

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование организации курьерской деятельности предприятия  
общественного питания (на примере ООО «Маргарита», г. Саратов)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента 5 курса 551 группы  
направления 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Заварина Николая Николаевича

Научный руководитель

доцент, к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_

Т.В. Темякова

Зав. кафедрой

к.и.н, доцент

\_\_\_\_\_

О.В. Королева

Саратов 2026

**Введение.** В последние годы наблюдается стремительный рост популярности услуг доставки еды, что связано с изменением образа жизни потребителей и их предпочтений. В условиях быстрого темпа жизни и постоянной нехватки времени все больше людей выбирают удобство заказа еды через интернет. В этой связи актуальность внедрения цифровых технологий в курьерскую деятельность предприятий общественного питания становится очевидной. Современные потребители ценят удобство и скорость. Заказ еды через мобильные приложения или веб-сайты позволяет значительно экономить время. Пандемия COVID-19 также ускорила этот процесс, заставив многих клиентов обратиться к бесконтактной доставке. Это создает необходимость для ресторанов и кафе адаптироваться к новым условиям, предлагая удобные и безопасные способы заказа.

Актуальность совершенствования данной сферы обусловлена комплексом взаимосвязанных факторов:

1. Экономический фактор – логистика «последней мили» — наиболее затратный элемент цепочки доставки, достигающий до 50-60% общих расходов на транспортировку. Оптимизация маршрутов, снижение простоев, управление переменным «пиковым» спросом и минимизация ошибок доставки напрямую влияют на рентабельность всего предприятия. В условиях высокой конкуренции и роста стоимости топлива, аренды и трудовых ресурсов дальнейшее развитие невозможно без поиска инновационных решений для сокращения издержек<sup>1</sup>.

2. Технологический фактор - цифровая революция создала как вызовы, так и беспрецедентные возможности. Потребители, привыкшие к прозрачности и скорости сервисов такси, ожидают аналогичного опыта от доставки еды: отслеживание заказа в реальном времени, точные прогнозы времени и безналичные расчеты. Одновременно появляются новые инструменты для оптимизации: AI-маршрутизаторы, прогнозные аналитические модели,

---

<sup>1</sup> Работа курьером (пеший и на авто) в Додо Пицца – зарплата и условия [Электронный ресурс]. – URL: <https://vc.ru/obzor/1362095-rabota-kurerom-peshii-i-na-avto-v-dodo-picca-chestnye-otzyvy-zarplata-usloviya> (дата обращения: 23.03.2026). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

мобильные приложения для курьеров, системы геолокации. Компании, которые не успевают адаптировать свои процессы к этим технологиям, стремительно теряют позиции на рынке<sup>1</sup>.

3. Управленческий и кадровый фактор – курьерский персонал – это внешнее «лицо» компании, главный контакт с потребителем, но при этом часто внештатная или заемная рабочая сила. Возникают острые вопросы эффективного управления, мотивации, обучения и удержания сотрудников в условиях высокой текучести. Необходимы новые подходы к построению корпоративной культуры, социальным гарантиям и безопасности труда, что особенно актуально в свете ужесточения регулирования экономики во многих странах.

4. Потребительский фактор и качество сервиса – в перенасыщенном рынке качество продукта стало «таблицей Менделеева». Наиболее важным становится качество сервиса доставки: его скорость (концепция «еда как можно быстрее»), надежность («еда горячей») и удобство взаимодействия. Любая ошибка на финальном этапе – опоздание, холодное блюдо, некорректное общение курьера – приводит не только к потере конкретного заказа, но и к уходу заказчика к конкуренту, усиленному негативными отзывами в социальных сетях и на агрегаторах<sup>2</sup>.

5. Экологический и инфраструктурный фактор – растущее внимание к устойчивому развитию и экологии ставит перед ресторанами вопросы об углеродном следе доставки, использовании упаковки и транспорта. Одновременно рост парков курьеров создает нагрузку на городскую инфраструктуру и требует решений для парковок и безопасности дорожного движения. Эти вызовы формируют новые требования к организации

---

<sup>1</sup> Инновации в сфере доставки еды: будущее доставки еды: инновации и тенденции [Электронный ресурс]. – URL: <https://fastercapital.com/ru/content/> (дата обращения: 17.02.2026). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

<sup>2</sup> Брендбук Додо Пицца [Электронный ресурс]. – URL: <https://brandbook.dodopizza.info/#!about/pizza-experience> (дата обращения: 17.02.2026). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

процесса, стимулируя внедрение электротранспорта, централизованных станций сборки заказов и экологичной упаковки<sup>1</sup>.

