Петренко Е.С.
доцент кафедры экономики и менеджмента
Карагандинского университета «Болашак», председатель
Областной Ассоциации рестораторов, г. Караганда
petrenko_yelena@bk.ru

р*есторанный бизнес* ***к****азахстана: прогнозы, тенденции, риски*

и*спользование метода* ***д****ельфи для прогноза развития рынка массового питания*

Аннотация

Автор, воспользовавшись методом «Дельфи», предполагающим экспертную оценку, попытался спрогнозировать перспективы и направления развития массового питания в Республике Казахстан. В качестве экспертов выступили ведущие рестораторы республики. В результате были выявлены предпочтения жителей Казахстана, определены тенденции развития ресторанного бизнеса, сделаны прогнозы, связанные с рисками. Это исследование будет особенно ценно для тех, кто готов на практике осуществлять развитие бизнеса в системе массового питания Республики Казахстан.

Ключевые слова: метод Дельфи, массовое питание, ресторанный бизнес, прогноз, экспертный анализ

Метод «Дельфи» – одна из разновидностей метода экспертных оценок. Он характеризуется:
– абсолютной анонимностью мнений экспертов;
– регулируемой обработкой и связью, которые осуществляются аналитической группой по итогам ряда туров опроса (причем, результаты каждого тура сообщаются экспертам);
– количественной обработкой экспертных оценок посредством статистических методов.
Метод «Дельфи» является наиболее формальным из всех методов экспертного прогнозирования. Его надежностьсчитается высокой при прогнозировании на период как от 1 до 3 лет, так и на более отдаленный период времени. В зависимости от цели прогноза для получения экспертных оценок может привлекаться от 10 до 150 экспертов. Очевидный недостаток метода – возможный субъективизм мнений экспертов.
В массовом питании сценарные методы прогноза практически не применяются. Определить тенденции развития

определить
тенденции развития
в послекризисный период
становится так же важно,
как и затруднительно

в послекризисный период становится так же важно, как и затруднительно. Тем интереснее опыт прогнозирования развития массового питания Казахстана, осуществленный автором в сотрудничестве с ведущими рестораторами республики.

Экспертный опрос и тенденции рынка

Анкетирование проводилось в шести регионах Казахстана. Общее число экспертов, принявших участие в прогнозировании – 24 человека. Все они – профессионалы высокого уровня, на момент опроса действующие руководители предприятий массового питания. Особенно важно, что именно эти люди определяют положение дел в отрасли посредством принимаемых ими решений.

Исследование проводилось в два этапа. После обработки первой анкеты экспертам предложили ответить на вторую, содержащую итоги первого опроса.

В составлении прогноза методом экспертного опроса важную роль играет согласованность мнений. Если разброс в оценках невелик, можно говорить о наличии единой тенденции для всего рынка. Критерием однородности информации служит среднеквадратическое отклонение и коэффициент вариации. Чем больше коэффициент вариации, тем относительно больший разброс и меньшая выравненность изучаемых объектов.

Изменчивость вариационного ряда принято считать незначительной, если вариация не превышает 10%, средней – если составляет 10–20%, значительной – если она больше 20%, но не превышает 33%. Если же вариация выше 33%, то это говорит о неоднородности информации и необходимости исключения нетипичных наблюдений, которые обычно бывают в первых и последних ранжированных рядах выборки. Для оценки однородности и подтвержденияВозможности прогнозирования по полученным анкетам, были рассчитаны показатели *таблицы* (*см. на с. 184*).

Вариация практически по всем вопросам не превышает 33%. Значит, исходная информация является однородной и мнения экспертов можно считать

при оценке изменений
в поведении клиетнов
на ближайшие годы
эксперты отметили
признаки модели
экономики впечатлений,
сетевого
характера общения
и роли предприятий
массового питания
как «третьего места
между работой и домом»

Таблица

Показатели статистической характеристики согласованности мнений экспертов

Номер вопроса	Содержание вопроса	Среднеквадратическое отклонение	Вариация, %	Примечание
1	Самооценка эксперта	1,87	28,78	
2	Объем оборота в 2009 году	0,248	27,08	Для расчетов коэффициентовисходные данные этих вопросов были приведены в сопоставимый вид
3	Рентабельность в 2009 году	0,19	19,18	
4.1	Объем оборота в 2012 году	0,147	12,78	
4.2	Рентабельность в 2012 году	0,187	16,61	
5	Соответствие мировым стандартам	5,85	50,07	
6	Факторы влияния	20,135	18,02	
7	Развитие видов предприятий	4,9	10,95	
8	Востребованность различных видов кухни	5,746	11,31	
9	Изменения в поведении клиентов	3,238	6,45	
10	Риски рестораторов	28,31	20,91	

согласованными. Исключение составляет вариация по 5-му вопросу, которая превысила 50%.

