

УДК 005

ЦИФРОВИЗАЦИЯ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА: ВЛИЯНИЕ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

Андреев Р.Я.,

Самарский государственный экономический университет, Самара,
email: andreev.romirosuarez@yandex.ru

Аннотация. Представленная статья посвящена исследованию влияния цифровизации на эффективность операционной деятельности и формирование клиентского опыта в индустрии ресторанного бизнеса. Проанализирован вопрос о том, как влияют на ключевые показатели эффективности ресторанов, применяемые в их деятельности цифровые технологии, к которым следует отнести онлайн-заказы, системы управления запасами (WMS), автоматизированные системы бронирования столов, цифровые меню, системы оплаты, CRM-системы и, соответственно, мобильные приложения. Также в работе рассматриваются преимущества использования указанных цифровых сервисов в ресторанном бизнесе. В завершение, предлагается перечень расчетов, осуществление которых позволит владельцам ресторанов и их менеджерам понять, насколько эффективно внедрение указанных выше цифровых технологий для операционной деятельности ресторанов и уровня удовлетворенности клиентов.

Ключевые слова: цифровизация, ресторанный бизнес, эффективность операционной деятельности, клиентский опыт, онлайн-заказ, системы управления рестораном, CRM, автоматизация.

DIGITALIZATION OF THE RESTAURANT BUSINESS: IMPACT ON OPERATIONAL EFFICIENCY AND CUSTOMER EXPERIENCE

Andreev R.Ya.,

Samara State University of Economics, Samara,
email: andreev.romirosuarez@yandex.ru

Abstract. The presented article is devoted to the study of the impact of digitalization on the efficiency of operational activities and the formation of customer experience in the restaurant business industry. The question of how digital technologies used in their activities affect the key performance indicators of restaurants, which include online orders, inventory management systems (WMS), automated table reservation systems, digital menus, payment systems, CRM systems and, accordingly, mobile applications. The paper also examines the advantages of using these digital services in the restaurant business. Finally, a list of calculations is proposed, the implementation of which will allow restaurant owners and their managers to understand how effective the implementation of the above digital technologies is for the operational activities of restaurants and the level of customer satisfaction.

Keywords: digitalization, restaurant business, operational efficiency, customer experience, online ordering, restaurant management systems, CRM, automation.

В современном мире процессы цифровизации затрагивают практически все сферы общественной жизни, исключением не является и сфера ресторанного бизнеса. Внедрение цифровых технологий позволяет преобразовать традиционные

бизнес-процессы, что предоставляет новые возможности для повышения эффективности операционной деятельности ресторана и улучшения клиентского опыта. Отметим, что операционной деятельностью ресторана охватывается широкий спектр процессов, обеспечивающих его функционирование и успешное обслуживание клиентов. К существенным элементам операционной деятельности ресторана следует отнести процессы, направленные на управление меню, закупку и хранение продуктов, а также организацию рабочего процесса на кухне и в зале ресторана. Непосредственно рассмотрим их далее. Так, под управлением меню предполагается процесс разработки сбалансированного ассортимента блюд, соответствующего ожиданиям целевой аудитории ресторана. Особенностью ресторанной индустрии является фактор сезонности, в соответствии с которым необходимо использовать сезонные продукты и прочие ингредиенты, позволяющие, со своей стороны, оптимизировать финансовые показатели ресторана. В свою очередь, закупка продуктов предполагает формирование надежных связей с поставщиками и применение мер контроля качества имеющихся продуктов. Работа с персоналом, подразумевающая набор, обучение и мотивацию сотрудников ресторана, позволяет создать слаженную команду, способную обеспечить высокий уровень обслуживания. Отметим, что в контексте оценки операционной деятельности ресторана особое значение также играет вопрос, оптимизирован ли график работы персонала для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов. Относительно организации рабочего процесса в зале ресторана следует заметить, что данный фактор оказывает непосредственное влияние на формирование его финансовых показателей, но также и определяет качество получаемого клиентами опыта. В связи с этим под организацией рабочего процесса следует понимать создание комфортной атмосферы для гостей ресторана, а также обеспечение быстрого реагирования со стороны персонала на их запросы. Сегодня операционные процессы неразрывно связаны с использованием цифровых технологий, так как они оптимизируют их и увеличивают эффективность всей операционной деятельности ресторана.