Таким образом, актуальность совершенствования организации курьерской деятельности в общественном питании носит системный и вынужденный характер. Это не вопрос точечных улучшений, а стратегическая необходимость выживания и роста в новой реальности, где скорость, технологичность и безупречный клиентский опыт определяют победителей.

Цель выпускной квалификационной работы – на основе изучения теоретических аспектов исследования организации курьерской деятельности предприятий общественного питания проанализировать курьерскую деятельность ООО «Маргарита» (Додо Пицца), г. Саратов, и предложить рекомендации по ее улучшению.

Исходя из цели в работе были поставлены следующие задачи:

1. Рассмотреть понятие, историю развития и экономико-правовые аспекты курьерской деятельности;
2. Изучить работу предприятий общественного питания по организации курьерской деятельности;
3. Исследовать цифровые технологии как фактор улучшения организации курьерской деятельности предприятий общественного питания;
4. Дать характеристику хозяйственной деятельности ООО «Маргарита», франчайзи «Додо Пицца»;
5. Проанализировать текущее состояние организации курьерской деятельности ООО «Маргарита» (Додо Пицца), г. Саратов;
6. Разработать рекомендации по развитию услуг доставки продукции ООО «Маргарита» (Додо Пицца), г. Саратов, и оценить их эффективность.

При написании выпускной квалификационной работы была использована информация из сети Интернет, а также был произведен анализ работ ученого-

---

<sup>1</sup> Роботы – курьеры и забота об экологии [Электронный ресурс]. – URL: <https://trends.rbc.ru/trends/industry/65cf281b9a794761d8135da0> (дата обращения: 17.02.2026). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

экономиста Д.Ю. Каталевского<sup>1</sup>, профессоров Е.А. Черновой, В.В. Шабалина, Р.Д. Цай<sup>2</sup>, кандидатов экономических наук М.В. Скоробогатова и Л.В. Минченко<sup>3</sup>. Стоит также отметить работы Малышева Н.С.<sup>4</sup>, Ломзова И.А., Вирясовой Е.В.<sup>5</sup> и Овеляна В.Е.<sup>6</sup>, в которых авторы рассматривают ситуацию на рынке доставки готовой еды, анализируют её влияние на социально-экономическое положение населения, акцентируя внимание на общественных и экономических последствиях развития этого сегмента, исследуют технологические аспекты оптимизации доставки, рассматривая роль информационных систем и маршрутизации как ключевых инструментов повышения эффективности логистических процессов. Также в ходе написания бакалаврской работы была изучена научная литература, в которой исследуются нормативно-правовые аспекты, вопросы регулирования и безопасности<sup>7</sup>, а также внедрение робототехники в курьерскую деятельность<sup>8</sup>. Структурно выпускная

---

<sup>1</sup> Каталевский, Д.Ю. Цифровая трансформация: как сеть ресторанов быстрого питания стала лидером на рынке благодаря цифровым технологиям/ Д. Ю. Каталевский. // Инновации и инвестиции. 2022. №8. С.36 – 43.

<sup>2</sup> Чернова, Е.В. Изменение поведения потребителей как фактор влияния на развитие ресторанного бизнеса/ Е.В. Чернова, В.В. Шабалин, Р.Д. Цай. // Общество: политика, экономика, право.2022. №2. С. 52 – 67.

<sup>3</sup> Скоробогатов, М.В. Внедрение инструментов цифровизации в сфере общественного питания/ М.В. Скоробогатов, Л.В. Минченко. // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия «Экономика и экологический менеджмент». 2023. № 1. С. 108 – 116.

<sup>4</sup> Малышев, Н. С. Доставка готовой еды: ситуация на рынке и влияние на социально-экономическое положение населения / Н. С. Малышев // Актуальные проблемы экономики и управления: Материалы VIII Всероссийской с международным участием научно-практической конференции, Гжель, 25 декабря 2024 года. – Гжель: Гжельский государственный университет, 2025. – С. 28-29.

<sup>5</sup> Ломзов, И. А. Влияние доставки еды на экономику городов России / И. А. Ломзов, Е. В. Вирясова // Актуальные вопросы современной экономики. – 2025. – № 11. – С. 183-188.

<sup>6</sup> Овелян, В. Е. Технологии оптимизации доставки еды: роль информационных систем и маршрутизации / В. Е. Овелян // Экономика и предпринимательство. – 2024. – № 2(163). – С. 1047-1051.