Определяя наиболее существенные для развития бизнеса факторы, рестораторы назвали 13 факторов, пять из которых посчитали наиболее вероятными и весомыми:

1 – среднемесячная заработная плата (17 единиц);

2 – привычка встречаться и питаться вне дома (12 единиц);

3 – национальные традиции больших застолий (11 единиц);

4 – численность населения (10 единиц);

5 – численность населения, относящая себя к «среднему классу» (9 единиц).

Показательно, что практики отрасли отметили происходящие социальные трансформации. Привычка питания вне дома и традиции застолий являются частью сетевой культуры общества, а средний класс демонстрирует базовую потребительскую модель.

Для прогнозирования рынка в целом и принятия конкретных стратегий развития, интерес представляет предположение о востребованности различных сегментов питания.

О чем говорят прогнозы?

Согласно прогнозу экспертов, больше всего в Республике Казахстан будут развиты фаст-фуды в зданиях, так называемые фуд-корты, детские кафе, рестораны демократического уровня, спорт-бары. А каким кухням в ближайшее время будет отдано предпочтение, отражено на *рис. 1* (*см. на с.185*). Самой востребованной окажется итальянская кухня, также не менеее популярной останется европейская кухня. Далее эксперты выделяют кавказскую кухню, под которой понимают как гру-



Рис. 1. Развитие различных видов предприятий питания в Казахстане в ближайшие годы (прогноз), единиц

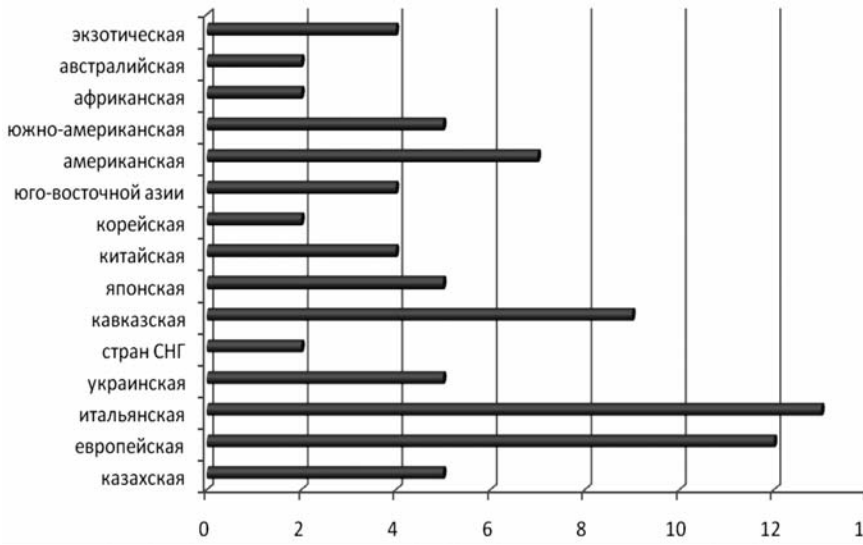


Рис. 2. Самые востребованные кухни в Республике Казахстан в ближайшем будущем (прогноз), единиц

зинскую кухню и шашлыки, так и кухню из Армении, Азербайджана. Замыкает этот список американская кухня, под которойпонимается культура фастфуда (*см. рис. 2 на с. 185*).

При оценке изменений в поведении клиетнов на ближайшие годы эксперты отметили признаки модели экономики впечатлений, сетевого характера общения и роли предприятий массового питания как «третьего места между работой и домом». На *рис. 3* (*см. ниже*) представлены ответы о вероятных изменениях.

Наиболее значимыми по числу упоминаний являются утверждения,что в ближайшие пять лет клиенты:

– будут приходить за цельным впечатлением, а не просто поесть и отдохнуть (14 единиц);

– откроются международные сети (Макдональдс, Старбакс и др.) и клиенты уйдут туда (9 единиц);

– появится мода на здоровую кухню (вегетарианство, натуральные продукты) и будут процветать такие заведения (8 единиц).

