

УДК 004

ЦИФРОВИЗАЦИЯ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ COVID-19

Мария Олеговна Самородова¹

студент

mashulya_samorodova@mail.ru

Наталья Владимировна Пчелинцева¹

старший преподаватель

natas79@mail.ru

Оксана Евгеньевна Кузнецова²

учитель математики

cor.63@yandex.ru

¹Мичуринский государственный аграрный университет

²ТОГАОУ «Мичуринский лицей»

г. Мичуринск, Россия

Аннотация. В статье речь идет об особенностях применения цифровых технологий в сфере общественного питания, рассмотрены положительные и отрицательные стороны цифровизации.

Ключевые слова: цифровизация, автоматизация, общественное питание, пандемия.

В условиях пандемии COVID-19 многие сферы бизнеса были вынуждены пересмотреть свои стратегии и принять меры для устойчивого функционирования и развития. Одной из таких отраслей является общественное питание, которое было вынуждено принимать дополнительные меры безопасности и использовать цифровые технологии, чтобы удовлетворить потребности клиентов в условиях пандемии.

Цифровизация в сфере общественного питания - это процесс применения цифровых технологий в бизнес-процессах, связанных с обслуживанием клиентов, управлением производственными процессами и управлением ресурсами. Это включает в себя различные инструменты, такие как мобильные приложения для заказа блюд и доставки, технологии самообслуживания, системы онлайн-бронирования столов и другие средства автоматизации [1].

К основным преимуществам цифровизации в сфере общественного питания является возможность обслуживать клиентов безопасным и эффективным способом. В условиях пандемии многие перешли на систему онлайн-заказов и доставки еды, что позволило им сохранить своих клиентов и даже расширить свою клиентскую базу. С помощью цифровых технологий предприятия общепита могут сократить время ожидания заказа и улучшить его точность, что в конечном итоге повысит уровень удовлетворенности клиентов. Кроме того, цифровые технологии могут помочь собирать и анализировать данные о своих клиентах, что может быть полезно для улучшения их маркетинговых стратегий и продуктов [2].

Использование информационных технологий минимизирует контакты между клиентами и персоналом, что в свою очередь помогает снизить риск распространения инфекции в условиях пандемии. Например, клиенты могут использовать приложения для самостоятельного заказа блюд и напитков, а также оплаты заказа. Кроме того, можно использовать цифровые меню, что позволит избежать физической передачи буклета между клиентами [3].

Стоит отметить возможность улучшения управления бизнесом, так как можно использовать системы управления ресурсами для управления запасами и

заказами, управления персоналом и анализа данных о продажах. Это позволяет улучшать эффективность своей деятельности, снижать затраты и улучшать качество обслуживания.

Использование информационных технологий может помочь предприятиям сферы общепита улучшить свою видимость в интернете и привлечь новых клиентов. Они могут использовать социальные сети и интернет-платформы для продвижения своего бизнеса, а также для проведения маркетинговых кампаний и акций. Важно отметить, что с помощью цифровых технологий можно получать обратную связь от своих клиентов и использовать ее для улучшения качества обслуживания [4].

Необходимо также отметить, что внедрение цифровых технологий в сферу общественного питания также имеет свои недостатки и ограничения. Некоторые клиенты могут предпочитать традиционные методы заказа и обслуживания, и не всегда могут быть готовы использовать новые технологии. Кроме того, использование цифровых технологий требует дополнительных инвестиций и знаний, что может быть проблематично для некоторых малых и средних предприятий [5].

В целом, цифровизация является важным фактором для обеспечения безопасности и эффективности бизнеса в условиях пандемии. Однако, для успешной реализации цифровых проектов, ресторанам и кафе необходимо иметь хорошо продуманный план и стратегию, которая учитывает их потребности и возможности. В конечном итоге, правильное использование цифровых технологий может стать ключевым фактором успеха в сфере общественного питания в будущем.

Одним из наиболее распространенных примеров цифровизации в сфере общественного питания являются онлайн-заказы и доставка еды. В условиях пандемии многие рестораны и кафе перешли на онлайн-заказы и доставку, что позволило им продолжать работу в условиях ограничений. Онлайн-заказы и доставка также могут быть полезными для расширения аудитории и увеличения доходов.

Кроме того, важным аспектом является обучение персонала, предприятия должны обучить своих сотрудников использованию цифровых технологий и приложений, чтобы они могли эффективно выполнять свои обязанности. Обучение персонала также поможет улучшить качество обслуживания и повысить уровень удовлетворенности клиентов [6].

Однако, необходимо учитывать недостатки и риски. Например, слишком большая автоматизация процессов может привести к потере личного контакта между клиентами и персоналом, что может негативно сказаться на уровне сервиса. Кроме того, некоторые клиенты могут испытывать трудности с использованием новых технологий, что может повлиять на удовлетворенность клиентов и прибыльность бизнеса.

В заключение стоит отметить, что цифровизация в сфере общественного питания имеет множество преимуществ и может помочь ресторанам и кафе сохранить бизнес в условиях пандемии и улучшить его в будущем. Однако, для успешной реализации цифровых проектов необходимо учитывать потребности и возможности бизнеса, обучать персонал использованию новых технологий и находить баланс между автоматизацией процессов и личным контактом с клиентами.

Список литературы:

1. Чепраков И. В., Пчелинцева Н.В., Гущина А.А. Искусственный интеллект, его проблемы и перспективы // Наука и Образование. 2022. Т. 5. № 2.
2. Гущина А.А., Пчелинцева Н.В., Шацкий В.А. Применение искусственного интеллекта в обеспечении безопасности данных //В сборнике: Инженерное обеспечение инновационных технологий в АПК. Материалы Международной научно-практической конференции. Мичуринск-наукоград РФ. 2021. С. 79-81.
3. Пчелинцева Н. В., Гущина А.А. Компьютерная революция: положительное и отрицательное влияние на общество // Наука и образование: актуаль-

ные вопросы теории и практики: материалы Международной научно-методической конференции. Оренбург. 2021. С. 57-58.

4. Онвуилэзи К.А., Янг Д.Э., Картечина Н.В., Пчелинцева Н.В. Создание web-сайтов // Наука и Образование. 2020. Т. 3. № 2. С. 26.

5. Толстова Н.Ю., Пчелинцева Н.В. Математика в профессии "Технология общественного питания" // Наука и Образование. 2020. Т. 3. № 2. С. 49.

6. Толстова Н.Ю., Пчелинцева Н.В. Математика в современных информационных технологиях и в нашей жизни // Наука и Образование. 2020. Т. 3. № 4. С. 87.

UDC 004

DIGITALIZATION IN THE FIELD OF PUBLIC CATERING IN THE CONTEXT OF THE COVID-19 PANDEMIC

Maria O. Samorodova¹

student

mashulya_samorodova@mail.ru

Natalia V. Pchelintseva¹

senior lecturer

natas79@mail.ru

Oksana E. Kuznetsova

teacher of mathematics

cor.63@yandex.ru

¹Michurinsk State Agrarian University

²TOGAOU "Michurinsky Lyceum"

Michurinsk, Russia

Annotation. The article deals with the peculiarities of the use of digital technologies in the field of public catering, the positive and negative sides of digitalization are considered.

Key words: digitalization, automation, catering, pandemic.

Статья поступила в редакцию 1.05.2023; одобрена после рецензирования 15.06.2022; принята к публикации 30.06.2023.

The article was submitted 10.05.2023; approved after reviewing 15.06.2022; accepted for publication 30.06.2023.