

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

В последние годы цифровая трансформация ресторанов становится не просто модным трендом, а необходимостью, она меняет бизнес-модели и позволяет обеспечивать необходимые конкурентные преимущества: оптимизация процессов, новые источники дохода, создание персонализированной инфраструктуры обслуживания [1, с. 13].

Нами выделено четыре уровня цифровой трансформации ресторанов: автоматизация процессов; цифровизация (внутренняя цифровая трансформация); частичная цифровая трансформация (цифровизация цепочки создания ценностей); цифровая трансформация ресторанного бизнеса (создание цифровой модели бизнеса на основе единой цифровой платформы системы интегрированных интеллектуальных цифровых технологий).

Направления цифровой трансформации ресторанного бизнеса:

1. Сервисы по заказу и доставке, приложения для курьеров, агрегаторы доставки и др. Их использование приводит к сокращению расходов и способствует росту удовлетворенности покупателей. В Республике Беларусь на основе цифровых технологий работают шесть агрегаторов: *delivio.by*, *just-eat.by*, *enot.delivery.by*, *24eda.by*, *hereisfood.by*, *carte.by*. Некоторые рестораны используют собственные сервисы.

2. Сервисы для цифровизации внутренних процессов: мобильные и web-приложения для планирования закупок, отслеживания сроков хранения, системы контроля качества, контроля информации по перемещению заказов и т.д. Пример: *TableTracker* — система идентификации столов, которая дает возможность регулировать очередность исполнения заказов и уменьшить потери времени. Как результат — повышение качества услуг, снижение рисков и повышение эффективности бизнес-модели.

3. Сервисы по формированию покупательского опыта. Например, использование коммутационных устройств с технологиями *Bluetooth*, *RFID*, *NFC* для связи персонала с гостем за столом для обеспечения высокой скорости и качества обслуживания.

4. Сервисы для демонстрации меню и организации досуга. Активно используются технологии виртуальной реальности. Например, *Kabaq* — приложение, демонстрирующее 3D-модели блюд. Такие технологии используются в американских ресторанах *Bareburger* и *Magnolia Bakery*.

5. Рекомендательные сервисы: для выбора объектов питания, порталы видеорецептов, сервисы по составлению рациона питания,

технологии продвижения ресторанных услуг. Например, Relax.by представляет FoodTech-решение, которое включает в себя QR-меню и сервис по приему заказов. Сервисы приносят очевидную выгоду ресторанам: это эффективный способ сделать клиентов более лояльными, привлечь нужную целевую аудиторию.

6. Образовательные сервисы: приложения для обучения персонала, применение виртуальной реальности, мессенджеров и видеоплатформ.

7. Цифровизация цепочек создания ценности — внедрение технологий блокчейн для отслеживания логистической цепочки, эффективности поставки.

8. Цифровизация ресторанного бизнеса — формирование экосистемы с высокой степенью интеграции активов субъектов хозяйствования, объединенных операционной совместимостью, которые функционируют как единое целое.

Таким образом, цифровая трансформация обеспечивает повышение эффективности ведения хозяйственной деятельности, рост производительности каждого работника и уровня удовлетворенности потребителей.

Источник

1. *Грибанов, Ю. И.* Цифровая трансформация социально-экономических систем на основе развития института сервисной интеграции : дис. ... д-ра экон. наук : 08.00.05 / Ю. И. Грибанов. — СПб., 2019. — 355 л.