

УДК 338.012

Е. Н. Ялунина

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», Екатеринбург,
e-mail: yalunina.1979@mail.ru

**ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК ИНСТРУМЕНТ
ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ
И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Ключевые слова: конкурентоспособность, качество, предприятие питания, рынок, потребитель, услуга, сервис, ресурсы, логистика.

Рассматривая вопросы повышения конкурентоспособности услуг, возникает ряд противоречий в суждении авторов относительно повышения эффективности системы управления предприятием питания в условиях трансформации национальной экономики. Нами в статье рассмотрены тенденции развития предприятий питания и раскрыта сущность предлагаемого инструмента, позволяющего повысить эффективность системы управления предприятием питания. В основе инструмента закладываются элементы, которые взаимодействуют друг с другом и описана их степень влияния на повышение эффективности деятельности предприятий питания. Особо уделено внимание показателям качества управления, которые оказывают влияние на повышения уровня конкурентоспособности предприятия питания с учетом внешних вызовов и эффективного использования имеющегося у предприятия питания совокупного потенциала. Достижение ключевых приоритетных показателей предполагается за счет внедрения инновационных технологий, повышения квалификации работников, разработке логистических процессов. Например, предприятие питания имеет эргономичную материально-техническую базу, но не уделяет должного внимания качеству оказания сервисных услуг, то выполнение ключевых показателей по повышению уровня конкурентоспособности не достижимо.

E. N. Yalunina

Ural State University of Economics, Yekaterinburg, e-mail: yalunina.1979@mail.ru

**INNOVATIVE TECHNOLOGIES AS A TOOL FOR IMPROVING
THE EFFECTIVENESS OF THE MANAGEMENT SYSTEM
AND COMPETITIVENESS FOOD COMPANIES**

Keywords: competitiveness, quality, catering, market, consumer, service, service, resources, logistics.

Considering the issues of increasing the competitiveness of services, a number of contradictions arise in the authors' judgment regarding the increase in the efficiency of the food enterprise management system in the conditions of transformation of the national economy. We in the article examined the development trends of catering enterprises and disclosed the essence of the proposed tool to improve the efficiency of the catering management system. The tool is based on elements that interact with each other and their degree of influence on improving the efficiency of catering enterprises is described. Particular attention is paid to management quality indicators that have an impact on improving the competitiveness of the catering enterprise, taking into account external challenges and the effective use of the total potential of the catering company. Achieving key priority indicators is expected through the introduction of innovative technologies, advanced training for employees, and the development of logistics processes. For example, a catering company has an ergonomic material and technical base, but does not pay due attention to the quality of services, the fulfillment of key indicators to increase the level of competitiveness is not achievable.

Рассматривая вопросы повышения эффективности системы управления предприятием питания, необходимо уточнить, что общественное питание это сфера, которая очень чувствительна в отношении происходящих процессов на макро и мезоуровнях. Одним из трендов развития является формирование пласта ресторанного бизнеса, ориенти-

рованного на удовлетворение потребности клиента, относящегося к категории среднего класса. Также одним из приоритетных направлений является питание, которое формирует культуру здорового образа жизни, учитывает такие параметры как безопасность, экологичность, ценность, доступность. Значимость общественного питания заключа-

ется в удовлетворении нужд работников предприятий в течение рабочего времени с целью выполнения планируемых экономических показателей и обеспечение питания обучающихся во всех учреждениях образования. Данной сфере присуще все виды массового питания, включая пансионаты, санатории, детские дома, гостиницы и др. В Екатеринбурге также как и во всех областных городах активно получили свое развитие рестораны, столовые, закусочные, бары, осуществляющие свою деятельность, используя собственное сырье, так и покупные полуфабрикаты. Отметим, что в плане производства обозначенных предприятий питания присутствует кулинарная продукция, которая пользуется большим спросом среди потребителей.

