

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ПОДХОДОВ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Сфера общественного питания, будучи одной из наиболее динамично развивающихся и конкурентных отраслей, постоянно находится в поиске новых способов привлечения и удержания клиентов, а также повышения эффективности своей деятельности. На современном этапе рынок предоставления населению услуг общественного питания характеризуется ростом предложения [1]. В данном контексте особую значимость имеет необходимость внедрения инновационных подходов для сохранения конкурентных преимуществ.

Развитие рынка доставки привело к появлению новых бизнес-моделей, таких как dark kitchens (кухни-призраки), или облачные рестораны [2]. Они не имеют физического зала для посетителей и ориентированы исключительно на приготовление еды для доставки с использованием сервисов агрегаторов [3].

Анализ больших данных становится инструментом для понимания потребительского поведения и оптимизации бизнес-процессов. Сбор и анализ информации о заказах, предпочтениях покупателей, времени посещения и отзывах позволяют выявлять закономерности. На основе этих данных рестораны могут более точно прогнозировать спрос, оптимизировать меню, адаптировать ценовую политику, проводить целевые маркетинговые кампании.

Современные подходы к организации услуг общественного питания также затрагивают сферу управления персоналом. Внедрение систем электронного обучения (e-learning), платформ для быстрого обмена информацией позволяет повысить квалификацию сотрудников, ускорить их адаптацию и обеспечить высокий уровень сервиса.

Определенного внимания заслуживает предоставляемая объектами питания возможность для покупателей персонализировать заказ, например собирать блюдо из предложенных ингредиентов через интерактивные меню, что обеспечивает повышение лояльности и рост качества услуг. Из необычных решений можно выделить объединение кафе с книжными магазинами, проведение регулярных мастер-классов от шеф-повара в онлайн-формате, использование роботов в качестве официантов и многое другое.

Использование инновационных подходов в организации услуг общественного питания является неотъемлемой частью современного бизнеса. Цифровизация, автоматизация, аналитика данных, новые бизнес-модели, ориентация на предпочтения покупателей, устойчивое развитие и технологическое совершенствование процессов — это

инструменты, позволяющие организациям общественного питания адаптироваться к изменяющимся условиям, сохраняя свои конкурентные преимущества.

Источники

1. *Стасюкевич, С. В.* Стратегии развития общественного питания Республики Беларусь / С. В. Стасюкевич, И. В. Уриш // Научные труды Белорусского государственного экономического университета. — Мн., 2018. — Вып. 11. — С. 426–434.

2. *Овелян, В. Е.* Dark Kitchens: революция в ресторанных операциях и потребительском поведении / В. Е. Овелян // Инновации и инвестиции. — 2024. — № 3. — С. 155–158.

3. *Стасюкевич, С. В.* Цифровая трансформация ресторанного бизнеса посредством использования сервисов агрегаторов заказа и доставки еды / С. В. Стасюкевич, И. В. Уриш // Экономический рост Республики Беларусь: глобализация, инновационность, устойчивость : материалы XVI Междунар. науч.-практ. конф., Минск, 19 мая 2023 г. / Бел. гос. экон. ун-т. — Мн. : ГУ «БелИСА», 2023. — С. 195.

СНИЛ «Коммерсант»

А. Д. Коноплицкая, А. А. Комарова

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — **Н. Е. Свирейко**, канд. экон. наук, доцент

ИНФОРМАЦИОННЫЕ КИОСКИ И МУЛЬТИМЕДИЙНЫЕ ТЕРМИНАЛЫ: ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ

В настоящее время в традиционных магазинах внедряются новые технологии обслуживания покупателей [1], в том числе информационные киоски и мультимедийные терминалы. Сегодня информационные киоски и мультимедийные терминалы распространены в различных сферах: от торговли и услуг до образования и здравоохранения. Эти устройства предназначены для предоставления информации, улучшения взаимодействия и удовлетворения потребности в быстром доступе к информации в общественных местах (аэропорты, торговые центры, учебные заведения).

Информационные киоски — устройства, предоставляющие пользователям доступ к информации и услугам через интерактивный интерфейс. Мультимедийные терминалы используют различные формы мультимедиа (видео, аудио, графику) для передачи информации.

Преимущества информационных киосков и мультимедийных терминалов: