

**УДК 640:41:004**

**Єлизавета Іщенко**

**Олександра Чуніхіна**

студенти спеціальності «Туризм»

*Науковий керівник: Валентина Олійник*

канд. госп. наук, доцент,

доцент кафедри «Підприємництво та туризм»

*Одеський національний морський університет,*

*м. Одеса*

## **ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ: ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ ТА УПРАВЛІННЯ**

Готельно-ресторанний бізнес – це галузь господарства, яка об'єднує готельні та ресторани послуги. Такий бізнес може включати в себе готелі, ресторани, кафе, бари, клуби, конференц-зали та інші заклади, які надають послуги проживання та харчування. Готельно-ресторанний бізнес є досить важливим і значущим українським сектором економіки. Він забезпечує велику кількість робочих місць і приносить значні доходи державі.

Розвиток готельно-ресторанного бізнесу сприяє залученню іноземних туристів, покращенню інфраструктури та підвищенню якості обслуговування. Готелі та ресторани, що відповідають міжнародним стандартам, привертають увагу іноземних гостей, що, підвищує відвідаваність даних закладів [1].

Інформаційні технології в сфері готельно-ресторанного бізнесу займають важливе місце у поліпшенні ефективності та якості обслуговування клієнтів. Наприклад :

1. Комп'ютеризовані системи керування готелями (PMS): Це програмне забезпечення дозволяє клієнтам автоматизувати процеси бронювання, управління гостьовими картками, облік оплати та управління іншими готельними операціями.

2. Електронні системи бронювання (CRS): Ці системи дозволяють клієнтам здійснювати онлайн-бронювання готельних номерів та ресторанних послуг. Вони також дають можливість готелям керувати запасами та ціноутворенням.

3. RFID-технології: Ідентифікація за допомогою радіочастотних ідентифікаторів (RFID) дозволяє покращити систему контролю доступу, а також впровадити безконтактну оплату та ідентифікацію працівників.

4. Послуга бездротового Інтернету (Wi-Fi): Бездротовий Інтернет доступний для клієнтів у готелях та ресторанах для зручності роботи та використання мобільних пристроїв.

5. Аналітика даних та Business Intelligence: Ці технології допомагають готелям та ресторанам аналізувати дані про клієнтів, попит, витрати та інші фактори для прийняття прогнозних рішень та оптимізації бізнес-процесів.

6. Мобільні додатки: Готелі та ресторани можуть створювати власні мобільні додатки для зручного бронювання послуг, перегляду меню, замовлення їжі та напоїв, оплати та отримання спеціальних пропозицій [2].

Ці інформаційні технології дають можливість готелям та ресторанам покращити ефективність роботи, забезпечити більш зручне та персоналізоване обслуговування клієнтів, знизити витрати та підвищити конкурентоспроможність. Використання технологій у комунікації з клієнтами стало необхідним аспектом готельного та ресторанного бізнесу. Важливим є онлайн-бронювання, що дозволяє швидко та зручно забронювати готельний номер чи стіл у ресторані. Це дуже зручно для клієнтів, які можуть робити бронювання в будь-який час та з будь-якого місця.

Онлайн-бронювання має суттєвий вплив на готельний та ресторанний сектор. Більшість клієнтів досліджують та порівнюють різні варіанти перед бронюванням, тому доречним є для готелів та ресторанів використовувати онлайн-середовище та активно просувати свої послуги.

Соціальні медіа відіграють важливу роль у залученні клієнтів. Активні профілі на різних платформах можуть привернути увагу потенційних клієнтів та підвищити усвідомлення про бренд готелю чи

ресторану. Крім того, соціальні медіа дозволяють взаємодіяти з клієнтами, відповідати на їх питання та забезпечувати якісний сервіс.

Онлайн-замовлення та доставка їжі також надають численні переваги для готелів і ресторанів. Це дозволяє готелям і ресторанам розширити свій ринок та привернути нових клієнтів [3].

Один з основних аспектів, що впливає на якість обслуговування та задоволення клієнтів у готельно-ресторанному секторі, полягає у потребі навчання та розвитку персоналу. Компетентні й мотивовані співробітники гарантують високу якість обслуговування та допомагають уникнути недоліків у роботі.

Також важливо бути в курсі трендів та передбачати уподобання клієнтів, щоб пропонувати відповідні послуги. Дослідження ринку та зворотній зв'язок допоможуть зрозуміти потреби клієнтів.

Активне використання соціальних мереж та інших онлайн-інструментів може також допомогти в цьому процесі. Необхідно періодично оновлювати свої знання та вчитися від конкурентів та інших експертів у вашій галузі. Крім того, не забувайте про звичайного споживача – частіше спілкуйтесь з вашими клієнтами, слухайте їхні пропозиції та зауваження, і намагайтесь виконати їхні вимоги.

*Ключові слова:* інформаційні технології, інноваційні підходи, готельно-ресторанний бізнес.

### **Список використаних джерел:**

1. Олабоді О. В. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / Олабоді О. В., Т. П. Фесун Т. П. – Київ, 2021. – 213 с.
2. Інформаційні технології в готельній індустрії України / В. Ф. Доценко, О. Б. Шидловська, І. М. Медвідь, Л. С. Бедусенко // Інвестиції, практика та досвід. – 2020. – № 1. – С. 52–57.
3. Самадай В. П. Організація ресторанної справи : навч. посіб. / Самадай В. П., Кравченко А. І. – Суми, 2018. – 424 с.