

Вайнилович Юлия Викторовна¹,

кандидат технических наук,

e-mail: ylia.v@tut.by,

Думчева Елизавета Алексеевна¹,

студент,

e-mail: dumcheli@mail.ru,

¹*Межгосударственное образовательное учреждение
высшего образования «Белорусско-Российский университет»,
г. Могилев, Республика Беларусь*

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ МАСТЕРСКОЙ КОНДИТЕРСКИХ ИЗДЕЛИЙ РУЧНОЙ РАБОТЫ

Сегодня большую популярность набирают виды деятельности по производству товаров, выполненных по индивидуальным заказам. В статье проведен анализ спроса на услуги компаний по производству кондитерских изделий ручной работы, выявлены проблемы в работе таких компаний. Основной проблемой для потребителя является высокая продолжительность оформления заказа, проблемой для мастера-кондитера и администратора – недостаток времени для консультаций и принятия заказов из-за большого наплыва клиентов. Предлагается решение выявленных проблем – разработка и внедрение в работу компаний по производству кондитерских изделий ручной работы веб-приложений с конструктором кондитерских изделий. Описываются основные преимущества предложенного решения.

Ключевые слова: *веб-приложение, кондитерская мастерская, изделия ручной работы, потребитель, потребительское поведение, кастомизация*

В условиях интенсивно развивающегося розничного рынка изменению подвержены как торговые предприятия, так и потребители. Все большее распространение получает такой вид потребительского поведения как кастомизация. Современный потребитель хочет обладать уникальным товаром, который не встретишь у других людей. Его все меньше привлекает изобилие стандартных товаров, произведенных на конвейере [1].

Потребитель хочет не покупать товар, а заказывать [2]. Поэтому все большую популярность набирают виды деятельности по производству то-

варов, выполненных по индивидуальным проектам. Например, строительство домов по индивидуальным заказам, тюнинг автомобилей, ландшафтный дизайн, косметика ручной работы [3] и многое другое.

Проведенные маркетинговые исследования [4–6] свидетельствуют, что производство кондитерских изделий ручной работы является одним из перспективных и прибыльных направлений, позволяющих выпускать качественную продукцию, удовлетворяющую индивидуальным особенностям и предпочтениям потребителей.

В результате анализа данных из открытых источников выделены следующие проблемы частного производства кондитерских изделий:

- перегруженность администратора (мастера-кондитера) и телефонной линии при одновременном звонке для заказа, а также задержка времени оформления в порядке «живой» очереди;
- часто клиентам свойственно стеснение при телефонном контакте;
- двусмысленность, недопонимание как со стороны клиента, так и администратора при оформлении заказа. Возможна ошибка человеческого фактора, например, неверный подсчёт суммы.

Проведя исследование различных вариантов продвижения товаров ручной работы в сети интернет [7, 8], для решения обозначенных проблем предложено внедрить в работу мастерской кондитерских изделий ручной работы веб-приложение, которое позволит:

- создавать индивидуальный товар из имеющихся ингредиентов используя встроенный конструктор кондитерских изделий;
- оформлять заказы одновременно множеству пользователей, что позволит повысить производительность мастера-кондитера и привлечь большее количество клиентов;
- оформлять заказ онлайн, за «пару кликов», без необходимости связываться с администратором;
- автоматически рассчитывать сумму заказа;
- отслеживать статус заказа.

Для работы с приложением выделены роли пользователя и администратора.

Пользователь имеет возможность ознакомиться с различными видами изделий, подобрать тип, дизайн и вес кондитерского изделия из предложенных вариантов.

В разделе корзины пользователь может добавить желаемый вид коржа, начинки и оформить заказ онлайн в разделе оформления заказа. Оплата заказа происходит наличными или терминалом при самовывозе. Также пользователь может видеть историю своих заказов в разделе истории заказов.

Варианты использования веб-приложения мастерской кондитерских изделий ручной работы пользователем представлены на рисунке 1.