<sup>7</sup> Михеева, И. Е. Регулирование деятельности курьерских сервисов как фактор повышения безопасности движения / И. Е. Михеева, О. Ф. Засемкова // Московский транспорт. Наука и проектирование. – 2025. – № 2(2). – С. 19-30; Чаннов, С. Е. Зарубежный опыт обеспечения безопасности дорожного движения при использовании курьерами велосипедов с электродвигателями / С. Е. Чаннов, М. Б. Добробаба // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. – 2024. – № 3. – С. 157-162.

<sup>8</sup> Новоселова, Е. Е. внедрение робототехники в курьерскую деятельность / Е. Е. Новоселова, П. С. Молдабаева // Актуальные проблемы авиации и космонавтики : сборник материалов VIII Международной научно-практической конференции, посвященной Дню

квалификационная работа состоит из введения, двух глав, шести параграфов, заключения и списка использованных источников. В первой главе рассмотрены теоретические основы исследования организации курьерской деятельности предприятий общественного питания и особенности внедрения цифровых технологий в эту деятельность. Во второй главе рассмотрена характеристика хозяйственной деятельности ООО «Маргарита», франчайзи «Додо Пицца», изучается текущее состояние организации курьерской деятельности данной пиццерии и разрабатываются рекомендации по развитию услуг доставки продукции ООО «Маргарита» (Додо Пицца) г. Саратова.

На сегодняшний день вопросы, связанные с совершенствованием организации курьерской деятельности предприятий общественного питания, исследуются многими учеными из области информационных технологий, менеджмента, логистики и маркетинга; специалистами в области бизнеса и управления; инженерами и разработчиками программного обеспечения.

Практическая значимость исследования заключается в том, что результаты выполненной работы могут использоваться в качестве базы теоретико-исследовательской, аналитической и проектной деятельности авторов, изучающих данное направление, а также в возможности использования результатов исследования в деятельности предприятий общественного питания.

**Основное содержание работы.** В первой главе «Теоретические основы исследования организации курьерской деятельности предприятий общественного питания» рассмотрены сущность курьерской деятельности, работа предприятий общественного питания по организации курьерской деятельности и цифровые технологии как фактор улучшения организации курьерской деятельности предприятий общественного питания.

Курьерская деятельность играет важную роль в современном обществе, обеспечивая быструю и надежную доставку документов и грузов. Курьерская

---

космонавтики : в 3 т., Красноярск, 11–15 апреля 2022 года. Том 3. – Красноярск: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева", 2022. – С. 280-282.

деятельность – это система услуг, направленная на доставку документов, товаров и грузов от отправителя к получателю. Основной задачей курьеров является обеспечение быстрой и безопасной доставки, что особенно важно в условиях современного бизнеса и электронной коммерции.

С появлением интернета начали активно возникать сервисы, фокусирующиеся на доставке продуктов, готовых блюд и комплексных наборов. Множество ресторанов создает свои сайты, где представлено меню и указаны контактные телефоны для оформления заказов. Появляются целые службы доставки, нанимающие десятки курьеров и сотрудничающие с большим количеством компаний, что является выгодным для обеих сторон и удобным. Клиенты быстро получают свои заказы, курьерские службы берут процент с доставщиков, которые, в свою очередь, получают законное вознаграждение за свою работу.

В России реализуется правительственная программа «Цифровая экономика Российской Федерации». Программа является комплексом взаимосвязанных мероприятий, направленных на получение уникальных результатов в условиях временных и ресурсных ограничений, обеспечивающих достижение национальных целей и их целевых показателей.

Особенности адаптации предприятий общественного питания к новым цифровым технологиям в курьерской деятельности включают следующие аспекты: изменение бизнес-модели, обучение персонала, изменение процессов и систем, безопасность данных и защита информации, управление отзывами и обратной связью, конкурентное преимущество.

Помимо особенностей внедрения цифровых технологий в курьерскую деятельность организаций общественного питания, следует учитывать ещё несколько ключевых аспектов, которые определяют эффективность и качество предоставляемых услуг. Вот основные из них: логистика доставки, качество упаковки, гибкость в обслуживании, маркетинг и продвижение, сотрудничество с третьими сторонами.

Активный рост рынка доставки еды приходится на время пандемии COVID-19. На тот момент потребители заказывали доставку еды в интернете по необходимости, но потом их приоритетами стали онлайн-покупки. Главным условием, которое привлекает потребителей, является удобство. В настоящее время в интернете можно сравнить предложения разных сервисов и сэкономить время на походы в ресторан или кафе.

