

УДК 658.8/339.1-051

**Алейников Валентин Васильевич**

магистрант

ФГБОУ ВО «Пятигорский Государственный Университет»,

г. Пятигорск

Aleynikov Valentin Vasilyevich

FSBEI HE «Pyatigorsk State University»,

Pyatigorsk

E-mail: aleyniko99@mail.ru

## **УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ЭКОНОМИКА В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ: ПРОБЛЕМЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ, ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ**

Статья посвящена исследованию ключевых аспектов управленческой экономики в ресторанном бизнесе, анализу актуальных проблем функционирования и перспективных направлений развития отрасли. Рассматриваются такие вызовы, как высокая конкуренция, рост затрат, кадровые дефициты и влияние внешних экономических факторов. Особое внимание уделяется инструментам оптимизации: цифровизации процессов, внедрению ERP-систем, бережливому производству и устойчивым бизнес-моделям. Предлагаются практические рекомендации по повышению операционной эффективности, включая управление цепочками поставок, ценообразование и адаптацию к меняющимся потребительским трендам.

Ключевые слова: управленческая экономика, ресторанный бизнес, операционная эффективность, цифровизация, бережливое производство, устойчивое развитие

The article is devoted to the study of key aspects of managerial economics in the restaurant business, the analysis of current problems of functioning and promising directions of development of the industry. Challenges such as high competition, cost growth, personnel shortages and the impact of external economic

factors are considered. Special attention is paid to optimization tools: digitalization of processes, implementation of ERP systems, lean production and sustainable business models. Practical recommendations are offered to improve operational efficiency, including supply chain management, pricing and adaptation to changing consumer trends.

Keywords: management economics, restaurant business, operational efficiency, digitalization, lean production, and sustainable development.

Ресторанный бизнес – одна из наиболее динамичных и конкурентных отраслей экономики, где успех зависит не только от качества кухни и сервиса, но и от эффективного управления ресурсами. Управленческая экономика, как прикладная дисциплина, помогает оптимизировать финансовые, трудовые и материальные потоки, минимизировать риски и повышать прибыльность. Однако в условиях высокой конкуренции, изменчивого спроса и внешних кризисных факторов рестораторы сталкиваются с множеством проблем. В данной статье рассматриваются ключевые вызовы отрасли и перспективные направления развития.

#### *Основные проблемы функционирования ресторанного бизнеса:*

1. Высокая конкуренция и дифференциация спроса, заключающиеся в:
  - росте числа заведений при ограниченной платежеспособности аудитории;
  - необходимости постоянного обновления меню и концепции для удержания клиентов;
  - влиянии рейтингов (Google Maps, TripAdvisor) на репутацию и посещаемость.
2. Управление затратами и ценообразованием, проявляющиеся в:
  - волатильности цен на продукты (сезонность, логистические кризисы);
  - высокой доле постоянных издержек (аренда, зарплаты, коммунальные платежи);
  - сложности расчета оптимальной наценки без потери клиентов.

3. Кадровые проблемы, заключающиеся в:

- дефиците квалифицированного персонала (повара, официанты);
- текучести кадров и затрат на обучение;
- необходимости мотивации сотрудников в условиях высокого стресса.

4. Влияние внешних факторов, таких, как:

- изменения в законодательстве (санкции, налоги, требования Роспотребнадзора)<sup>4</sup>
- кризисы (пандемии, санкции, инфляция);
- сдвиги в потребительских предпочтениях (ЗОЖ, доставка, vegan-friendly).

#### *Перспективы развития и инструменты управленческой экономики*

1. Внедрение цифровых технологий, таких, как:

- ERP-система для учета товарных остатков и анализа продаж;
- автоматизация заказов через мобильные приложения и QR-меню;
- применение big data для прогнозирования спроса и персонализированного маркетинга.

2. Оптимизация логистики и закупок путем:

- создания сети локальных поставщиков для снижения зависимости от импорта;
- внедрения just-in-time системы для минимизации потерь;
- использования фудшеринга для сокращения затрат на утилизацию.

3. Повышение операционной эффективности посредством:

- метода бережливого производства (Lean) для сокращения издержек;
- аутсорсинга непрофильных функций (уборка, бухгалтерия);
- гибких форматов (dark kitchens, кейтеринг, фуд-корты).

4. Устойчивое развитие и экологичность через:

- переход на экологичную упаковку и zero-waste концепции;
- внедрение энергосберегающих технологий;
- партнерство с фермерами для "зеленого" имиджа.

Ресторанный бизнес остается высокорисковой отраслью, где успех зависит от грамотного управления экономическими процессами. Ключевыми направлениями развития становятся цифровизация, оптимизация затрат и адаптация к новым трендам. Компании, способные сочетать инновации с традиционными ценностями гостеприимства, получают долгосрочное конкурентное преимущество.

#### *Рекомендации:*

- регулярный анализ KPI (рентабельность, средний чек, LTV клиента)
- инвестиции в обучение персонала и автоматизацию
- гибкость в адаптации к изменениям рынка

#### *Персонализация и клиентский опыт в развитии ресторанного бизнеса на примере пивной ресторации*

Персонализация в HoReCa (Hotel, Restaurant, Café) становится ключевым трендом, повышающим лояльность гостей и конкурентоспособность бизнеса.

