

ЭКОНОМИКА, МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ, ПРАВО В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

УДК 640.41, 640.43

Т.Н. ПРОКОПЕЦ, канд. экон. наук, доцент
доцент кафедры антикризисного и корпоративного управления¹
E-mail: hatani@mail.ru



Д.А. КАМОРНАЯ
студент¹
¹Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»,
г. Ростов-на-Дону, Российская Федерация
E-mail: kamornaya15@mail.com



Статья поступила 12 сентября 2022 г.

ИССЛЕДОВАНИЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ КАК СТРУКТУРНОГО ЭЛЕМЕНТА РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

В статье рассматривается и анализируется ресторанный сервис, который является одним из важнейших элементов сферы оказания услуг питания, а также услуг по организации потребления и обслуживания, который также способствует развитию сферы туризма. В работе рассмотрены стандарты регулирования деятельности предприятий общественного питания. Проведен анализ произошедших изменений в сфере общественного питания за последние несколько лет и факторов на него повлиявших.

Ключевые слова: общественное питание, ресторанный сервис, ресторанное обслуживание, индустрия сервиса, сервис, гостеприимство.

PROKOPETZ T.N., PhD in Econ. Sc., Associate Professor
Associate Professor of the Department of Anti-Crisis and Corporate Management¹
E-mail: hatani@mail.ru

KAMORNAYA D.A., Student¹
¹Rostov State University of Economics (RSUE), Rostov-on-Don, Russian Federation
E-mail: kamornaya15@mail.com

INVESTIGATION OF THE FUNCTIONING OF CATERING ENTERPRISES AS A STRUCTURAL ELEMENT OF THE DEVELOPMENT OF THE HOSPITALITY INDUSTRY

The article discusses and analyzes restaurant service, which is one of the most important elements of the provision of catering services, as well as services for the organization of consumption and service, which also contributes to the development of tourism. The paper considers the standards for regulating the activities of public catering enterprises. The analysis of the changes that have occurred in the field of public catering over the past few years and the factors that influenced it is carried out.

Keywords: catering, restaurant service, restaurant service, service industry, service, hospitality.

В настоящее время сфера услуг является одной из быстроразвивающихся и даже доминирующих областей жизни общества. Сервис – это важнейшее направление развития постиндустриального общества, с которым связана перспектива развития мировой экономики в третьем тысячелетии.

Сфера сервиса в целом и бытовое обслуживание в частности предполагает не просто обслуживание населения, но и учитывает его конкретные потребности, варьирует в зависимости от определенного природной среды, от принадлежности к той или иной социальной группе, от колебаний моды, от индивидуальных потребностей и преимуществ [1].

Целью сервисной деятельности становится клиент со своими индивидуальными запросами, пожеланиями, потребностями. Ф. Котлер, например, считает, что успех любой сервисной организации или предприятия заключается в усвоении новой философии: «Победа на современном рынке возможна только в том случае, если компания ориентирована на клиента; своим целевым потребителям она должна предоставлять максимальную ценность» [2].

Субъектом сервисной деятельности являются предприятия, которые производят услуги, и лица, потребляющие эти услуги. Объект сервисной деятельности – определенные действия для удовлетворения требований субъектов.

Как показывает практика развитых стран, по мере усложнения производства и насыщения рынка товарами растет и спрос на услуги. В России сфера услуг тоже обгоняет производственную сферу по темпам роста и появлению новых видов услуг, её приспособлению к потребностям рынка и потребителей. Происходящие изменения в отраслях сферы

услуг отражаются на других отраслях общественного производства, на экономике страны в целом, а также на условиях жизни населения, различных его социально-экономических группах.

