровизация больше рассматривается как автоматизация бизнеса, что приводит к реализации процессов «помощи» предпринимателю в ведении деятельности, а не является заменой его в этом процессе. Таким образом, многие принимают решение поменять лишь часть рутинных операций на автоматизированный эквивалент, не видя цифровой бизнес-системы целиком, и не представляя, чего они хотели бы добиться в будущем. Кроме того, непонимание полного объема инвестиционных вложений и конечных сроков реализации цифровых проектов приводит к тому, что проекты «умирают», не начав жить. Исследование причин этого

явления показало, что основной барьер заключается в слабой подготовленности бизнеса к цифровизации в силу нехватки достаточного количества средств и отсутствия системного понимания, что и как нужно «оцифровывать» [1].

Одной из важнейших отраслей экономики является отрасль общественного питания, и процессы цифровизации также существенно меняют бизнес-модели объектов этого рынка. Анализ динамики российского рынка общественного питания показывает хорошую перспективность, так как является быстро растущим. Согласно данным Росстата, за последние 10 лет оборот общественного питания Российской Федерации увеличился более чем в 2 раза. Также продолжается и рост объёма оборота мирового рынка общественного питания, там темпы прироста выше. Среди федеральных округов России лидерами в этой области являются ЦФО, СЗФО, ДФО и СФО. Как правило, субъектами отрасли являются предприятия микро- и малого бизнеса, реже – средние предприятия, которым сложнее адаптироваться к инновациям, чем крупному бизнесу.

Однако, процессы глобальной цифровой трансформации объектов общественного питания затрагивают все больше элементов работы этого бизнеса, в частности это касается технологии работы предприятия, контакта с клиентом, обеспечения качественного обслуживания и других важных для ресторанного бизнеса моментов [2]. Специалисты пытаются находить классификационные признаки для систематизации цифровых решений, используемых в деятельности ресторанов и кафе. Такие подходы позволяют выделить 5 основных групп [3], которые охватывают реализованные

в большей степени программные продукты:

1. Финансы (автоматизируются управленческий и бухгалтерский учет, продажи, товарно-складской учет и ряд других операций);
2. Поставщики (сервисы работы с группами поставщиков, реализация документооборота);
3. Клиенты (гости) (в основном сбор информации о посетителях в различных разрезах – по сути, формирование большого массива данных. Частично реализованы подходы и принципы работы CRM и практически отсутствуют системы управления этими данными);
4. Персонал (сервисы для унификации и стандартизации работы персонала);
5. Контакт с внешней средой и управление продвижением и логистикой.

К наиболее известным «игрокам» рынка цифровых решений стоит отнести следующие программные продукты (Таблица 1).

Таким образом, на рынке в основном представлены крупные и давно «играющие» компании с примерно одинаковым функционалом, в основном с реализацией «базовых» функций работы ресторана. Кроме того, стоит отметить довольно высокий уровень издержек для реализации подобных проектов, без которых, современный ресторан эффективно функционировать не может [4]. Однако стоит учитывать, что индивидуальные инновационные разработки для отдельных субъектов рынка – процесс практически «неподъемный» в силу нехватки ресурсов и компетенций. В связи с этим, рассматриваемый рынок можно считать далеко ненасыщенным и разнообразным.

Проведенный анализ показал, что до сих пор остается спорным и до конца

Таблица 1.

Исследование IT-предложений

Название продукта	На что ориентирован	Чей продукт	Примерная стоимость внедрения
ИКО	Позиционируется как единая система для управления рестораном (заявляется как платформа)	Международная компания-разработчик программного обеспечения для ресторанов и сферы услуг	ikoCloud Pro Annual – 60 000 руб. в год за 1 кассу
R-Keeper	Платформа разработана для небольших кафе, баров, многозальных ресторанов и крупных сетей (меньший функционал, чем у ИКО)	Торговая марка компании UCS, под которой продаются программное обеспечение и программно-аппаратные комплексы, предназначенные преимущественно для комплексной автоматизации ресторанов. С 2019 года UCS принадлежит «O2O Холдинг» (совместное предприятие «Сбер» и VK).	Модульное решение с бессрочным сроком – 132 000 руб., Pro – 5 000 руб. в месяц.
1С-Рарус	Программы для автоматизации учета в ресторанах, барах, кафе и других предприятиях общепита	1С: Предприятие, Москва	Фронт-офис 24 600 руб., электронная поставка – 24 600 руб. и т.д.
Quick Resto	Это приложение для планшетов iPad, в котором сотрудники заведения работают с заказами. Облако, кассовый терминал и подключенные к нему устройства образуют единую экосистему и обмениваются данными	Россия	Стоимость: 103 999 руб.

Источник: составлено авторами на основе авторского аналитического среза

несформированным системный вопрос, касающийся реализации цифровых платформ, которые нацелены на обработку больших данных, объединения в виртуальное пространство важных компонент ресторана и его контактов с окружающей средой. Речь идет о современных подходах в выстраивании «целостного» цифрового пространства ресторана. Предлагаемые на рынке решения чаще всего ориентированы на автоматизацию отдельных процессов, которые являются для такого бизнеса наиболее проблемными. Сегодня появляются и работают различные решения, востребованные в залах ресторана, а также в производственной зоне. В любом случае, главная задача подобных систем – ускорить и стабилизировать качество обслуживания посетителей, получать больше прибыли за счет оптимизации издержек. В частности, активно развиваются цифровые решения в области доставки готовой еды, использования онлайн-заказов, социальных сетей для привлечения клиентов и своего позиционирования, в аналитике данных, роботизации. Как показывает проведенный анализ [5], интерес представителей бизнеса сконцентрирован на инструментах взаимодействия с клиентом, оптимизации процессов, цифровизации важных функций, а также выстраивании глобальных информационных пространств, ориентированных на применение концепций искусственного интеллекта и нейротехнологий.