Под клиентским опытом в ресторанной сфере следует понимать совокупность всех впечатлений и ощущений, которые гости получают на протяжении всего времени своего пребывания в заведении, а также после его посещения при предоставлении им специальных предложений на последующие посещения. Формирование клиентского опыта начинается с момента, когда потенциальный клиент впервые сталкивается с рестораном, видя рекламу по телевизору, перейдя на его сайт или выслушав рекомендации знакомых. Важную роль играет так называемая «атмосферность» заведения, формируемая посредством красивого интерьера, освещения, музыки, создающих у гостя первое впечатление о ресторане. Также уровень клиентского опыта определяется процессом бронирования столика, который должен быть максимально оперативным по времени, персонал должен учитывать пожелания клиентов, исходя из реальных возможностей. В целом, сам процесс бронирования должен быть максимально простым и удобным для потенциального гостя. По прибытии клиента ему должен быть оказан тёплый и дружелюбный приём, сотрудники ресторана должны быть внимательными, знать меню и уметь предложить выгодные для ресторана позиции. Последовательность подачи блюд, оптимальные временные интервалы между ними и внимание персонала к деталям также составляют клиентский опыт. В завершение, для формирования клиентского опыта очень важен этап расставания с клиентом, в связи с чем дружелюбное прощание и при-

глашение вернуться вновь значительно повышают вероятность того, что клиент вернется в ближайшем будущем. Таким образом, клиентский опыт в ресторанной индустрии можно представить как комплексную систему, включающую в себя все моменты взаимодействия клиента с заведением, каждый из которых должен быть тщательно продуман для достижения высокого уровня удовлетворенности гостей.

Цель исследования

Целью данного исследования является изучение влияния процессов цифровизации на эффективность операционной деятельности ресторанов и уровень клиентского опыта. В статье приводится попытка определить, как внедрение цифровых решений влияет на такие факторы, как увеличение объема продаж, сокращение времени обслуживания, снижение потерь продуктов, уровень удовлетворенности клиентов.

Материал и методы исследования

Для достижения поставленной цели нами было проведено смешанное исследование, включающее качественные и количественные методы. В качестве материалов были использованы данные опросов среди владельцев ресторанов, аналитические отчеты и исследования в области цифровизации, а также кейсы, отражающие опыты успешного внедрения цифровых технологий в ресторанах. Методы анализа данных включали статистическую обработку полученных данных, а также контент-анализ материалов, посвященных успешным практикам цифровизации в ресторанной сфере.

Результаты исследования и их обсуждение

В рамках данного исследования проанализированы цифровые технологии, оказывающие влияние на эффективность операционной деятельности и клиентский опыт. Рассмотрим их ниже.

Использование в ресторанном бизнесе цифровых технологий, обеспечивающих возможность оформления онлайн-заказов расширяют географию охвата, привлекая новых клиентов, увеличивая объем заказов и снижая зависимость от потока посетителей в зале. «Потребитель традиционно выступает основным участником маркетинговых программ и действий на конкурентном рынке» [3, с.877]. Тем самым, внедрение технологии онлайн-заказов в ресторанном бизнесе можно рассматривать, как значительный шаг, направленный на оптимизацию операционной деятельности и повышение уровня клиентского опыта. Технология онлайн-заказов позволяет клиентам заказывать еду и напитки через веб-сайты или мобильные приложения ресторана, что значительно упрощает процесс выбора блюд и оформления заказа [4].

