

ОРЛИК ОКСАНА, к.е.н., доцент,
доцент кафедри економічної кібернетики та інформаційних технологій,
ТРУБІНА АНАСТАСІЯ, здобувач вищої освіти
Одеський національний економічний університет, м. Одеса

QR-КОДИ ЯК ІНСТРУМЕНТ ОПТИМІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Готельно-ресторанний бізнес стрімко розвивається, і з'являються нові тенденції. QR-коди (Quick Response Codes – коди швидкого реагування) стали потужним інструментом для оптимізації роботи закладів готельного та ресторанного господарства. Останнім часом їх популярність зросла завдяки зручності їх використання та різноманіттю можливостей, які вони пропонують.

Хоча мобільні застосунки і сайти є важливою складовою діджиталізації роботи закладів готельного та ресторанного господарства, проте використання QR-кодів додасть їм сучасності, поліпшить користувацький досвід і обслуговування клієнтів.

Готелі та ресторани по всьому світу активно реалізують QR-коди у своїх наскрізних операціях. Ця тенденція значно зросла після пандемії COVID-19. Хоча ресторанна індустрія відносно пізно почала освоювати технології QR-кодів, проте робить це успішно. Так, згідно досліджень за 2023 р., наведених у [1]: 52% усіх ресторанів у США використовували меню QR-коду; 33% власників ресторанів, які використовували QR-коди, покращили свій бізнес. А деякі уряди взагалі беруть на себе лідерство у впровадженні QR-кодів в ресторанному бізнесі. Так, наприклад, команда Уряду Уругваю зобов'язує магазини та ресторани розмішувати у своїх приміщеннях наклейки з QR-кодами з детальною інформацією про те, як вони сплачують податки.

Якими же способами можуть бути ефективно використані QR-коди закладами готельного та ресторанного господарства?

Однією з ключових переваг є швидкий та безконтактний доступ до інформації. У готелях QR-коди використовуються для безконтактної реєстрації, що спрощує заповнення форм та виконання процедур, а також забезпечує безпеку під час пандемії. У ресторанному бізнесі QR-коди на столиках дають доступ до електронного меню, забезпечуючи зручне та безпечне замовлення страв та напоїв. Це спрощує процес обслуговування та дозволяє швидко оновлювати меню в залежності від наявності продуктів та сезону.

Ресторани також розуміють, що замовляти їжу зі смартфона зручно, тому також переводять традиційне меню на винос у цифровий вигляд для зручної та швидкої обробки замовлення. За таким QR-кодом можна увійти в меню виносу та здійснити мобільне оформлення замовлення. Заклад також може запропонувати клієнту здійснити замовлення на винос через інтернет. Після цього торгова точка отримає та відсканує згенерований клієнтом QR-код замовлення.

QR-коди – це універсальний інноваційний інструмент, який можуть використовувати ресторани будь-якого типу: ресторани високої кухні, швидкого харчування, на колесах. Ресторани на колесах, наприклад, можуть



прикріпити QR-код на боці фургона (фудтрака), щоб люди могли зробити замовлення та оплатити його, не стоячи в черзі [2].

Часто в готелях, ресторанах, кафе або поруч з ними використовують спеціальні інформаційні стенди та стійки, призначені для розміщення інформації, покажчиків або реклами. QR-коди на таких стендах та стійках можуть надавати туристам та гостям детальну інформацію про меню і каталог продукції, історію місцевості, архітектурні та інші пам'ятки.

QR-коди також використовуються для рекламних кампаній та акцій. Готелі та ресторани можуть надсилати спеціальні пропозиції або купони гостям, які сканують відповідні коди, що дозволяє створювати ефективні маркетингові стратегії та збільшувати лояльність клієнтів. Ресторан може захотіти використати QR-код в рекламі путівника по місту, який, наприклад, приведе користувача до системи онлайн бронювання (замовлення) столиків у ресторані або до галереї з фотографіями його інтер'єру.

QR-коди, що використовують в своїй роботі готелі та ресторани, можуть містити також посилання на фотографії, на сторінки закладів у соціальних мережах, або спрямовувати користувача до певної цільової сторінки, яка запускається за допомогою QR-коду. QR-коди можна також використовувати для отримання контактної інформації, збору даних про клієнтів та аналізу їх запитів, надавати на основі цього персоналізовані пропозиції [3, с. 300].

Незважаючи на всі переваги від використання QR-кодів, важливо також враховувати аспекти безпеки та конфіденційності. Готелі та ресторани повинні гарантувати, що зберігають та обробляють особисті дані клієнтів відповідно до чинного законодавства та вимог безпеки.

Отже, QR-коди стали не просто сучасним трендом для готелів та ресторанів – це ефективний інструмент для поліпшення обслуговування клієнтів та оптимізації бізнес-процесів. За їхньою допомогою можна створити нові рівні зручності та безпеки для клієнтів, спростити роботу персоналу.

Наприкінці можна зазначити, що використання QR-кодів в готельному та ресторанному бізнесі є важливою інновацією, що дозволяє забезпечити безконтактний та ефективний доступ до меню, послуг та інформаційних ресурсів для підвищення комфорту клієнтів. Це сприяє підвищенню рівня обслуговування та відповідає сучасним стандартам безконтактної взаємодії.

Список використаних джерел:

1. Статистика QR-коду за 2023 рік: використання, тенденції, прогнози тощо. URL: <http://surl.li/plwes> (дата звернення: 05.02.2024).
2. 4 способи використання QR-кодів в ресторані. URL: <http://surl.li/plweq> (дата звернення: 05.02.2024).
3. Орлик О. В. Можливості використання інтернет-технології QR-кодів підприємствами. *Актуальні проблеми менеджменту: теоретичні і практичні аспекти* : матеріали шостої Міжнар. наук.-практ. конф., 28-29 вересня 2023 р. Одеса, 2023. С. 299–301.