Одной из самых динамично развивающихся отраслей сферы услуг Российской Федерации является ресторанное обслуживание. Ресторанный сервис – это важный элемент сферы оказания услуг питания, а также услуг по организации потребления и обслуживания, а главная задача этого сектора предпринимательской деятельности – сделать людей счастливыми на то время, что они находятся в ресторане. Бизнес в ресторане успешен, когда он нацелен на удовлетворение желаний гостей в продукции и услугах. Ресторатор и коллектив заинтересованы в создании условий для увеличения посещаемости заведения, удовлетворение потребностей потребителей, завоевание их расположения, что в конечном итоге приведёт к увеличению прибыли [3].

На государственном уровне деятельность предприятий общественного питания регулируется стандартами ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования, ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования и рядом других [4; 5]. Данные стандарты разработаны как межгосударственные и приняты как национальные с учетом новейших тенденций в сфере общественного питания.

В последние годы в индустрии общественного питания в нашей стране происходят заметные изменения. Количество предприятий общественного питания возрастает, появляются их новые формы и типы, расширяется ассортимент, повышается качество и организация обслуживания. Стимулом для

этого является рост благосостояния, возросшая деловая активность, все более ускоряющийся темп жизни, изменение менталитета россиян, в том числе необходимость более экономного использования времени.

По сравнению с Европой, где существует многолетняя традиция питания вне дома, количество ресторанов на душу населения в России не столь высоко. В остальном особой разницы в тенденциях развития ресторанного рынка Европы и России не наблюдается. Очевиден тот факт, что конкуренция становится более жесткой, и рестораторам приходится повышать компетентность и профессионализм своих сотрудников, вести непрерывную борьбу за клиента, которого постоянно нужно удивлять, поощрять и ценить. Сегодня в РФ открывается большое количество предприятий, созданных в соответствии с модными трендами, концепциями, направлениями. Несомненно, российский ресторанный рынок имеет огромный потенциал и перспективы развития, а заимствование зарубежного опыта – это первый шаг к высокоразвитому ресторанному хозяйству, соединяющему в себе как международные, так и национальные черты [6].

Но самые масштабные изменения ресторанное обслуживание претерпело в 2020–2021 гг, преодолевая экономический кризис, связанный с пандемией COVID-19. Совокупная выручка российских заведений общественного питания в 2020 г. сократилась на 35,3%, а их оборот в 2020 году достиг 1,35 трлн рублей, сократившись на 20,7% в сравнении с 2019-м [7].

По итогам I квартала 2020 года, когда пандемия COVID-19 только вступала в свои права, ресторанный рынок показывал рост +3,1% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Но из-за полного локдауна во II квартале произошел рекордный обвал оборота операторов рынка – на 49,7%. Темпы падения оборотов замедлились в III квартале до –20%, что было обусловлено открытием торговых центров, снижением роста заболеваемости и оживлением потребительского спроса. В IV квартале падение рынка продолжилось из-за осенней волны пандемии и дало отрицательный показатель – минус 17,4% [8].

Безусловным лидером ресторанных услуг в 2020 году стала доставка еды во всех её формах, причем популярность данной услуги и далее будет только возрастать. Согласно данным исследования, которое совместно провели Федерация рестораторов и отельеров России и компания KPMG, доля доходов от доставки еды в общей выручке российских ресторанов по итогам 2020 года выросла на 44%. Благодаря доставке многие заведения смогли продолжить работу даже в период самоизоляции, сохранить персонал, удержать старых и привлечь новых клиентов [9]. Кроме того, карантинные ограничения стали огромным толчком для внедрения цифровых инноваций в обслуживание, которые не только приобрели большую популярность у населения, но и стали спасательными мерами для терпящего убытки ресторанного бизнеса.

В 2021 году оборот предприятий общественного питания в России достиг 1,87 трлн рублей, что на 23,5% больше показателя годичной давности в 1,44 трлн рублей. Такие данные Росстат обнародовал в феврале 2022 года [7]. Данные показатели свидетельствуют, что после самого «депрессивного» для предпринимателей 2020 года ресторанный бизнес снова стал возрастать.