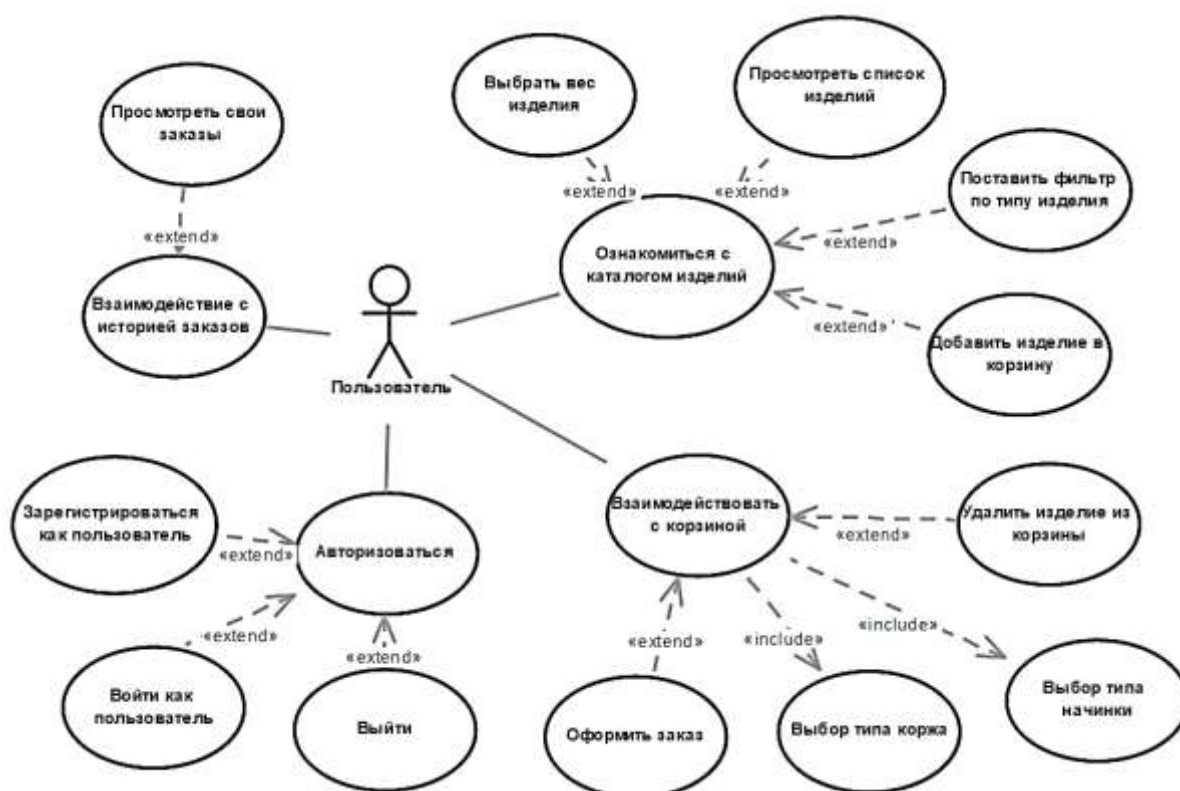


Рисунок 1 – Диаграмма вариантов использования веб-приложения мастерской кондитерских изделий ручной работы пользователем

Администратор может размещать новые изделия, типы изделий, начинок, коржей, просматривать заказы пользователей.

Отличительной особенностью разрабатываемого веб-приложения является наличие системы изменения статуса заказа и изделий. Если администратор устанавливает определённый статус заказа или изделий заказа, пользователь сможет просмотреть данную информацию и истории своих заказов.

Варианты использования веб-приложения мастерской кондитерских изделий ручной работы администратором представлены на рисунке 2.

