

Белорусские вузы предлагают дистанционное образование:

1. После окончания школы (срок обучения составит 4-5 лет).
2. После окончания среднего специального учреждения образования (по программе заочной сокращенной формы сроком на 3 года).

В Беларуси около 10 вузов обучают по дистанционной форме. На первом месте БНТУ – выпускниками стали более 1 тыс. человек, обучается около тысячи; БГУИР – 600 человек учится, 172 человека выпустилось.

Можно сделать вывод, что для нашей страны есть перспектива развития в этом направлении, особенно учитывая, что по результатам исследований студенты, обучающиеся на дистанционной форме, усваивают информацию в разы лучше, чем студенты, обучающиеся на стационарной форме, на что, несомненно, будет обращать внимание работодатель.

Список литературы:

1. The 50 Best Online Bachelors in Accounting Programs [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.accounting.com/degrees/accounting/bachelors/best-online-programs/> — Дата доступа: 24.11.2019.
2. Coursera | Online Courses & Credentials by Top Educators [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://ru.coursera.org/> — Дата доступа: 28.11.2019.
3. Benefits of Online Education [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.ccaurora.edu/programs-classes/online-learning/benefits-online-education> — Дата доступа: 24.11.2019.
4. Дистанционное обучение в Беларуси [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://adukar.by/news/distancionnoe-obuchenie> — Дата доступа: 24.11.2019.

338.2:004.9

УЧЁТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ ПРИ ПРИМЕНЕНИИ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Купцова К.Г.

*Санкт-Петербургский государственный экономический университет, г. Санкт-Петербург
Научный руководитель: Гульпенко К.Г., к.э.н., профессор*

Человечество живет в эпоху глобальных перемен, для которых характерны четвертая промышленная революция и трансформация общества. С одной стороны, все современные технологии придумал и внедрил человек для своего комфорта и удобства, а с другой стороны, глобальная сеть и технологии неизбежно меняли нас. В недалеком будущем технология искусственного интеллекта внедрится в нашу жизнь, его появление завуалируется фактом его повсеместного использования. Мы будем применять его постоянно растущий потенциал для решения всевозможных повседневных задач, и этот процесс станет протекать буднично и незаметно. Люди начнут пользоваться этим распределенным интеллектом миллионами разных способов через любой цифровой дисплей в любой точке мира. Весь прошлый и нынешний опыт человечества - «всеобщий разум» будет интегрирован в нашу жизнь. Окажется сложным провести грань между тем, где будут заканчиваться наши мысли и начинаться программа [1].

Общественное питание является неотъемлемой составляющей жизни современного человека, эта сфера направлена не только на удовлетворение физиологических потребностей, но и на организацию досуга, служит связующей нитью национальных и культурных ценностей неформального общения. Так же отмечается, что общественное питание – это прибыльная и успешно развивающаяся отрасль экономики [2]. Оборот общественного питания г. Санкт-Петербурга в первом полугодии 2019 года составил 43,4 млрд руб., что в сопоставимых ценах на 9,6% больше, чем в соответствующем периоде предыдущего года, показатели отрасли стабильно увеличиваются. Рост связан с увеличением количества предприятий быстрого питания и развитием сегмента доставки готовой еды. В таких условиях произво-

дить конкурентоспособную продукцию невозможно без использования инноваций, предполагающих применение новых методов и приемов ведения бизнеса, формирование перспективного стиля мышления, внедрение новых технологических достижений в производственную деятельность.

Инновация – это результат инвестирования в разработку получения нового знания, инновационной идеи по обновлению сфер жизни людей и последующий процесс его внедрения с фиксированным получением дополнительной ценности [3].

Услуги общественного питания сочетают в себе три взаимосвязанные функции: производство, реализация и организация потребления. Качество и эффективность услуг зависит от многих составляющих – организационных, маркетинговых, технологических. Для сферы общественного питания все нововведения, как правило, имеют комплексный подход и эффект. Таким образом, усовершенствование любого компонента в конечном счете, может повысить лояльность потребителей и принести успех бизнесу.

Лидерами по уникальным технологиям, применяемым в общественном питании, являются Лондон, Нью-Йорк, Сидней. Численность населения г. Санкт-Петербурга на 1 января 2019 года по официальной статистике, составляет 5383890 человек [6], но рынок общественного питания имеет достаточно проблем по его совершенствованию, поскольку недавно начал формироваться и в силу своей незрелости связан с нововведениями, которые являются лишь клонированием и копированием западного опыта. Самое существенное нововведение последних лет – это Wi-Fi, конечно сейчас это уже стандартная услуга, предоставляемая повсеместно, но именно беспроводная сеть дала огромный потенциал для развития многих ноу-хау. В основном все перечисленные инновации основываются на использовании беспроводного интернета. С появлением Wi-Fi стало возможным контролировать работу персонала в онлайн-режиме, для этого устанавливаются веб-камеры, что неизбежно привело к появлению планшет-маркетинга, планшет-меню и интерактивных столов. Эти новые инструменты дали возможность сделать бизнес более прозрачным и открытым, а также повысить лояльность клиентов и конкурентоспособность. Новейшим же проявлением автоматизации и клиентоориентированности является мобильный маркетинг, включающий:

- связь с клиентами посредством QR-кодов;
- мобильное приложение с карточкой постоянного клиента;
- мобильное приложение со всем меню и описанием блюд, с возможностью заказа и оплаты, выбора места получения (например, приложение «BurgerKing»);
- возможность сделать резервацию столика;
- информирование о скидках и акциях через мобильное приложение.