Рассмотрим статистические данные оборота общественного питания в Ростовской области, в том числе и в г. Ростове-на-Дону (Рисунок).

Приведенные данные показывают, что основным структурным элементом выручки точек общественного питания по Ростовской области являются ресторанные предприятия г. Ростова-на-Дону. Доля оборота ресторанов г. Ростова-на-Дону составляет от 54% до 60% в зависимости от года. Это говорит о том, что столица Южного федерального округа является основным двигателем роста сферы ресторанных услуг в области [12].

Самыми основными движущими силами для подобного роста общепита в 2021 году можно выделить: накопленный спрос (люди соскучились по времяпровождению и питанию вне дома); сезонность (в летний период активное посещение точек общепита традиционно возрастает, поэтому наибольший рост ресторанного рынка в 2021 году наблюдался в апреле–июне);

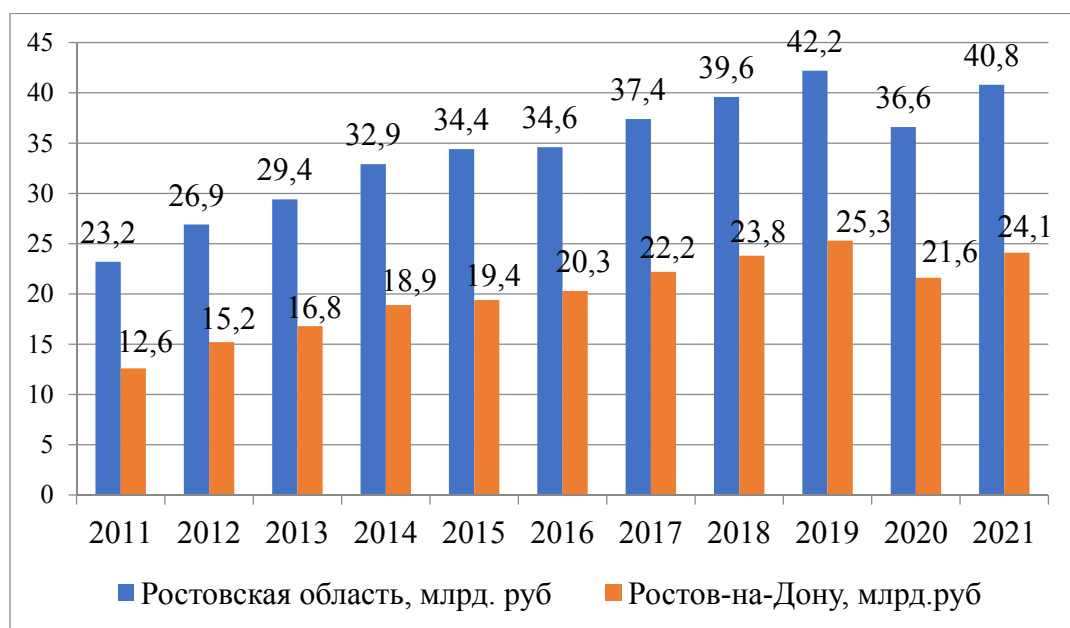


Рисунок – Динамика оборота общественного питания в Ростовской области, в том числе в г. Ростове-на-Дону в 2011–2021 гг. [10]

наличие свободной инфраструктуры (не пережившие пандемию компании освободили площади, которые могут быть заняты новыми [7].

Одной из основных проблем современного рынка ресторанных услуг России можно назвать то, что большинство предприятий индустрии питания страдает от противоречий между растущим спросом на инновационные методы функционирования предприятий питания и прогрессивные технологии обслуживания и недостатком финансовых и организационно-экономических возможностей для их внедрения, так как большинство этих предприятий относится к малому и среднему бизнесу [11].

