

## **ПУТИ ПРЕОДОЛЕНИЯ ТРУДНОСТЕЙ В ОРГАНИЗАЦИИ ДОСТАВКИ РЕСТОРАННЫХ БЛЮД В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Пандемия COVID-19 нанесла особенно тяжелый удар по индустрии туризма и гостеприимства, значительно изменила приоритеты и предпочтения туристов [1]. Жители Беларуси с 2020 г. стали чаще использовать сервисы доставки еды. По словам руководителя маркетинга deal.by М. Маринича, объем рынка e-commerce в 2020 г. стремительно увеличился на 40 % и достиг 2,3 млрд р. Из-за пандемии у людей сформировался положительный опыт покупки продуктов онлайн. В 2020 г. количество заказов продуктов питания увеличилось на 62 % [2].

В 2020 г. пандемия коронавирусной инфекции внесла изменения в технологии организации ресторанного бизнеса, многие рестораны и кафе были вынуждены закрыть свои залы и работать только навынос или доставку через новые службы доставки и сервисы для e-commerce.

Популярность доставки ресторанных блюд возрастает, но не все предприятия питания готовы и своевременно реагируют на изменения в жизни общества, при растущем спросе не все оказались способны выдержать большое количество заказов. Многие рестораны до сих пор продолжают оптимизировать свои бизнес-процессы. Если раньше рестораторы могли себе позволить необоснованные траты, нерациональное использование персонала и оборудования, высокую арендную плату, неэффективный менеджмент и получали нормальную прибыль, то с наступлением кризиса все изменилось.

Несмотря на то, что в Республике Беларусь приготовление и доставка блюд находятся на достаточно высоком уровне, следует отметить, что необходимо находить пути решения проблем, возникающих при доставке блюд, так как это влияет на имидж ресторана. Исходя из выявленных проблем, предложены следующие варианты их решения:

– решение проблемы снижения температуры доставленного блюда — повышение качества термической упаковки. Если обычная упаковка стоит 0,18 р. за стандартный размер, то упаковка более высокого качества обойдется в 0,26 р. Также контейнер высокого качества не только сохраняет еду горячей более длительное время, но и защищает ее от посторонних запахов;

– проблема медленной доставки и недовольства потребителя решается оптимизацией маршрутов доставки, использованием специализированных транспортных средств;

– решение одной из основных проблем — низкое качество блюд — поиск надежных поставщиков и набор высококвалифицированного персонала.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что для оптимизации доставки блюд из ресторанов и кафе следует учитывать такие факторы, как:

упаковка, время доставки, качество еды, квалификация сотрудников, маршрут доставки, транспортное средство курьера. Это приведет к улучшению качества доставки и тем самым повысит лояльность потребителя, что отразится на финансовых результатах ресторана.

#### **Источник**

1. Die Corona-Krise und ihre Folgen [Electronic resource]. — Mode of access: <https://www.bpb.de/themen/gesundheit/coronavirus/306919/die-corona-krise-ihre-folgen/>. — Date of access: 23.11.2022.

2. Итоги e-commerce 2020 в Беларуси [Электронный ресурс] // Рейтинг Байнета. — Режим доступа: <https://ratingbynet.by/top-menedzhery-krupneyshikh-torgovykh-internet-ploshchadok-belarusi/>. — Дата доступа: 24.11.2022.