По результатам исследования, проведенного Национальной Ресторанной Ассоциацией США, около 90% населения в возрасте от 18-44 лет постоянно используют телефоны и планшеты при посещении заведений общественного питания (рис 3) [5]. Смартфоны на сегодняшний день являются многофункциональными приборами. С их помощью можно одновременно осуществлять и выполнять большое количество различных операций. Не обязательно пользоваться всеми предлагаемыми услугами.

Особую нишу электронных систем для ресторанного бизнеса занимают автоматизированные программы, такие как R-keeper, liko, Jowii Tillyrad. Эти программы предоставляют большой спектр оборудования по оптимизации, контролю, управлению заведением, складом, производством, а также решения по организации эффективной работы персонала и управлению лояльности клиентов. Инструменты, широко используемые в комплексной автоматизации:

- мобильные терминалы официанта на базе смартфона;
- виртуальная карта гостя;
- электронное меню;
- кассовые станции;
- видеоконтроль;
- система автоматического резервирования столов;
- CRM-система;
- система удаленного мониторинга работы ресторана;
- системы автоматизации службы доставки, склада и другие.

Все эти системы предоставляют технические решения для успешной работы заведения, пытаясь охватить все тонкости и особенности сферы общественного питания для успешного и прибыльного ведения бизнеса. Среди лидеров рынка автоматизации также существует сильнейшая конкуренция. Так, производители Iiko решили продавать свою систему модулями для формирования более подходящего ценового предложения под конкретную бизнес-модель. Программа Jowi- знаменита своей безопасностью, главный модуль устанавливается в ресторане, однако все данные ежесекундно синхронизируются в облако и хранятся на специальных серверах. Программой удобно пользоваться как с компьютера, так и с планшета или смартфона. Недавно компания Tillyrad запустила проект Tillydroid. Это приложение для планшета, позволяющее сэкономить на автоматизации, так как никаких дополнительных модулей не требуется. Компания видит большой потенциал у программы, так как она крайне удобна для службы доставки.

Помимо средств автоматизации бизнеса и цифровизации общественного питания, стоит отметить три инновационные бизнес-модели ведения бизнеса:

- агрегаторы служб доставки еды. Работают такие компании с теми ресторанами или сетями, у которых есть собственные службы доставки. При получении заказа через эти платформы рестораны готовы делиться от 10-15% от чека. Наибольшую популярность у нас набирают Delivery Club, Zakazaka;

- сервисы по доставке еды. С ними работают предприятия общественного питания, у которых нет собственной организованной доставки еды. В такой бизнес-модели ресторану придется поделиться уже от 20-30% от суммы заказа;

- онлайн-сервисы бронирования столиков. На этих платформах удобно бронировать столы в заведениях при максимальной загрузке, например, в пятницу или субботу.

Если заглянуть в ближайшее будущее, то самыми ожидаемыми на основании опросов американских экспертов ресторанный бизнес приведены следующие инновации: предугадывание заказа клиента, исходя из истории потребления; автоматическая подстройка цен меню, исходя из почасового спроса; беспилотная доставка; автоматизация систем приготовления еды; автоматизация оформления заказов при операторе офлайн в виде графика ожиданий [5]. Рассмотренные инновации направлены: на минимизацию ручного труда; повышение качества и скорости обслуживания клиентов; построение сильного бренда; долгосрочные перспективы; стимулирование конкуренции и повышение конкурентоспособности заведений и отрасли в целом; повышение уровня жизни населения.

Таким образом, на протяжении нескольких лет конкурентоспособность отечественных заведений стремительно растет, тому способствуют организация и проведение отраслевых выставок, таких как «PIREXPO» в Москве и «EXPOHORECA» в Санкт-Петербурге, Обмен опытом и вербальное общение специалистов, способствует развитию технологий производства, обслуживания, электронных систем и т. д.

Список литературы:

1. Неизбежно.12 Технологических трендов, которые определяют наше будущее / Кевин Келли Москва: МАНН, ИВАНОВ И ФЕРБЕР, 2017.
2. Официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга: аналитическая справка [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.gov.spb.ru/>
3. Энциклопедический словарь Габлера. - М.: Большая русская энциклопедия, 1998. - 432 с.
4. Валевиц, Р.П. Инновации в общественном питании: необходимость, реальность, перспективы /Р.П. Валевиц // Потребительская кооперация. – 2011. – № 4 (35). – С. 41-48.
5. Annika Stensson Mapping the Restaurant Technology Landscape [Электронный ресурс] / Annika Stensson //Restaurant Innovation Summit – September 15 – Режим доступа: https://www.restaurant.org/Downloads/Events/RIS/RIS/RIS16_techresearch
6. Официальный сайт Управления Федеральной службы государственной статистики по г. Санкт-Петербургу и Лен. обл [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://petrostat.gks.ru/>