Новые подходы к внедрению технологий по переработке и обработке сырья, информационных технологий (CRM, VivaTech, Iiko и др.) в деятельность предприятий питания позволяют им динамично развиваться. На основе проведенного исследования констатируем, что 46% в Екатеринбурге это кафе и рестораны быстрого обслуживания, пять екатеринбургских ресторанных сетей активно открывают предприятия питания в других городах Свердловской области, в частности Нижнем Тагиле, Каменск-

Уральском, Серове. Одним из привлекательных индикаторов для потребителя является и остается в настоящее время это средний чек организации, который считается доступным для жителя Екатеринбурга и жителей городов Свердловской области от 300 до 1550 рублей. Данный процесс подтверждают статистические показатели, в частности доходы от деятельности предприятий общественного питания, которые за 2019 год составили 24213 млн.руб., что на 2,9% выше в сравнении с прошлым годом. Фаст-фуд занимает позиции на рынке общественного питания, исходя из общего числа предприятий питания в Свердловской области, их число составляет 49%. Ориентир потребителя на экзотическую кухню, здоровое питание является предпосылкой для определения вектора развития предприятий общественного питания, в частности продвижения пиццерий, фаст-фуда, «casual». К основным тенденциям развития общественного питания в Свердловской области относим: открытие заведений, пропагандирующих национальную кухню; развитие сети ресторанов на базе торгово-развлекательных центров; сохранение доли сетевых предприятий питания; формирование культуры питания «вне дома» у населения.

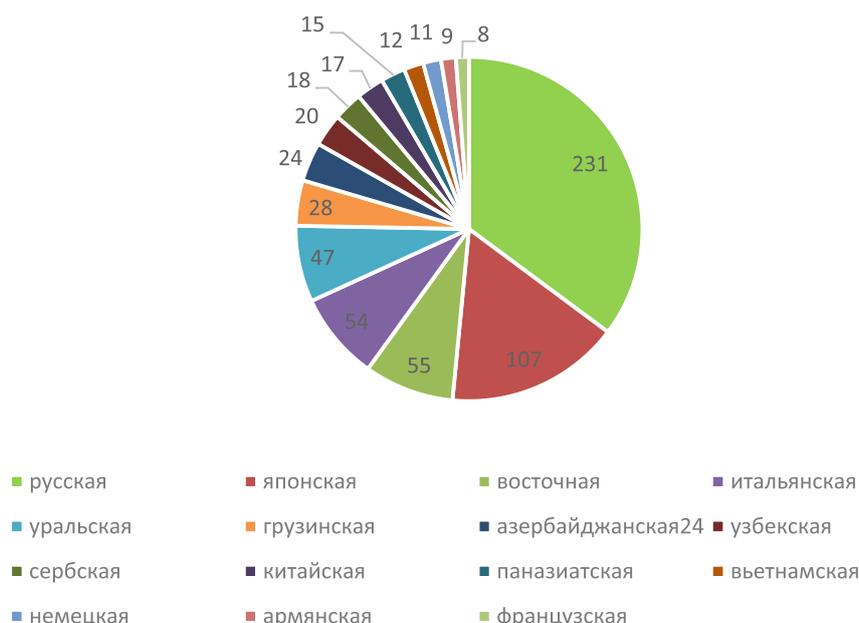


Рис. 1. Количество предприятий общественного питания, предлагающих национальную кухню в г. Екатеринбург на 01.01.2019 г.

Таблица 1

Количество предприятий общественного питания МО Екатеринбурга в динамике, ед.

Показатель	2015	2016	2017	2018	2019	Темп роста, % (2019/2015)
Количество предприятий, ед.	2181	2230	2322	2428	2478	113,62
в том числе:						
*открыто новых ПОП	280	301	341	332	278	99,28
*закрыто действующих ПОП	250	252	249	226	194	77,6

С целью повышения уровня конкурентоспособности предприятия питания, необходимо уделять внимание вопросам обеспечения качества продукции (соответствие продукции органолептическим показателям) за счет оптимизации логистических процессов, эффективности использования трудовых ресурсов, прогнозируемого процесса закупа товаров, материалов, сырья, планомерному обновлению оборудования, снижению издержек производства и обращения, разработке и реализации схемы доставки продукции до конечного потребителя. Внедрение инноваций в деятельность предприятий питания осуществляется в рамках взаимодействия с органами государственной власти, которые разрабатывают концепции, программы, способствуют повышению квалификации работников, создают площадки для руководителей предприятия питания, где обсуждаются вопросы развития рыночных субъектов и решение социально-экономических задач для территорий, что и определяет актуальность и практическую составляющую предмета обсуждения.