Итак, одним из основных преимуществ использования такой цифровой технологии в ресторанном бизнесе, как онлайн-заказы, является возможность увеличения объема продаж. С ее помощью рестораны привлекают больше клиентов, так как предлагают им удобные, альтернативные, способы заказа, что является особенно актуальным в условиях современного ритма жизни. Так, для клиентов открывается возможность делать заказы в любое время, не привязываясь к графику работы заведения, что способствует увеличению числа заказов, особенно в часы загруженности. Помимо этого, технология онлайн-заказов способствует сокращению времени

обслуживания клиентов. В свою очередь, системы автоматизации позволяют минимизировать ошибки при приеме заказов онлайн, так как полученная информация передается напрямую на кухню, что не только ускоряет процесс приготовления, но и снижает вероятность недовольства клиентов из-за неправильно принятых заказов. Тем самым, рестораны могут обслужить больше клиентов за одну и ту же единицу времени, что также положительно сказывается на их доходах.

Также внедрение онлайн-заказов позволяет ресторанам более эффективно управлять своими запасами. Так, системы управления запасами, интегрированные с платформами онлайн-заказов, позволяют отслеживать, какие блюда являются наиболее популярными, что помогает корректировать запасы продуктов. Данная интеграция позволяет снизить потери, а также помогает избежать ситуации, когда популярные блюда оказываются недоступными для клиентов, в связи с нехваткой продуктов для их приготовления.

Отметим, что технология онлайн-заказов также положительно влияет на формирование клиентского опыта. С ее помощью клиенты могут легко просматривать меню, выбирать блюда, добавлять их в корзину и оформлять заказ без необходимости взаимодействия с персоналом ресторана, что создает более комфортную атмосферу и позволяет клиентам чувствовать себя более независимыми. Помимо этого, предоставленная клиентам возможность оставлять отзывы и оценки после получения заказа помогает ресторанам лучше понимать потребности и предпочтения своей целевой аудитории [1].

Таким образом, внедрение технологии онлайн-заказов в ресторанном бизнесе помимо повышения эффективности операционной деятельности, значительно качественно влияет на формирование клиентского опыта, что в конечном итоге приводит к увеличению лояльности клиентов и росту доходов заведения.

Далее рассмотрим такой цифровой сервис, как системы управления запасами (WMS). Данная технология оптимизирует закупки, минимизирует потери от порчи продуктов и обеспечивает бесперебойное функционирование кухни, что приводит к снижению затрат на продукты и повышению рентабельности. Под системой управления запасами (Warehouse Management System, WMS) следует понимать программное обеспечение, которое помогает контролировать и управлять всеми операциями, связанными со складами и запасами. Так, она включает в себя процессы управления приемом товаров, их хранением, отгрузкой и учетом. В рамках ресторанного бизнеса система WMS является особенно актуальной, так как рестораны, как и другие предприятия общественного питания, зависят от эффективного управления своими запасами, чтобы обеспечить высокое качество обслуживания клиентов и оптимизировать свои затраты.

Итак, рассмотрим более детально аспекты использования системы WMS в ресторанном бизнесе:

1) управление запасами ингредиентов, а именно мяса, рыбы, овощей, специй и прочего. Система WMS позволяет контролировать остатки, срок годности и оптимальное количество запасов на складе;

2) оптимизация закупок посредством анализа данных о продажах и потреблении, что позволяет им более точно прогнозировать нужное количество запасов. Оптимизация помогает избежать как недостатка ингредиентов, что может привести к остановке продаж, так и их избытка, что может создать проблемы с хранением и списанием испорченных товаров;

3) учет движения товаров путем отслеживания тех моментов, когда товары поступают на склад и когда они используются на кухне, что дает возможность ресторанам иметь полное представление о движении запасов и быть готовыми к изменениям в спросе, формируемом целевой аудиторией;

4) управление поставками посредством интеграции с системами поставщиков, что упрощает процесс заказа необходимых продуктов. Тем самым, рестораны могут автоматизировать полученные заказы на основе заранее заданных уровней запасов или графика;

5) WMS предоставляет полезные отчеты и анализы, которые помогают менеджерам принимать обоснованные решения. В частности, анализируя вопрос, какие блюда чаще заказываются, можно определить, какие ингредиенты нужно закупать в большем количестве, чем другие.