В целом, проанализировав российский рынок ресторанных услуг на современном этапе, можно отметить следующие тенденции:

1) несмотря на экономический кризис, вызванный пандемией коронавируса, ресторанный бизнес России продолжает развиваться, преодолевая негативные последствия карантинных ограничений, а также приобретает новые черты – обострение конкуренции, смешение форматов заведений общественного питания, открытие магазинов готовой еды, появление на рынке крупных агрегаторов доставки;

2) самой популярной услугой стала доставка еды, и практически каждое предприятие общественного питания, которое хочет выжить и развиваться далее на рынке, должно обязательно предоставлять данную услугу; в связи с этим во многих ресторанах добавились цеха комплектации и упаковки, запущена продажа готовых блюд;

3) в последние три года на предприятиях ресторанный бизнес был введен множество инноваций, особенно связанных с диджитализацией и автоматизацией обслуживания (электронные меню, онлайн-заказ через мобильное приложение, QR-коды на столиках, интерактивные киоски и другие услуги);

4) самыми востребованными в стране являются рестораны русской и итальянской кухни, также удерживают свои позиции заведения американской и азиатской кухни (японская и китайская); русскую кухню в РФ следует назвать скорее национальной, т.к. в разных регионах есть явные предпочтения именно к местной кулинарии (кавказская, кубанская, татарская и тому подобное);

5) наиболее конкурентными являются фастфуд-заведения, которые специализируются на реализации пиццы, роллов и суши, бургеров;

б) наиболее перспективны сетевые кафе с простым интерьером и сервисом, но с хорошо приготовленной, вкусной и недорогой едой. Как показала практика, эти кафе заняли свою немалую долю на рынке, сформировали узнаваемость бренда и определенный уровень обслуживания и качества продукта;

7) широкое распространение получает концепция правильного питания (ПП) или здорового образа жизни (ЗОЖ), что включает в себя разные компоненты и направления – экологичность продуктов, их свежесть, низкокалорийность, наличие большого количества полезных для здоровья ингредиентов, вегетарианские, безглютеновые и безлактозные блюда и многое другое.

Последний пункт особенно важен в свете проектирования нашего предприятия, ибо спрос потребителя на продукцию «правильного питания» значительно превышает предложение на современном рынке ресторанных услуг. И если торговых точек, где предложен ассортимент подобных продуктов, становится все больше, то именно заведений общественного питания, где можно получить уже готовые блюда с «особым составом» или приготовленные «особым способом», еще явно недостаточно.

Список литературы

1. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учебное пособие для студентов вузов / Г. А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 320 с.
2. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учебник для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТА-ДАНА, 2002. – 1063 с.
3. Сидякова, В. А. Ресторанный бизнес как сфера оказания услуг питания и организации досуга // Проблемы экономики и менеджмента. – 2015. – № 2(42). – С. 73–77.
4. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200107325>
5. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования [Электрон-

- ный ресурс]. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200103455>
6. Крылова, Р. В. Современные форматы предприятий индустрии питания / Р. В. Крылова // Азимут научных исследований: экономика и управление. – 2017. – Т. 6. – № 4(21). – С. 132–136.
 7. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/>
 8. Миронова, В. Ресторанный рынок 2020: итоги, прогнозы, идеи / В. Миронова. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.retail.ru/articles/restorannyy-rynok-2020-itogi-prognozy-idei/>
 9. Ресторанный рынок России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%A0%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D1%80%D1%8B%D0%BD%D0%BE%D0%BA_%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B8#cite_note-0
 10. Динамика оборота общественного питания в городах и районах Ростовской области / Департамент потребительского рынка Ростовской области. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://dprro.donland.ru/activity/4842/?filter_d_section=25&nav-documents=page-1
 11. Малахова, Ю. В. Инновационные проекты в индустрии ресторанных услуг / Ю. В. Малахова, Р. В. Крылова, В. В. Хохлова // Научные ведомости. Серия История. Политология. Экономика. Информатика. – 2014. – № 21 (192). – Выпуск 32/1. – С. 91–97.
 12. Морозова, М. Р. Структурная динамика развития рынка ресторанных услуг в г. Ростове-на-Дону / М. Р. Морозова, Е. А. Панфилова // Символ науки. – 2021. – № 12-1. – С. 36–40.