Сфера общественного питания одна из значимых отраслей в национальной экономике, которая оказывает воздействие на уровень жизни населения и является индикатором ее состояния, в частности по активизации данной отрасли можно судить о трансформации экономики государства. За последние семь лет сфера общественного питания динамично развивается за счет улучшения качества обслуживания и внедрения инноваций. К инновациям, которые активно применяются в деятельность предприятий питания, относят: организационные, управленческие, технико-технологические, сервисные. Сущность организационных инноваций заключается в разработке

концепции предприятия общественного питания. Концепция предприятия общественного питания – это разработка и реализация системы, которая выражена в процессах связанных между собой и направленных на достижение эффективности деятельности предприятия общественного питания. К основным взаимосвязанным процессам концепции предприятия общественного питания относим: социально-экономическое обоснование целесообразности функционирования предприятия общественного питания, смысловая идея предприятия общественного питания, совокупный потенциал и эффективность его использования, формирование маркетинговой и ценовой политики предприятия питания, разработка ассортиментного перечня предприятия общественного питания. Сущность управленческих инноваций заключаются в разработке системы управления, основанной на прогнозировании событий (внешних вызовов) и готовности к происходящим изменениям с помощью современных информационных технологий. Большинство из существующих предприятий общественного питания не справились с таким вызовом как пандемия, из-за отсутствия цифровых технологий или неспособности работников быть вовлеченными в эти процессы. Анализ рынка общественного питания в Свердловской области, по мнению экспертной группы, в число которой входили собственники предприятий общественного питания, показал, что в январе, феврале 2020 года был рост количества чеков на 9, 5%, а в марте снижение на 33%, а в апреле вынуждены были часть предприятий прекратить свою деятельность, а часть переформатировались и сконцентрировали имеющиеся ресурсы на доставку продукции «на дом» покупателю с не-

изменной стоимостью среднего чека. Несмотря на изолированность покупателя от предприятий питания сумма затрат потребителя на еду и напитки держится на прежнем уровне, а собственники бизнеса в настоящее время совершенствуют сервис и обеспечивают качество продукции. К технико-технологическим инновациям относим: процессы, связанные с вводом нового оборудования, с доработкой имеющегося оборудования и внедрением цифровых технологий, с целью увеличения производительности работников предприятия и экономичности выпуска продукции. К сервисным процессам относят: комплекс мероприятий, направленных на достижение удовлетворенности потребителя за счет нововведений в технологию сервиса и технику обслуживания. При реализации комплекса мероприятий сервисного процесса предприятия питания, применяют два подхода, первый ориентирован на внедрение современного оборудования, а второй на внедрение технологий, связанных с производством, приготовлением блюд, полуфабрикатов. В настоящее время эти направления деятельности для предприятий питания считаются приоритетными, так как они рассматриваются с позиции резерва для повышения эффективности деятельности рыночного субъекта. Многих собственников бизнеса останавливает использовать обозначенные резервы, так как на первоначальном этапе внедрения инноваций необходимы денежные средства, не у каждого существующего предприятия питания есть собственные средства в достаточном количестве. Причем понимание у собственников бизнеса есть, что вложенные средства окупятся через три, пять лет, но предприятия питания по своей сути уязвимы, так как напрямую зависят от уровня платежеспособности населения, процессов, происходящих на мезо и макро уровнях. Часть собственников предприятий общественного питания не готовы привлекать заемные средства на долгосрочный период. По мнению экспертов, к числу эффективных инноваций относят, инновации связанные с повышением качества продукции (микробиологическая безопасность, эко-

логичность, пищевая ценность, сроки хранения готовой продукции, упаковка и транспортировка полуфабрикатов и готовой продукции).

На рис. 2 представлены наиболее известные инновационные технологии, применяемые в сфере общественного питания.

Зарубежный опыт показывает, что внедрение интерактивных технологий, в частности управление сервисом самостоятельно посетителем, придает предприятию питания эксклюзивность среди существующих подобных заведений и может привлечь дополнительно клиентов.

Изучив мировой экспорт, а именно, структуру констатируем, что большая его доля это освоение цифровых, наукоемких, высокоэнергетических технологий. Достижение таких показателей обусловлено внесением поправок в действующие концепции развития хозяйствующих субъектов. Сущность поправок заключается во включении существующих процессов инноваций, т.е. ни как элемента системы управления предприятием, а ключевым. Это означает, что система управления современным рыночным субъектом предполагает разработку системы показателей оценки инновационной деятельности предприятия общественного питания, которая направлена на эффективное использование имеющегося совокупного потенциала. Предлагаем для оценки конкурентоспособности предприятия общественного питания условно поделить на четыре блока, каждый из которых будет отражать направление деятельности. Так, 1 блок – характеризует эффективность процесса производства продукции и ее доведения до потребителя; 2 блок – позволяет оценить финансовое положение предприятия общественного питания; 3 блок – оценивает качество обслуживания клиентов предприятия общественного питания; 4 блок – оценивает рыночное положение предприятия общественного питания. Нами предлагается универсальная методика оценки конкурентоспособности предприятия общественного питания с учетом изменений в концепцию системы управления предприятия, в частности внедрения инновационных решений.