Влияние использования WMS на эффективность операционной деятельности проявляется в сокращении затрат, увеличении скорости обслуживания, улучшении качества сервиса, снижении зависимости от человеческого фактора, формировании таких качеств, как гибкость и адаптивность. Сокращение затрат ресторана достигается благодаря более точному планированию и минимизации потерь от порчи продуктов. Увеличение скорости обслуживания обеспечивается посредством быстрого и точного управления запасами. Так, персонал может быстрее находить необходимые ингредиенты, что сокращает время ожидания блюд для клиентов. Улучшение качества сервиса обеспечивается тем, что рестораны могут быть уверены, что у них есть необходимые продукты для приготовления блюд, что снижает риск недоступности популярных позиций в меню, что, в свою очередь, также повышает уровень удовлетворенности клиентов. Также автоматизация процессов учета и управления запасами с помощью WMS уменьшает вероятность ошибок, связанных с ручным вводом данных, что способствует созданию более надежной и эффективной системы. Системы WMS позволяют ресторанам быстрее реагировать на изменения в спросе, что становится особенно важным в условиях высокой конкурентной среды в рассматриваемой сфере услуг.

Таким образом, внедрение системы управления запасами в ресторанном бизнесе играет важную роль в оптимизации процессов операционной деятельности, повышении эффективности и снижении затрат. Данная система позволяет ресторанам не только эффективнее управлять своими запасами, но также улучшать качество обслуживания клиентов, что в конечном итоге приводит к повышению их конкурентоспособности на рынке услуг. Поэтому интеграция WMS в процессы ресторанного бизнеса на сегодняшний день представляют собой неотъемлемую часть успешного управления современным рестораном.

Далее рассмотрим вопрос о влиянии автоматизированных систем бронирования столов на эффективность операционной деятельности ресторана, а также на формирование клиентского опыта. Прежде всего, отметим, что автоматизированные системы бронирования столов упрощают процесс резервирования, минимизируют путаницу и увеличивают заполняемость зала [5]. Так, автоматизированные системы бронирования столов представляют собой программные решения, которые позволяют ресторанам и другим заведениям общественного питания эффективно управлять процессами бронирования и размещения гостей в зале ресторана. Указанные системы позволяют клиентам бронировать столы через интернет, а также оптимизировать внутренние

операции, связанные с приемом гостей, управлением очередями и анализом загруженности заведения. Применение автоматизированных систем бронирования столов в ресторанном бизнесе включает в себя множество аспектов, которые мы рассмотрим далее.

Во-первых, данные системы позволяют клиентам самостоятельно выбирать удобное время и место для бронирования. Пользователи могут просматривать доступные столы в реальном времени, что минимизирует риск недопонимания с персоналом и неоправданного ожидания, что создает более приятный пользовательский опыт и повышает вероятность повторных визитов.

Во-вторых, рассматриваемые системы помогают ресторанам улучшить процесс управления загруженностью ресторана. Поэтому с помощью автоматизированного бронирования заведения могут прогнозировать количество посещений, анализировать времена пиковых нагрузок и лучше планировать работу персонала, что, в свою очередь, помогает снизить издержки и повысить качество обслуживания, так как ресторан может заранее подготовиться к высокому потоку клиентов.

В-третьих, автоматизированные системы бронирования облегчают процесс управления полученными данными о клиентах. Так, рестораны в ходе взаимодействия накапливают информацию о предпочтениях гостей, истории их посещений и других нюансах, что позволяет разрабатывать персонализированные предложения и программы лояльности. Их использование в ресторанном бизнесе значительно повышает уровень удовлетворенности клиентов и, как следствие, увеличивает их лояльность.

Отметим, что одним из значительных преимуществ использования данных систем является возможность интеграции с другими системами управления рестораном, такими как учет запасов, системы кассового обслуживания и программы для анализа продаж, что создает единую экосистему, в которой обмен данными происходит автоматически, что упрощает процессы и минимизирует вероятность допущения ошибок.

Влияние использования автоматизированных систем бронирования на эффективность операционной деятельности — безусловно, так как они позволяют минимизировать время, затрачиваемое на ручное управление бронированиями, уменьшают количество недоразумений, возникающих во взаимодействии с клиентами в офлайн режиме и оптимизируют распределение ресурсов ресторана. Тем самым, рестораны могут повысить свою продуктивность и прибыльность, получая больше удовлетворенных клиентов и повторных заказов.