References

1. Avanesova G.A. *Servisnaya deyatel'nost': istoricheskaya i sovremennaya praktika, predprinimatel'stvo, menedzhment* [Service activity: historical and modern practice, entrepreneurship, management]. M. Aspect Press, 2006, 320 p. (In Russian)
2. Kotler F., Bowen J., Makens J. *Marketing. Gostepriimstvo. Turizm* [Marketing. Hospi-

- tality. Tourism]. M. : UNIT-DANA, 2002, 1063 p. (In Russian)
3. Sidiyakova V.A. Restoranny`j biznes kak sfera okazaniya uslug pitaniya i organizaczii dosuga [Restaurant business as a sphere of catering services and leisure organization]. *Problemy` e`konomiki i menedzhmenta* [Problems of economics and management]. 2015, no. 2(42), pp. 73-77. (In Russian)
 4. GOST 30389-2013. *Uslugi obshhestvennogo pitaniya. Predpriyatiya obshhestvennogo pitaniya. Klassifikacziya i obshhie trebovaniya* [GOST 30389-2013. Catering services. Catering establishments. Classification and general requirements]. Electronic fund of legal and regulatory documents. (In Russian). Available at: <https://docs.cntd.ru/document/1200107325>.
 5. GOST 31984-2012 *Uslugi obshhestvennogo pitaniya. Obshhie trebovaniya* [GOST 31984-2012 Catering services. General requirements] (In Russian) Available at: <https://docs.cntd.ru/document/1200103455>
 6. Krylova R.V. Sovremenny`e formaty` predpriyatij industrii pitaniya [Modern formats of food industry enterprises]. *Azimut nauchny`kh issledovaniy: e`konomika i upravlenie* [Azimut of scientific research: economics and management]. 2017. Vol. 6, no. 4(21), pp. 132-136. (In Russian)
 7. *Federal`naya sluzhba gosudarstvennoj statistiki* [Federal State Statistics Service] (In Russian) Available at: <https://rosstat.gov.ru/>
 8. Mironova V. *Restoranny`j ry`nok 2020: itogi, prognozy`, idei* [Restaurant market 2020: results, forecasts, ideas] (In Russian). Available at: <https://www.retail.ru/articles/restoranny-rynok-2020-itogi-prognozy-idei/>
 9. *Restoranny`j ry`nok Rossii* [Restaurant market of Russia] (In Russian) Available at: https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%A0%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D1%80%D1%8B%D0%BD%D0%BE%D0%BA_%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B8#cite_note-0
 10. *Dinamika oborota obshhestvennogo pitaniya v gorodakh i rajonakh Rostovskoj oblasti* [Dynamics of the turnover of public catering in the cities and districts of the Rostov region]. Department of the consumer market of the Rostov region. (In Russian). Available at: https://dprro.donland.ru/activity/4842/?filter_d_section=25&nav-documents=page-1
 11. Malakhova Yu.V., Krylova R.V., Khokhlova V.V. Innovacziorny`e proekty` v industrii restoranny`kh uslug [Innovative projects in the restaurant services industry]. *Nauchny`e vedomosti. Seriya Istoriya. Politologiya. E`konomika. Informatika* [Scientific Vedomosti. History series. Political science. Economy. Computer science]. 2014, no. 21 (192). Issue 32/1, pp. 91-97. (In Russian)
 12. Morozova M.R., Pan-filova E.A. Strukturnaya dinamika razvitiya ry`nka restoranny`kh uslug v g. Rostove-na-Donu [Structural dynamics of the development of the restaurant services market in Rostov-on-Don]. *Simvol nauki* [Symbol of Science]. 2021, no. 12-1, pp. 36-40. (In Russian)

Received 12 September 2022