#### *Основные стратегии для пивной ресторации*

##### *A. Технологии для индивидуального подхода*

- искусственный интеллект и Big Data – анализ предпочтений гостей на основе истории заказов, поведения в приложении, соцсетей.
- CRM-системы – сбор данных о клиентах (аллергии, любимые блюда, даты посещений) для персонализированных предложений.
- чат-боты и голосовые помощники – индивидуальные рекомендации через мессенджеры и умные колонки.

##### *B. Персонализированный сервис*

- гибкое меню – опции для разных диет (веган, кето, безглютеновое), возможность "собрать" блюдо под себя.
- именной подход – приветствие по имени, запоминание любимых столиков, напитков.

- VIP-программы – эксклюзивные предложения для постоянных гостей (дегустации, встречи с шеф-поваром).

### *C. Цифровая персонализация*

- мобильные приложения и онлайн-бронирование – предложения на основе прошлых заказов, push-уведомления с персональными скидками.

- динамическое ценообразование – специальные тарифы для лояльных клиентов.

- геймификация – бонусы за активность (например, бесплатный десерт после 5 визитов).

### *D. Уникальные впечатления*

- события под запрос – организация частных ужинов, кулинарных мастер-классов с учетом предпочтений гостей

- персонализированный декор – например, поздравление с днем рождения за столом или индивидуальный подбор музыки

- шеф-таблички – блюда, названные в честь постоянных гостей

### *E. Экологичность и этичность*

- подбор меню по ценностям – предложение локальных, органических или фермерских продуктов в зависимости от предпочтений гостя

- учет пищевых ограничений – автоматические рекомендации блюд без аллергенов

Персонализация в HoReCa движется в сторону гипер-индивидуализации, где технологии и человеческий подход создают уникальный клиентский опыт. Компании, которые внедряют эти тренды, получают преимущество в привлечении и удержании гостей.

## *Пример разработки CRM-системы для пивной ресторации*

Разработка CRM-системы для пивного ресторана — это комплексный процесс, который должен учитывать специфику заведения: управление клиентской базой, бронирование столов, программу лояльности, аналитику продаж и интеграцию с другими сервисами.

### *Ключевые функции CRM для пивного ресторана*

#### *1. Управление гостями*

Ведение базы клиентов (контакты, предпочтения, история заказов)

Отметки о VIP-гостях и постоянных посетителях

Система учета дней рождения и автоматические поздравления

#### *2. Бронирование столов и мероприятия*

Онлайн-бронирование через сайт/соцсети/телеграм-бота

Напоминания гостям о брони (SMS/email/push)

Учет предпочтений (любимые столики, закуски к пиву)

#### *3. Программа лояльности*

Начисление бонусов за посещения

Персональные скидки (например, на фирменное пиво)

Подарочные сертификаты и акции

#### *4. Аналитика продаж*

Отчеты по популярным блюдам и сортам пива

Контроль среднего чека и частоты посещений

Выявление "уходящих" клиентов и автоматизация реактивации

#### *5. Интеграции*

С онлайн-кассой (например, АТОЛ, Эвотор)

С системой доставки (если есть)

С маркетплейсами (например, Delivery Club)

С мессенджерами (рассылка акций через WhatsApp/Telegram)

#### *6. Фидбек и репутация*

Автоматические опросы после визита

Мониторинг отзывов в Google Maps, Яндекс.Картах, 2GIS

## Технологии для разработки

- Backend: Python (Django/Flask), PHP (Laravel), Node.js
- Frontend: React, Vue.js (если нужен личный кабинет гостя)
- Мобильное приложение (опционально): Flutter/React Native
- База данных: PostgreSQL, MySQL
- Облако/Сервер: Яндекс.Облако, AWS, или локальный сервер

### *Готовые решения vs Кастомная разработка*

Готовые CRM (например, Битрикс24, МойСклад) — быстрый старт, но могут не учитывать специфику пивного ресторана

- Кастомная CRM — дороже, но идеально подойдет под бизнес-процессы

### *Бюджет и сроки*

Простой MVP: от 300 000 Р (3–6 месяцев)

Полноценная система: от 1 000 000 Р (6–12 месяцев)

## Библиографический список

1. Горбунов А. П., Газгиреева Л. Х., Бурняшева Л. А. Социальные технологии развития креативного потенциала российских менеджеров как системообразующий фактор эффективного управления коммерческой организацией//Bulletin of the KIN of the RAS, 2017, Vol.31, Is 3
2. Грушковский С. С., Имнаев Ш. А. Минимизация рисков для малого и среднего бизнеса в условиях нестабильной экономической среды//Вестник науки №12 (81) том 2.С.165-170. 2024г.
3. Козлова Т.И. Управление изменениями в ресторанном бизнесе: учебное пособие. – СПб.: Питер, 2020. – 224 с.
4. Май-Борода Г.Н. Управленческие инновации / Г.Н. Май-Борода, Е.И. Ушакова // В сборнике: Научные исследования высшей школы по приоритетным направлениям науки и техники. Сборник статей Международной научно-практической конференции. Уфа, 2024. С. 44-45
5. Макоева М.З., Май-Борода Г.Н. Управленческая экономика. Проблемы функционирования и перспективы развития // Вестник науки №12 (81) том 4. С. 280 - 285. 2024 г. ISSN 2712-8849 // Электронный ресурс: <https://www.вестник-науки.рф/article/20041> (дата обращения: 04.05.2025 г.)
6. Тохчуков Р. Р., Май-борода Г. Н. Роль молодых специалистов на рынке труда//Международный научный журнал «Символ науки». С.229-230. 2023г.