

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ

Е. А. Кривошеева, В. И. Петровский

kryvasheeva@gmail.com, v.petrovskiyy@gmail.com;

Научный руководитель – Н. И. Шандора, старший преподаватель

В статье анализируется сфера услуг на примере ресторанного бизнеса, его тренды и технологии развития. Выделяются четыре ключевых тренда: онлайн-заказы и доставка еды, технологии самообслуживания, QR-коды и интерактивное меню, аналитика данных. По итогам обследования формируется список характеристик, присущих данной сфере.

Ключевые слова: сфера услуг; QR-код; Big Data; искусственный интеллект.

Сфера услуг - область экономики, занимающаяся предоставлением различного рода услуг физическим и юридическим лицам. Говоря о сфере услуг, обычно подразумевают культуру, образование, здравоохранение, бытовое обслуживание. В наше время она играет огромную роль в экономике и жизни людей. К примеру, по данным сайта Президента Республики Беларусь сфера услуг формирует почти половину внутреннего валового продукта Беларуси (48,3% по состоянию на 2021 год) [1].

Быстрое развитие технологий, изменение в предпочтениях потребителей и динамичность рынка предоставляют новые возможности для сферы услуг. В связи с современными изменениями и требованиями система предоставления услуг должна адаптироваться и внедрять инновационные подходы, для успешной конкуренции и удовлетворения потребности своих клиентов. Благодаря этому на рынке услуг появляется все больше новых цифровых тенденций. Рассмотрим некоторые из них на примере ресторанного бизнеса.

В ресторанном бизнесе существуют ряд цифровых трендов, которые оказывают влияние на данную отрасль. Далее представлены главные цифровые тренды, которые можно наблюдать в ресторанном бизнесе:

1. Онлайн-заказы и доставка еды. Использование систем онлайн-заказов и доставки еды набирает популярность. Рестораны внедряют их на своих веб-сайтах и в приложениях, что облегчает выбор и заказы блюд клиентами. А как одним из примеров внедрения инноваций в систему доставки может послужить калифорнийская доставка пиццы. Чтобы повысить эффективность своего предприятия, она на первом этапе привлекает роботов для приготовления заготовки блюда. А на втором этапе пицца попадает в фургон со специальными печами. Пока фургон едет по адресу заказа, блюдо готовится, и на выходе клиент получает его не холодным, а только что вынутым из печи.

2. Технологии самообслуживания. Использование технологий самообслуживания, таких как киоски самообслуживания и мобильные приложения для заказов, помогает самостоятельному выбору блюда, настройке предпочтений клиентов и быстрой оплате заказов. Еще одним примером самостоятельного обслуживания являются автоматы с едой, которые перешли на новый этап развития. С их помощью сегодня можно приобрести не только кофе и газировку, но и готовые блюда. Большая часть американских ресторанов и закусочных уже активно распространяет через такие автоматы свежие кексы, пакетированные продукты, смузи, мороженое и т. д. Инновационное оборудование достаточно быстро обрабатывает заказы, не заставляя клиента ждать. При установке такой машины в выгодном месте, можно достаточно заработать, существенно сэкономив на аренде, персонале, электричестве и т. д.

3. QR-коды и интерактивное меню: Интерактивное меню и использование QR-кодов обрели особую популярность. У клиентов появилась возможность сканирования QR-кодов на столах или на мобильных устройствах, чтобы получить доступ к цифровому меню, узнать информацию о блюдах, их составе и ценах.

Узнаваемость и популярность заведения общественного питания также может повысить размещенный на клиентском чеке QR-код, который может быть считан с любого устройства. За максимально короткое время благодаря таким меткам можно получить доступ к истории ресторана, его интерьера, а также меню и списку сотрудников. Аналогичным способом владелец бизнеса может оповестить клиентов о текущих акциях и специальных предложениях, а шеф-повар – поделиться подробностями приготовления блюд. Таким образом, клиент всегда будет посвящен в события, которые происходят в его любимом месте.

Еще одной полезной инновацией является интерактивное меню. Официант предоставляет клиенту iPad, с помощью которого можно увидеть фотографии блюд, ознакомиться с их описанием, узнать калорийность, самостоятельно сформировать заказ и сразу увидеть его окончательную стоимость. Более того, клиент может выбрать из винной карты напитков по году, региону и цене, а затем получить рекомендации в отношении наиболее подходящего к напитку блюда.

