

*Секція 1. Сучасні тенденції розвитку підприємств харчової  
промисловості*

**СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СФЕРІ  
ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

**О.В. Коваль, кандидат технічних наук**

*Національний університет харчових технологій*

В умовах сучасного розвитку суспільства, майже кожна галузь економіки переживає технологічно орієнтовані перетворення, індустрія гостинності в тому числі. Розвивається ряд технічних рішень, які вже діють, та змінюють спосіб ведення бізнесу в даній сфері. Загальною метою даних перетворень є орієнтованість на зручність, проінформованість і гарні відносини зі своїми клієнтами.

Основною областю в якій технологічні досягнення трансформують індустрію гостинності та підносять на якісно новий рівень обслуговування клієнтів є онлайн-сервіси.

Онлайн бронювання в даний час надзвичайно широко поширене в готельній та ресторанній індустрії і надалі його популярність зростає. Це вносить певні корективи в обслуговування клієнтів і маркетинг. Більшість представників галузі в даний час вважають за необхідне мати сервіс онлайн - бронювання, що вимагає якісно розробленого програмного забезпечення, в тому числі для мобільних пристроїв, та сайтів з простим інтерфейсом.

Електронні пункти продажу послуг (EPOS) набувають все більшої популярності, а системи стають все більш інформативнішими, дозволяючи гостю обирати їх перелік. Завдяки інтеграції до CRM (система управління взаємовідносинами з клієнтами, скорочення від англ. Customer Relationship Management) управління інформацією та надання її клієнту стає значно простішим та зручнішим. Дані про потужність закладу, кількість вільних місць на конкретну дату та час, ціни, акції, програми лояльності є у вільному доступі при єдиному кліку.

Крім того, мобільні системи POS (від англ. Point Of Sale — точка продажу) стають все більш поширеними, що забезпечує зручність відносин співробітник-клієнт закладу. Персонал закладів ресторанної сфери може обробляти замовлення і платежі безпосередньо з планшета. Це дає їм більшу мобільність і додає ще більшої зручності для клієнта.

Управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), а саме програмне забезпечення дозволяє систематизувати контакти та інформацію про клієнта. Ефективна CRM полегшує вибудовування постійних відносини з клієнтами, а також зробити важливі деталі в обслуговуванні гостей легко доступними для всіх співробітників за допомогою системних додатків.

Одним із провідних напрямів у популяризації закладів ресторанного господарства є автоматизація маркетингу, що дозволяє персоналізовано інформувати постійних та потенційних клієнтів. Дієвою є відправка повідомлень на електронну пошту та мобільні пристрої потенційним клієнтам, ґрунтуючись на їх діяльності і особистій інформації. Яскравим прикладом є автоматичне відправлення по електронній пошті знижки клієнтам на їх дні народження та інше. Проте, сучасне програмне забезпечення автоматизації маркетингу дозволяє набагато складніші завдання, наприклад, відправку по електронній пошті клієнтам інформації про заклад та акційні пропозиції, при відвіданні або натисканні на деякі області веб-сайту або соціальних сторінок засобів масової інформації.

Соціальні медіа мають вирішальне значення в популяризації індустрії гостинності, особливо з огляду на те, що Facebook, Instagram, Вконтакті, Однокласники є найпопулярнішими платформами для перевірки POS модулів і оглядів ресторанів і готелів. Привабливі зображення, інформативний опис, як правило найпопулярніший вид “поста” ( від англ. Post - окреме повідомлення на веб-форумі), тому ресторани і готелі повинні скористатися можливістю проінформувати потенційного клієнта про свій заклад, показати яскраві, цікаві фотографії

їх продукції і об'єктів. Компанії повинні також вибрати свої соціальні медіа-платформи на основі їх цільової аудиторії.

Поширення смартфонів ще одна можливість для готельного бізнесу поліпшити якість обслуговування клієнтів. Hilton Worldwide скористався цим і запустив мобільний додаток Hilton HHonors, пропонуючи своїм гостям можливість вибрати кімнату, переглянути карти готелю, будувати маршрути, бронювати місця в ресторанах готелів, користуватися room-сервісом, залишати відгуки та інші функції. На далі готель планує ще більш революційний сервіс, незабаром буде доступна функція з використанням технології безпеки, яка дозволяє смартфони функціонувати як ключі від номерів.

Прогрес в області інтелектуальних приладів і домашньої автоматизації починає досягати готельної індустрії і безсумнівно буде мати більший вплив в майбутньому. Освітлення, температура, жалюзі, сигналізація, телевізор, радіо та прибирання все буде управлятися з одного пристрою, або з однієї програми, що гості зможуть завантажити і увійти в зі свого смартфона.

Незважаючи на численні новинки технічного характеру, які базуються на сучасних технологіях, висока якість продукції та обслуговування є фундаментальними основами галузі, але технології, описані можуть зробити послуги зручними та якісними, щоб послідовно доставити задоволення гостям закладів.

### **Література**

1. Клапчук В.М., Польова Л.В. К 47 Туризм і готельне господарство світу та України : історія та сучасний стан, тенденції і моніторинг : Навчально-методичний посібник / В.М. Клапчук, Л.В. Польова. - Івано-Франківськ : Фоліант, 2013.-408
2. Носенко В. О. Тенденції розвитку готельного господарства України в умовах побудови інформаційного середовища / В. О. Носенко, Р. С. Ладиженська // Комунальне господарство міст – 2012 - № 102 – С. 541-546