Таким образом, автоматизированные системы бронирования столов представляют собой неоспоримый инструмент для повышения эффективности операционной деятельности в ресторанном бизнесе. Применение данных систем позволяет значительно повысить уровень сервиса, оптимизировать внутренние процессы и увеличить прибыль заведения.

Такие технологии, как цифровые меню и системы оплаты, ускоряют обслуживание в ресторане, сокращая время ожидания и повышая оборот столиков. Цифровые меню и системы оплаты включают в себя цифровые меню на экранах, мобильные приложения, QR-коды для доступа к меню, а также решения для бесконтактной оплаты [7]. В целом, они представляют собой современные технологические решения, которые значительно изменили способ, которым рестораны взаимодействуют с клиентами, а также оптимизируют свои операционные процессы.

Отметим, что с помощью цифрового меню рестораны представляют свои блюда и напитки в наиболее привлекательном виде. Они содержат high-quality изображения, детальные описания, информацию об ингредиентах и аллергиях, и могут включать в себя отзывы клиентов. Данные цифровые технологии помогают не только привлечь внимание гостей, но и способствуют лучшему пониманию, что именно предлагает ресторан, что, в свою очередь, увеличит средний чек за счет дополнительных продаж.

В то же время, применение цифровых систем оплаты облегчает процесс расчетов для клиентов, позволяя осуществлять оплату быстро и безопасно. Бесконтактные способы оплаты снижают время ожидания в очереди и делают данный процесс более комфортным, что особенно важно в условиях большого потока посетителей. Помимо этого, такие цифровые решения часто позволяют интегрировать систему учета продаж с другими бухгалтерскими и управленческими инструментами, что помогает улучшить процесс управления финансами и, соответственно, помогает в анализе финансовых данных.

В качестве одного из ключевых преимуществ внедрения цифровых меню и систем оплаты следует назвать повышение эффективности операционной деятельности ресторана, что проявляется в следующих моментах. Автоматизация процесса заказа и оплаты снижает нагрузку на персонал, позволяя им сосредоточиться на обслуживании гостей и повышении качества сервиса. Указанные системы позволяют ресторанам эффективно управлять запасами и анализировать потребительские предпочтения клиентов. Так, сбор данных о заказах помогает менеджерам принимать обоснованные решения маркетингового плана, например, об изменении меню или ценовой политики. В связи с этим, ресторан может быстро адаптироваться к спросу и оптимизировать свои запасы. Помимо этого, внедрение цифровых меню и систем оплаты может значительно увеличить доходы ресторана. Более простые и удобные способы заказа и оплаты стимулируют клиентов заказывать больше, а также облегчают процесс дополнительных продаж. В изменении финансовых показателей полезный эффект от внедрения данных технологий может выражаться в росте среднего чека и увеличении общего объема продаж.

Таким образом, цифровые меню и системы оплаты стали неотъемлемой частью современного ресторанного бизнеса. Их применение направлено не только на улучшение клиентского опыта, но также и повышение эффективности и прибыльности ресторанов, что делает их важным инструментом в условиях растущей конкуренции на рынке аналогичных услуг.

Далее рассмотрим вопрос об использовании CRM-систем в ресторанном бизнесе, которые позволяют собирать данные о клиентах, персонализировать предложения и повышать их лояльность. Так, используемые в ресторанном бизнесе CRM-системы (Customer Relationship Management) представляют собой стратегический подход к управлению взаимодействием с клиентами. Данные системы позволяют ресторанам собирать, анализировать и использовать данные о клиентах для улучшения качества обслуживания и повышения уровня удовлетворенности. CRM-системы помогают ресторанам отслеживать историю заказов, предпочтения клиентов, а также управлять программами лояльности и акциями [6].