Более масштабный пример внедрения интерактивных технологий – интерактивные столы. Благодаря таким конструкциям можно читать новостную ленту, заходить в свой клиентский кабинет и проверять бонусы на дисконтной карте, менять оформление столешницы и сформировать заказ, который сразу дойдет до поваров. Во время ожидания заказа можно поиграть в настольные игры или посмотреть видео. Интерактивный

стол – это интересное и удобное решение для привлечения новых клиентов и удивления старых [2].

Однако расходы на внедрение таких технологий достаточно высоки. Согласно известному маркетплейсу Deal.by цена интерактивного стола в Беларуси варьируется от 8000 до 16000 руб., а на iPad от 1000 до 10000 руб.

4. Аналитика данных для улучшения опыта клиентов. С каждым днем рестораны все больше используют анализ данных для сбора информации о предпочтениях клиентов, их заказах и общем поведении покупателей. Это значительно улучшает персонализацию предложений, оптимизацию меню и обслуживание. С анализом данных связаны такие понятия, как Big Data и искусственный интеллект (ИИ).

Один из вариантов применений Big Data и ИИ в ресторанном бизнесе — анализ потребительского спроса и предпочтений. При сборе данных о предпочтениях клиентов, их заказах, отзывах и общем поведении, рестораны могут понять, что именно привлекает и удовлетворяет их посетителей. Это дает возможность ресторанам адаптировать свое меню, предлагать индивидуальные рекомендации, акции и специальные предложения, которые точно отвечают потребностям своих клиентов.

Big Data и ИИ могут быть использованы также для того, чтобы улучшить операции в ресторанном бизнесе. Анализ данных об эффективности работы персонала, производительности, запасах и ингредиентах помогает выявить узкие места и оптимизировать процессы. К примеру, рестораны могут прогнозировать спрос на основе данных о погодных условиях для эффективного управления запасами и избежания случаев нехватки товаров или перепроизводства. ИИ может поспособствовать автоматизации процессов заказа, управлению столиками и доставкой, что повышает точность и оперативность обслуживания [3].

В целом, по прогнозам Gartner, к 2025 году 10 % предприятий, внедряющих передовые методы разработки ИИ, будут приносить как минимум в три раза больше прибыли от своих [4]. А согласно отчету McKinsey Global Institute, до 2030 года использование ИИ в бизнесе может добавить к мировому ВВП около 13 трлн долларов [5]. Эти данные говорят о растущем влиянии и значимости искусственного интеллекта в различных отраслях, в том числе и ресторанном бизнесе, а также его потенциале для улучшения бизнес-процессов, повышения производительности и создания новых возможностей.

Это лишь малая часть цифровых трендов, наблюдаемых в ресторанном бизнесе. У каждого ресторана есть возможность выбрать и адаптировать данные тренды согласно своим потребностям и стратегии развития.

Таким образом, современная сфера услуг требует активной адаптации к современным технологиям и постоянно меняющимся потребностям

клиентов. Цифровая трансформация дает возможность автоматизировать процессы, улучшить опыт клиентов, анализировать данные и эффективно внедрять новые бизнес-модели, и на выходе является ключевым фактором успешного развития предприятий в сфере услуг.

Библиографические ссылки

1. Сфера услуг [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал президента Республики Беларусь: [сайт]. [1998]. URL: <https://president.gov.by/ru/belarus/economics/osnovnye-otrasli/sfera-uslug> (дата обращения: 05.05.2023).
2. Как эффективно внедрить инновации в ресторане [Электронный ресурс] // Сервис бронирования Restoplace : [сайт]. [2020]. URL: <https://restoplace.cc/blog/innovacii-v-restorane> (дата обращения: 05.05.2023).
3. 5 инновационных трендов и влияние их на ресторанный рынок [Электронный ресурс] // Федеральный бизнес-портал Restoranoff : [сайт]. [2006]. URL: <https://restoranoff.ru/solutions/marketing/5-innovatsionnykh-trendov-i-vliyanie-ikh-na-restorannyy-rynok/>. (дата обращения: 05.05.2023).
4. Аналитики Gartner отобрали 12 самых перспективных технологий 2022 года [Электронный ресурс] // РБК Тренды : [сайт]. [2020]. URL: https://trends.rbc.ru/trends/innovation/617122b79a7947a8d7cc0ebf?page=tag&nick=big_data. (дата обращения: 05.05.2023).
5. Навстречу искусственному интеллекту [Электронный ресурс] // ИСО – Международная организация по стандартизации: [сайт]. [1999]. URL: <https://www.iso.org/ru/news/ref2530.html> (дата обращения: 05.05.2023).