Учет рисков при прогнозировании

Негативный опыт мирового кризиса и последовавшего падения в отрасли показали необходимость прогнозирования и учета рисков. Самыми опасными и вероятными для рестораторов, по их собственному мнению, в Республике Казахстан окажутся следующие риски:

1) падение платежеспособного спроса (16 единиц);

2) изменение законодательства, невыполнимые требования и нормы (12 единиц);

3) снижение качества услуг, недовольство клиентов (11 единиц);

4) низкая квалификация персонала (10 единиц);

5) политическая смена власти, социальная нестабильность (10 единиц).

Доминирование внешних факторов в оценке рисков говорит об административной ориентированности управленцев отрасли в ущерб потребительской. Безусловно, сегодня любое распоряжение властей и введение новых нормативных актов способно

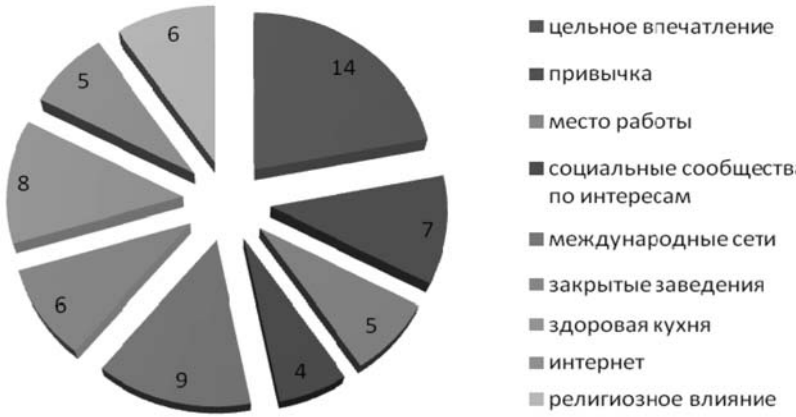


Рис.3. Вероятные изменения в поведении клиентов в ближайшие годы (прогноз), единиц

нанести серьезный ущерб заведению. Уязвимость малого бизнеса перед административными барьерами в Казахстане высока. Повышение квалификации персонала может послужить базой для создания новых продуктов, повышения качества услуг и достижения такой степени удовлетворенности потребителей и их лояльности, которые смогут противостоять падению спроса или ухудшению социального климата.

Прогнозирование и черты будущего развития

По прогнозу экспертов в 2012 году объем услуг общественного питания вырастет по сравнению с уровнем 2009 года на 14%, а рентабельность примерно на 9%. Ресторанный бизнес, по мнению экспертов, достигнет мировых стандартов через 10 лет.

Опыт прогнозирования показывает возможность построения модели развития на краткосрочный период. Интеграция российской и казахстанской экономики, набирающая темпы и формы взаимного проникновения, заставляет внимательнее присмотреться к процессам, протекающим на соседних рынках. Прогнозирование с использованием метода «Дельфи» определяет не только черты будущего развития, но и помогает предпринимателям и менеджерам приступить к его осуществлению.

Литература

1. Анализ хозяйственной деятельности предприятия: Учеб. пособие / Г.И. Савицкая. – 7-е изд., испр. – Мн.: Новое знание, 2002. – 704 с. – (Экономическое образование).
2. Уикхэм Ф. Консалтинг в управлении проектами / пер. 2-го англ. изд. – М.: Дело и Сервис, 2006. – 368 с.
3. Рогожин С.В., Рогожина Т.В. Исследование систем управления: Учебник / С.В. Рогожин, Т.В. Рогожинна. – М.: Экзамен, 2008. – 288 с.

рп

Petrenko E.S.
Associate Professor, Chair of Economics and Management, Karaganda University Bolashak, Chairman of the Regional Association of Restaurateurs, Karaganda

Using the Delphi Method to Forecast the Market Development of Mass Catering

Abstract

Using the Delphi method, which involves an expert evaluation, the author tries to forecast the prospects and the directions of development of mass catering in the Republic of Kazakhstan. The experts were the leading restaurateurs of the republic. As the result, the article reveals the preferences of the residents of Kazakhstan, identifies trends in the restaurant business and makes forecasts relating to risk management. This study will be especially valuable for those who are willing to practically develop their business in mass feeding (catering) in the Republic of Kazakhstan.

Keywords: Delphi method, mass feeding, restaurant business, forecast, expert analysis