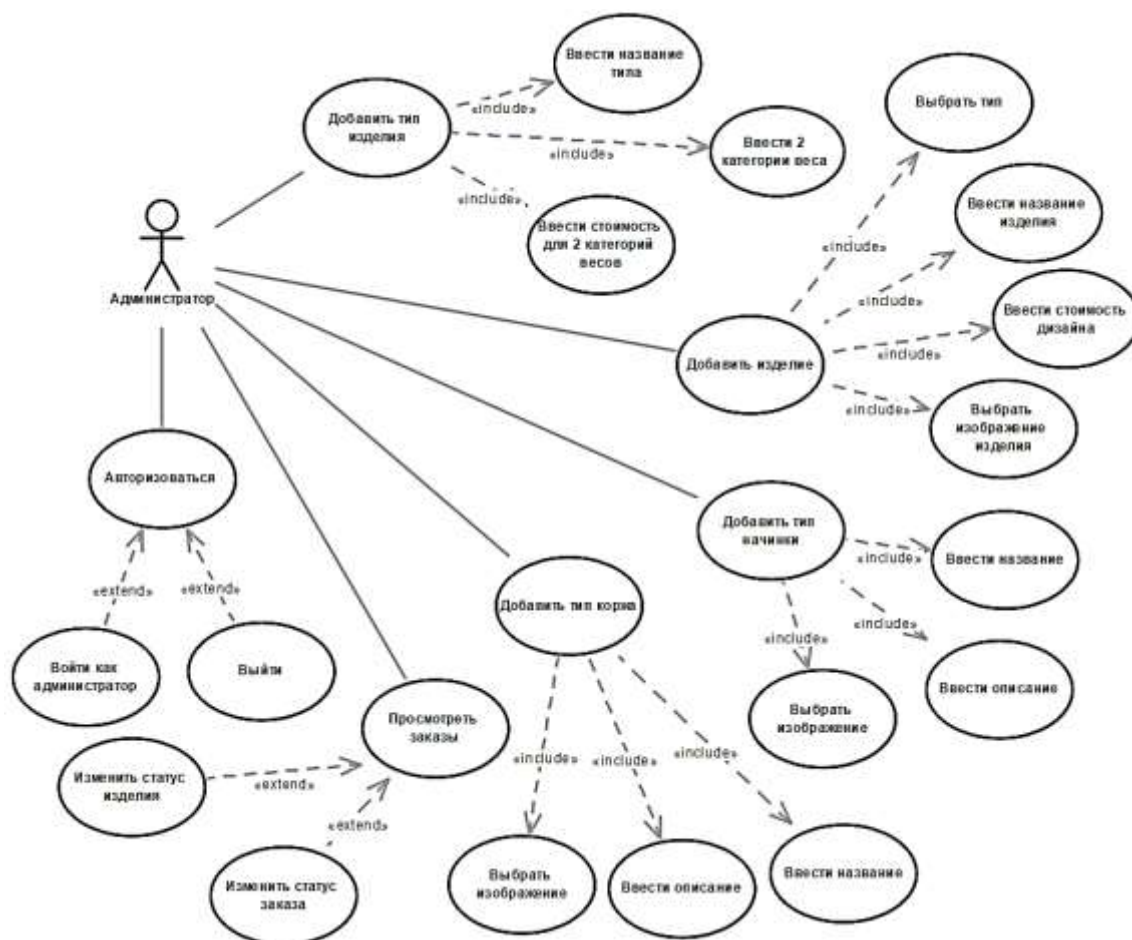


Рисунок 2 – Диаграмма вариантов использования веб-приложения мастерской кондитерских изделий ручной работы администратором

Таким образом, с помощью веб-приложения пользователи смогут ознакомиться с различными видами изделий кондитерской мастерской, оформить заказ и отслеживать свою историю заказов.

В свою очередь администратор сможет отслеживать заказы пользователей, добавлять изделия, типы изделий, начинок, коржей в каталог, а также отслеживать заказы, изменять их статус и статус изделий заказа пользователей.

Разработка и внедрение в работу мастерской кондитерских изделий ручной работы веб-приложения позволит:

- привлечь большее количество потребителей за счет их вовлечения в процесс производства путем использования встроенного конструктора кондитерских изделий;

- повысить лояльность клиентов за счёт удобства заказа кондитерских изделий;
- разгрузить работу мастера и увеличить его производительность за счёт распределения ролей;
- осуществлять мониторинг заказов и их статусов как со стороны пользователя, так и со стороны администратора.

Список литературы

1. Дасаева Д.Р. Потребительское поведение: взаимовлияние развития торговли и требований покупателей // Бизнес. Образование. Право. 2009. № 10. С. 80-87.

2. The level of involvement and the nature of the stimulus as factors in the decision-making process on the purchase of handmade goods on the Internet / N. Krasnostavskaja, N. Pletneva, M. Kupriyanova, S. Golovkina // IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, St. Petersburg, 21–22 ноября 2019 года. St. Petersburg. 2020. P. 012069. DOI 10.1088/1757-899X/940/1/012069

3. Красюк, И.А., Гафиатуллина А.Э., Петухова В.К. Внутриотраслевой анализ рынка производства и продажи косметики ручной работы // Профессионал года 2018: сборник статей VIII Международного научно-практического конкурса, Пенза, 05 апреля 2018 года. Пенза: Наука и Просвещение, 2018. С. 65-70.

4. Голубцова И.В. Анализ предложения товаров handmade на Омском рынке // Лучшая студенческая статья 2018: сборник статей XIV Международного научно-исследовательского конкурса: в 4 ч., Пенза, 25 апреля 2018 года. Пенза: «Наука и Просвещение» (ИП Гуляев Г.Ю.), 2018. С. 64-66.

5. Подлегаева Т.В., Тулаева Е.С. Маркетинговые исследования рынка кондитерских изделий г. Кемерово // European research: сборник статей XIX Международной научно-практической конференции, Пенза, 07 февраля 2019 года. Пенза: «Наука и Просвещение» (ИП Гуляев Г.Ю.). 2019. С. 43-46.

6. Садовой В.В., Васюкова В.А. Кондитерские тренды как инновационное развитие пищевой индустрии // Современная наука: ключевые проблемы и инновационные разработки: Материалы IV Всероссийской науч-

но-практической конференции, Ставрополь, 15 ноября – 15 2022 года. Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К». 2022

7. Красноставская Н.В. Инструменты продвижения личного бренда мастера хендмейд индустрии в Интернете // Практический маркетинг. 2016. № 12-1(238-1). С. 46-55.

8. Карлина, А.А., Синюков В.А. Анализ основных направлений развития рынка hand-made // Student research: сборник статей Международного научно-практического конкурса: в 2 ч., Пенза, 10 апреля 2018 года. Том Часть 2. Пенза: «Наука и Просвещение» (ИП Гуляев Г.Ю.). 2018. С. 48-51.

**Vajnilovich Julia Viktorovna,
Dumcheva Elizaveta Alekseevna**

IMPROVING THE EFFICIENCY OF THE HANDMADE CONFECTIONERY WORKSHOP

Nowadays, the production of goods that are tailored individually to client's needs are becoming more and more popular. The article analyzes the demand for the services of companies producing handmade confectionery, identifies problems in the work process of such companies. The main problem for the consumer is the long time required to place an order, the problem for the pastry chef and the administrator is the lack of time for consultations and acceptance of orders due to the large influx of customers. The solution to the identified problems is to develop and implement web applications that would allow customers to design their own handmade confectionery products. In addition, the article describes the main advantages of the proposed solution.

Keywords: *web application, confectionery workshop, handmade products, consumer, consumer behavior, customization*