В настоящее время по всему миру уже используются роботы для курьерской деятельности предприятий общественного питания. Они бывают двух видов: наземные беспилотные доставщики (роверы) и воздушные (дроны). Роботы уменьшают время доставки путем улучшения маршрута, а также они экологичнее обычных автомобилей. Рроверы функционируют от заряжаемой батареи, а дроны экономично расходуют топливо либо используют альтернативные его виды – например, водород.

Во второй главе «Анализ курьерской деятельности на примере ООО «Маргарита» (Додо Пицца), г. Саратов» разработаны рекомендации по развитию услуг доставки продукции ООО «Маргарита» (Додо Пицца), г. Саратов, а также дана оценка их эффективности.

Открытие пиццерий «Додо Пицца» происходит на условиях франчайзи, то есть пиццерии работают по франшизе. «Додо Пицца» на улице Днепропетровской, 1, г. Саратов, зарегистрирована как ООО «Маргарита».

Условиями франшизы пиццерии «Додо Пицца» являются:

- стоимость открытия пиццерии в зависимости от формата — от 4,5 млн рублей (пиццерия, работающая только на доставку) до 7-12 млн рублей («базовый» формат);
- при открытии франчайзи уплачивает вступительный взнос в размере 350 тыс. рублей + НДС (входит в стоимость открытия);
- роялти в первый год работы пиццерии — 3,5% + НДС от выручки (ежемесячно);
- роялти с второго года работы пиццерии — 5% + НДС от выручки (ежемесячно).

В работе проанализирован бухгалтерский баланс организации за последние три года, у которой общая сумма активов и пассивов уменьшилась с 14 578 тыс. руб. в 2024 году до 13 877 тыс. руб. в 2025 году, что может указывать на ухудшение финансового состояния или снижение объемов операций компании. А увеличение кредиторской задолженности на фоне снижения оборотных активов может сигнализировать о проблемах с ликвидностью и возможными трудностями в погашении краткосрочных обязательств. Также проанализированы показатели финансово-хозяйственной деятельности ООО «Маргарита» (Додо Пицца), г. Саратов, ул. Днепропетровская, 1 за 2023-2025 г. Все коэффициенты ликвидности (абсолютной, быстрой, текущей) находятся выше нормативных значений, но демонстрируют тенденцию к снижению. Это говорит о сохранении высокой платежеспособности при некотором ухудшении структуры оборотных средств.

Рассмотрен SWOT-анализ пиццерии. SWOT-анализ пиццерии ООО «Маргарита», являющейся франчайзи «Додо Пиццы», предоставляет ценные инсайты, которые могут стать основой для стратегического планирования и дальнейшего развития бизнеса. Сильные стороны, такие как известный бренд и высокое качество продуктов, создают прочную основу для привлечения и удержания покупателей. В то же время, выявленные слабости, например неэффективное использование скоропортящихся продуктов поставщиков, требуют внимательного подхода к управлению и адаптации.

Кроме того, был проведен опрос среди курьеров ООО «Маргарита» в г. Саратове на Днепропетровской улице, 1 об удовлетворенности различными аспектами их работы. Было опрошено восемь курьеров ООО «Маргарита» города Саратова на улице Днепропетровской, 1. В целом, результаты опроса показывают относительно неплохое восприятие условий труда и уровня зарплаты курьерами, однако существуют области, которые могут потребовать дополнительного внимания и улучшения для повышения общей удовлетворенности сотрудников. Так, относительно системы бонусов и премий мнения курьеров разделились практически поровну: 3 удовлетворены, 3 — нет,

2 — нейтрально. Это указывает на то, что действующая система мотивации требует доработки для повышения её эффективности и привлекательности. Проведение опроса проходило онлайн через платформу Anketolog, курьеры получили ссылку на опрос через корпоративную электронную почту и мессенджеры. Опрос проводился с 1 по 15 июня 2025 года.

Для разработки рекомендаций по развитию услуг доставки продукции ООО «Маргарита» (Додо Пицца), г. Саратов, а также оценки их эффективности, в первую очередь, были выделены основные проблемы.

Первая проблема, которую следует обозначить – это периодически долгое время доставки. Предложенные мероприятия для решения данной проблем: оптимизация маршрутов путем внедрения ПО для планирования маршрутов, увеличение численности курьеров в выходные дни и адаптация к погодным условиям – разработка стратегий для работы в плохую погоду, например использование электросамокатов, более подходящих для сложных условий, особенно зимой.