Поэтому применение CRM-систем в ресторанном бизнесе позволяет значительно повысить эффективность операционной деятельности. Прежде всего, они помогают персонализировать предложения для клиентов, что приводит к увеличе-

нию объема продаж. Так, зная предпочтения клиента, ресторан предлагает ему специальные, «персонализированные» блюда или акции, что способствует повторным визитам в заведение. Также CRM-системы позволяют автоматизировать процессы, связанные с управлением клиентскими данными, что снижает вероятность ошибок и экономит время сотрудников.

Кроме того, использование CRM-систем способствует улучшению взаимодействия между рестораном и клиентами. С помощью автоматизированных рассылок можно информировать клиентов о появлении новых блюд, акциях и событиях. С помощью указанных систем рестораны собирают отзывы и предложения клиентов, когда они заинтересованы в оперативном реагировании на их потребности и улучшении качества обслуживания. Влияние использования CRM-систем на эффективность операционной деятельности ресторана можно оценить через следующие показатели — увеличение повторных заказов, рост среднего чека, снижение «текучки» клиентов и улучшение уровня их удовлетворенности. Указанные факторы в совокупности способствуют повышению прибыльности ресторанного бизнеса и укреплению его позиций на рынке ресторанных услуг. Таким образом, внедрение CRM-систем в деятельность ресторана необходимо для оптимизации процессов, улучшению уровня клиентского опыта и повышению общей эффективности операционной деятельности.

В свою очередь, использование ресторанами мобильных приложений позволяет проводить маркетинговые кампании, предлагать скидки и бонусы, создавая дополнительные каналы коммуникации с целевой аудиторией. Используемые в ресторанном бизнесе мобильные приложения представляют собой эффективный инструмент, расширяющий возможности взаимодействия с клиентами и оптимизирующий операционную деятельность. Мобильные приложения выступают дополнительным каналом продаж, клиенты могут легко и быстро оформлять заказы на вынос или с доставкой, просматривать меню, добавлять позиции в избранное и отслеживать статус своего заказа в режиме реального времени. Тем самым, удобство использования мобильных приложений в ресторанном бизнесе напрямую влияет на увеличение среднего чека и частоты посещений клиентов. Встроенные в мобильные приложения системы лояльности, предлагающие скидки, бонусы, накопительные программы и эксклюзивные предложения для пользователей, стимулируют совершение повторных покупок, в связи с чем укрепляют лояльность клиентов, представляющих собой целевую аудиторию. В свою очередь, возможность персонализировать предложения на основе истории заказов и предпочтений направлена на повышение эффективности маркетинговых кампаний и увеличение продаж ресторана. Следует отметить, что помимо прямых продаж, мобильные приложения служат полезным инструментом сбора данных о клиентах. Анализируя данные о заказах, предпочтениях и поведении пользователей, рестораны получают ценную информацию для оптимизации меню, ценовой политики и маркетинговых стратегий. Так, с помощью push-уведомлений рестораны оперативно информируют клиентов о новых предложениях, акциях и специальных мероприятиях, что способствует повышению узнаваемости бренда ресторана. В свою очередь, интеграция с системами бронирования позволяет клиентам зарезервировать столик на удобное для них время через приложение, что упрощает процесс организации посещения ресторана и сокращает время ожидания.

Далее рассмотрим, как проявляется влияние использования мобильных приложений на эффективность операционной деятельности ресторана. Прежде всего, автоматизация процесса приема заказов и управления доставкой снижает нагрузку на персонал и оптимизирует все рабочие процессы ресторана. Также цифровая система заказов минимизирует вероятность ошибок и недоразумений, что повышает точность выполнения заказов и удовлетворенность клиентов. В дополнение, сбор данных о клиентах позволяет ресторану более эффективно планировать закупки, оптимизировать работу кухни и управлять запасами, снижая издержки и увеличивая прибыль. В заключение отметим, что повышение лояльности клиентов благодаря использованию персонализированных предложений и программ лояльности приводит к росту выручки и укреплению позиций ресторана на рынке ресторанных услуг. Однако, отметим, что внедрение мобильного приложения в работу ресторана требует соответствующих инвестиций в разработку и поддержание их работы, и, следовательно, обучение персонала работе с нововведенной системой.