Кром того, на рынке общественного питания зарождаются новые цифровые тренды, которые, на взгляд авторов, будут доминировать на нем в ближайшее время. Они связаны с тем, что сегодня для заведений общественного питания остро встают проблемы конкуренции, управления внутренними процессами,

работы с клиентами и обеспечения своей эффективности, так как рентабельность бизнеса сегодня невелика.

Авторы выделяют следующие тренды цифровизации, которые реализуют новые цифровые решения [6]: создание Digital-каналов для получения заказов, продолжение автоматизации управленческой деятельности (увеличивается скорость принятия решений), повышение контроля качества процессов, их стабилизация, а также контроль готовой продукции и работы персонала с помощью машинного зрения, изменение подходов к маркетинговой составляющей в виде активизации инструментов работы с клиентами. Как показал проведенный анализ, готовых цифровых предложений для поддержания указанных трендов недостаточно [7].

Поэтому ресторанам и кафе особенно важно использовать современные цифровые решения, иначе возрастает риск потери значительной части прибыли [8]. Все они, как правило, основаны на внедрении инновационных технических и технологических решений, которые позволяют повысить уровень обслуживания посетителей и поддерживать свою коммерческую привлекательность.

Таким образом, методы управления цифровыми инновационными проектами для предприятий сферы услуг в России сегодня находятся в процессе глобальной перестройки. На сегодняшний день формируются новые отношения между участниками рынка ресторанных услуг, влияющие на эффективность действующих субъектов. Сегодняшнее развитие рынка четко показывает необходимость применения инновационных цифровых решений. Современный рынок предъявляет все больше требований к предпринимателям. Те предста-

вители бизнеса, которые используют цифровые решения в полном объеме, смогут добиться хороших коммерческих показателей и повысить свою конкурентоспособность, а внедрение цифровых инновационных проектов в сфере ресторанного бизнеса является драйвером развития компаний и отрасли.

ИСТОЧНИКИ

1. Мифтин Г.В. Факторы, препятствующие инновационной деятельности предприятий // Бизнес-журнал. 2019. № 2. С. 60-64.
2. Поджарая, Е. К. Инновации в сфере услуг общественного питания / Е. К. Поджарая, В. А. Моисеева // Цифровая наука. – 2020. – № 5(5). – С. 73-91. – EDN SQDSAИ.
3. Вылгина, Ю. В. Анализ рынка IT-решений для сферы ресторанного бизнеса / Ю. В. Вылгина, М. Ю. Семаков // Новая парадигма развития менеджмента: гипотезы, концепции, практики. Том 3. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Русайнс», 2019. – С. 64-68. – EDN KVECSI.
4. Балашов Ю.Е. Инновации в ресторане: накормить и удивить // Инновации в предпринимательской деятельности. 2018. № 1. С. 44-49.
5. Вылгина, Ю. В. Инновационные решения в управлении рестораном / Ю. В. Вылгина, М. Ю. Семаков // Состояние и перспективы развития электро- и теплотехнологии (XIX Бенардосовские чтения) : Материалы Международной научно-технической конференции, посвященной 175-летию со дня рождения Н.Н. Бенардоса, Иваново, 31 мая – 02 2017 года. Том I. – Иваново: Ивановский государственный энергетический университет им. В.И. Ленина, 2017. – С. 230-232. – EDN YZDBVP.

6. Цифровизация в ресторанном бизнесе: что внедрить, чтобы стало легче.- URL:<https://vc.ru/services/444002>

7. Шамина Л.К Особенности внедрения технологических инноваций [Текст] / Л.К. Шамина. – М: Высшая школа, 2018. – 251 с.

8. Лысенко А. Ю., Голикова Т. П. Применение современных информационных технологий – будущее ресторанного бизнеса // «Young Scientist» № 1 (53) January, 2018. С. 917-920.

REFERENCES

1. Miftin G.V. Factors hindering the innovative activity of enterprises // Business Journal. 2019. No. 2. S. 60-64.
2. Podzharaya, E. K. Innovations in the field of catering services / E. K. Podzharaya, V. A. Moiseeva // Digital Science. – 2020. – No. 5(5). – S. 73-91. -EDN SQDSAИ.
3. Vylgina, Yu. V. Market analysis of IT solutions for the restaurant business / Yu. V. Vylgina, M. Yu. Semakov // New paradigm of management development: hypotheses, concepts, practices. Volume 3. – Moscow: Limited Liability Company "Rusigns", 2019. – P. 64-68. – EDN KVECSI.
4. Balashov Yu.E. Innovations in the restaurant: to feed and surprise // Innovations in entrepreneurial activity. 2018. No. 1. S. 44-49.
5. Vylgina, Y. V. Innovative solutions in restaurant management / Y. V. Vylgina, M. Yu. anniversary of the birth of N.N. Benardos, Ivanovo, May 31 – 02, 2017. Volume I. – Ivanovo: Ivanovo State Power Engineering University. IN AND. Lenin, 2017. – S. 230-232. – EDN YZDBVP.
6. Digitalization in the restaurant business: what to implement to make it easier.- URL: <https://vc.ru/services/444002>
7. Shamina L.K. Features of the introduction of technological innovations

[Text] / L.K. Shamin. – M: Higher School, 2018. – 251 p.

8. Lysenko A. Yu., Golikova T. P. The use of modern information technologies is the

future of the restaurant business // Young Scientist No. 1 (53) January, 2018. P. 917-920. DOI: 10.31432/1994-2443-2023-18-1-68-80