Следующая немаловажная проблема – это проблема рабочей среды курьеров. Понимание проблемы рабочей среды курьеров включает в себя анализ факторов и их влияние на мотивацию, удовлетворенность работой и производительность курьеров. Предложенные мероприятия для решения данной проблем:

- улучшение рабочих условий: обеспечение курьеров необходимым оборудованием (закупить униформу на теплое и холодное время года);
- система мотивации и признания: введение регулярных наград за достижения.

Третья проблема, которую стоит выделить – это конкуренция в сфере доставки еды. Предложенные мероприятия для решения данной проблемы:

- маркетинговые стратегии: создание рекламных материалов (билборды каждый месяц с новой акцией);

- партнерства и коллаборации: сотрудничество с другими брендами, создание совместных предложений с популярными ресторанами, магазинами или банками. К примеру, программа лояльности с «Альфа Банком».

В работе рассчитана точка безубыточности, при которой доходы ООО «Маргарита» г. Саратова (Додо Пицца) равны её расходам, и она не получает ни прибыли, ни убытков. Точка безубыточности = 0 руб. Это означает, что при отсутствии постоянных затрат организация начинает получать прибыль сразу после первой продажи.

Все расходы по внедрению предложенных мероприятий, которые продуктивно подействуют на курьерскую деятельность ООО «Маргарита» г. Саратова (Додо Пицца), составили:

- оптимизация маршрутов; увеличение численности курьеров в пиковые часы; адаптация к погодным условиям = 1 168 000 руб.
- улучшение рабочих условий; система мотивации и признания = 240 000 руб.
- маркетинговые стратегии; партнерства и коллаборации = 10 720 000 руб.

Итого:  $1\,168\,000 + 240\,000 + 10\,720\,000 = 12\,128\,000$  руб.

Дальнейшим действием был произведен расчет окупаемости предложенных мероприятий, которые предполагается применить в организации ООО «Маргарита» г. Саратова (Додо Пицца).

Исходя из расчета времени окупаемости расходов на предложенные мероприятия, следует отметить, что затраты на совершенствование курьерской деятельности ООО «Маргарита» г. Саратов, (Додо Пицца) окупятся за 1 год.

**Заключение.** Таким образом, следует сделать вывод, что график современного человека иногда не позволяет полноценно делать элементарные вещи, приготовить обед или съездить за ним. И все больше и больше люди нуждаются в быстром решении таких проблем. Данная проблема нацелена на решение – доставка готовой еды. Когда у людей нет времени приготовить пищу, или они на работе и нет такой возможности, то на помощь придет онлайн-

заказ еды на дом или на работу. И сегодня многие люди пользуются такими услугами.

Рассмотрена работа предприятий общественного питания по организации курьерской деятельности, а именно выделены препятствия и риски, а также ключевые составляющие эффективности и качества предоставляемых услуг. Определены цифровые технологии как фактор улучшения организации курьерской деятельности предприятий общественного питания.

В работе дана характеристика хозяйственной деятельности ООО «Маргарита» (Додо Пицца) в городе Саратове, которая является одной из крупнейших и ведущих сетей пиццерий в России. Пиццерия имеет большой выбор меню, хотя основным товаром, соответственно, является именно пицца. Изучается организация курьерской деятельности ООО «Маргарита» (Додо Пицца) в настоящее время. Для успешного функционирования и роста пиццерии ООО «Маргарита» необходимо активно использовать свои сильные стороны и возможности, одновременно разрабатывая стратегии для минимизации слабостей и угроз. Проанализирован бухгалтерский баланс организации за последние 3 года, а также показатели финансово-хозяйственной деятельности, исходя из которых следует, что организация усиливает зависимость от заемных средств и кредиторской задолженности, но при этом сохраняет высокую ликвидность и финансовую устойчивость.

В работе были выделены проблемы, такие как периодически долгое время доставки, проблема рабочей среды курьеров и конкуренция в сфере услуг доставки, по этим проблемам разработаны рекомендации по развитию услуг доставки продукции ООО «Маргарита» (Додо Пицца) в г. Саратове, которые эффективно повлияют на курьерскую деятельность ООО «Маргарита» (Додо Пицца), затраты на внедренные мероприятия по развитию курьерской деятельности ООО «Маргарита» (Додо Пицца) окупятся за 1 год. Таким образом, поставленная цель в начале работы достигнута, а задачи выполнены.