Представим рассмотренные цифровые сервисы наглядно на рисунке 1.



Рис. 1. Цифровые технологии, используемые в деятельности ресторанов

Таблица 1

**Расчет изменений показателей до и после внедрения цифровых технологий
в ресторанный бизнес**

Показатель	Формула расчета	Пояснения
Увеличение объема продаж, %	$(\text{Объем продаж после} - \text{Объем продаж до}) / \text{Объем продаж до} \times 100\%$	Сравнение периодов до и после внедрения цифровых технологий в деятельность ресторана
Сокращение времени обслуживания, %	$(\text{Время обслуживания до} - \text{Время обслуживания после}) / \text{Время обслуживания до} \times 100\%$	Измерение времени обработки заказов до и после внедрения цифровых технологий в деятельность ресторана
Снижение потерь продуктов, %	$(\text{Потери до} - \text{Потери после}) / \text{Потери до} \times 100\%$	Сравнение потерь продуктов до и после внедрения цифровых технологий в деятельность ресторана
Уровень удовлетворенности клиентов, %	$(\text{Количество положительных отзывов} / \text{Общее количество отзывов}) \times 100\%$	Опросы клиентов до и после внедрения цифровых технологий в деятельность ресторана

Использование всех представленных в исследовании цифровых технологий, сервисов, в совокупности приводит к росту прибыли и улучшению деловой репутации ресторана. «В современных условиях цифровизации экономики произошли существенные изменения в каналах коммуникации, технологиях воздействия на восприятие потребителей, способах анализа коммуникационного воздействия и оценки эффективности коммуникаций» [2, с.989]. Для подтверждения эффективности внедрения цифровых технологий необходимо провести ряд расчетов, включающих в себя анализ изменения объема продаж, времени обслуживания, снижения потерь продуктов, уровня удовлетворенности клиентов до и после внедрения технологий. Необходимо сравнить ключевые показатели эффективности, а именно, выручку, рентабельность, средний чек, оборачиваемость столиков, до и после внедрения технологий. Также следует проанализировать изменение затрат на персонал и маркетинг. Только комплексный подход к анализу данных позволит объективно оценить влияние цифровизации на финансовые показатели ресторана и подтвердить эффективность вложения инвестиций в цифровые технологии.

Систематизируем полученные данные в таблице 1.

Выводы

Сравнив предлагаемые в данном исследовании показатели до и после внедрения цифровых технологий, можно убедительно показать, каким образом они влияют на эффективность операционной деятельности ресторана и уровень удовлетворенности клиентов.

Таким образом, предлагаемый перечень расчетов поможет понять насколько эффективно внедрение указанных выше цифровых технологий для операционной деятельности ресторанов и уровня удовлетворенности клиентов.

Литература

1. Борейко В.Н. Роль цифровых технологий в управлении ресторанным бизнесом // Креативная экономика. 2024. Т. 18. № 9. С. 2343-2354.
2. Кириллова Л.К. Коммуникационная поддержка продаж на основе цифровой рекламы // Экономика и предпринимательство. 2024. № 4 (165). С. 989-992. DOI: 10.34925/EIP.2024.165.4.197.
3. Кириллова Л.К. Лояльность потребителей сферы услуг: методический аспект // Экономика и предпринимательство. 2022. № 2 (139). С. 877-880. DOI: 10.34925/EIP.2022.139.2.168.
4. Кислова М.С. Внедрение информационных технологий в ресторанный бизнес // Вестник науки. 2024. № 1. С. 392-399.
5. Князева В.И., Городецкая О.Ю. Использование чат-бота в качестве информационной системы ресторанного бизнеса // Хроноэкономика. 2020. № 4 (25). С. 58-63.
6. Рождественская Л.Н., Рогова О.В., Чердниченко Л.Е. Особенности цифровой трансформации предприятий индустрии питания // Креативная экономика. 2020. Т. 14. № 6. С. 1137-1154.
7. Скоробогатов М.В., Минченко Л.В. Внедрение инструментов цифровизации в сфере общественного питания // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия «Экономика и экологический менеджмент». 2023. № 1. С. 108-116.