Рис. 2. Техничко-технологические инновации, применяемые в сфере общественного питания [4, с. 156]

Таблица 2

Методика комплексной оценки конкурентоспособности предприятия общественного питания

Наименование блока	Показатели конкурентоспособности предприятия общественного питания
1. Эффективность процесса производства продукции и реализация услуг до потребителя	1. Коэффициент роста валового товарооборота общественного питания 2. Коэффициент роста оборота продукции собственного производства 3. Коэффициент роста оборота по безналичному расчету готовых изделий и полуфабрикатов собственной выработки юридическим лицам социального назначения 4. Коэффициент уровня издержек производства и обращения 5. Коэффициент рентабельности продаж
2. Финансовое положение предприятия общественного питания	1. Коэффициент автономии предприятия общественного питания 2. Коэффициент текущей платежеспособности 3. Рентабельность активов и капитала 4. Коэффициент расходов, связанных с закупом сырья, материалов, товаров и иных материально-производственных запасов
3. Качество обслуживания клиентов предприятия общественного питания	1. Коэффициент устойчивости ассортимента 2. Коэффициент завершенности покупки 3. Коэффициент точной конверсии 4. Коэффициент недовольства клиентов работой персонала передней линии
4. Оценка рыночного положения предприятия общественного питания	1. Доля рынка 2. Индекс уровня цен 3. Коэффициент цифровых сервисных услуг 4. Коэффициент соотношения площади предприятия к совокупной площади предприятий конкурентов

Предлагаемая система показателей, предполагает комплексный подход к оценке эффективности системы управления предприятием общественного питания и позволяет определить уровень конкурентоспособности объекта исследования. Достоинством данной системы показателей является подход, который считаем универсальным, так как он применим для любого типа предприятия общественного питания (кафе, пиццерия, столовая, бар, ресторан и др.). Исходя из полученных расчетов, выделяются проблемы предприятия общественного питания и разрабатывается стратегия его развития.

Таким образом, с целью удовлетворения потребностей населения необходима систематическая работа по совершенствованию стратегического развития рынка услуг общественного питания на мезо и макро уровнях с учетом внешних вызовов. Учитывая кризисное состояние в национальной экономике, предприятия общественного питания оказались в состоянии трансформации: часть предприятий ушли с рынка и прекратили свое существование, а другие, эффективно использовали накопленные цифровые ресурсы и инновации. Отмечаем, что в основном утратили свои рыночные позиции предприятия общественного питания, относящиеся к среднему ценовому сегменту. Фаст-фуд, как обособленная единица

в отрасли, зарекомендовали себя как конкурентоспособные предприятия в среднесрочном периоде. Базисными элементами в концепции развития предприятия общественного питания являются: безопасность, инновации, качество. Систему управления предприятиями общественного питания необходимо корректировать, в частности разрабатывать и реализовывать инновационную модель управления, ориентированную на повышение качества выпускаемой продукции, сервисного обслуживания, повышения уровня конкурентоспособности. Нами предлагается универсальная методика оценки конкурентоспособности предприятия общественного питания, которая позволяет выявить резервы роста рыночного субъекта и разработать мероприятия, направленные на повышение эффективности деятельности предприятия общественного питания. Результаты исследования показывают, что отсутствие единого нормативно-правового акта на законодательном уровне затрудняет развитие предприятий общественного питания. Для развития малого и среднего бизнеса важно понимание «правил игры на рынке», а именно для обеспечения более правильного экономического развития важно, чтобы правительство определило оптимальное соотношение между государственным и рыночным регулированием экономики.

Библиографический список

1. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М.: Дело, 1992. 702 с.
2. Садыхов Э.Ф. Управление конкурентоспособностью организации общественного питания: автореф. дис. ... канд. экон. наук. 08.00.05. Москва, 2013.
3. Фатхутдинов Р.А. Стратегический менеджмент. 7-е изд., испр. и доп. / Р.А. Фатхутдинов. М.: Дело, 2015. 528 с.
4. Тюлин А.Е. Повышение конкурентоспособности инновационно-активных предприятий на основе создания и применения ключевых компетенций: дис. ... докт. экон. наук. Москва, 2017. 383 с.