

Орлик О. В.
кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри
економічної кібернетики та інформаційних технологій
Баянська В. А.
здобувач першого рівня вищої освіти, спеціальність 242 «Туризм і
рекреація»,
ОПП «Економіка та організація туристичної діяльності», 3 курс
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна

QR-КОДИ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЕФЕКТИВНОЇ ЦИФРОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ ТА ТУРИЗМІ

Сучасний світ та можливості, які він відкриває, допомагають людству кожен день у найрізноманітніших сферах життєдіяльності. Наприклад, використання банківських карток, Google Pay у магазинах, можливість показувати документи, не беручи їх із собою, завдяки додатку «Дія», і ще багато-багато варіантів використання інформаційних технологій, які нам спрощують повсякденне життя.

Відповідно, стало поширеним явищем використання цифрових засобів у туризмі та готельно-ресторанному бізнесі. У найсучасніших готелях Японії та Китаю ми можемо спостерігати, як на рецепціях вже працюють роботи, капсульні готелі взагалі повністю автоматизовані. Також впроваджені аудіо-гіди, туристичні GPS-навігатори. QR-коди не стали виключенням. Їх варіативне використання допомагає бізнесу розвиватися, отримувати «фідбек» від споживачів товару чи послуг, а самим клієнтам набагато полегшує життя, що не може не привабити.

Розглянемо детальніше деякі напрямки використання QR-кодів у туризмі та готельно-ресторанному бізнесі.

У сфері ресторанного бізнесу «бум» використання QR-кодів стався під час пандемії COVID-19. Багатьох людей став лякати контакт один з одним, а у ресторанній справі його дуже важко уникнути. Треба було створити та

поширити такий спосіб діалогу з клієнтом, щоб йому було комфортно, а ресторан не втрачав клієнтів та доходу. У цьому випадку, прийшли на допомогу QR-коди. Завдяки їм була відкрита така можливість, як замовлення їжі. Також, завдяки QR-коду, можна було за посиланням швидко перейти на сайт ресторану, щоб взагалі ознайомитися із ціною політикою закладу. Ці можливості QR-кодів продовжують й зараз використовуватися.

Ще одним способом використання QR-кодів – став збір та аналітика даних про клієнтів. Наприклад, можна визначити кількість споживачів, зорієнтуватися, яка у закладу цільова аудиторія, які страви замовляють більше, які менше. Ці всі дані покращують обслуговування клієнтів, роблять його персоналізованим, відповідно, більш привабливим для гостей.

Отже, ці всі функції призвели до того, що у 2022 році, як показали дослідження, 49% респондентів використовували QR-код меню в ресторані. При цьому, покоління Z було найбільш відкритим до даної технології: 68% опитаних сказали, що використовували QR-код, щоб відкрити меню в ресторані. Міленіали також дуже підтримали цю технологію: 78% респондентів повідомили, що їм подобається використовувати QR-коди для виклику меню [1]. Тобто QR-коди відкривають спектр нових можливостей для ведення ресторанного бізнесу.

Наразі, ми можемо визначити певні переваги та недоліки використання QR-кодів в ресторанному бізнесі. До переваг належить: швидкий та безконтактний спосіб замовлення, зручний доступ до меню та інформації про ресторан, можливість збору та аналізу даних про клієнтів та запитів на страви, персоналізовані пропозиції та знижки. До недоліків належать такі фактори: не всі клієнти можуть користуватися QR-кодами, потрібно мати смартфон або інший пристрій для сканування, також, якщо код не працює, клієнти можуть стикнутися зі складнощами. Не виключено, що ресторан може понести додаткові витрати на розробку та зміну кодів, а ще може статися масове навантаження, що створить технічні ускладнення роботи QR-кодів [2].

Щодо готельного бізнесу, можна зазначити, що QR-код відкриває перед гостем інтерактивний світ, через який можна дізнатися про історію готелю, його походження, хто збудував та зробив його таким, яким його можуть бачити сьогодні. Як і у ресторанному бізнесі, QR-код допоможе перейти на сайт готелю, де клієнт зможе побачити потрібну інформацію, забронювати номер, дізнатися час роботи готелю, контактні данні. Через сканування коду можна розповсюджувати інформацію про акції, розіграші, івенти. І, мабуть, найважливішим є опитування гостей, щоб зібрати відгуки та зрозуміти, що можна покращити в обслуговуванні.

Не менш важливим є звернення уваги на деякі найкращі практики, які допоможуть власникам готельно-ресторанного бізнесу збільшити ймовірність того, що QR-код насправді буде використаний:

– Потрібно розміщувати QR-коди в місцях, де його зручно буде відсканувати, і споживач буде мати достатньо часу для цього.

– Необхідна мобільна оптимізація цільової сторінки, на яку пересилаються люди. Споживачі будуть відкривати її з телефону під час сканування QR-коду, тому їх має перенаправляти на сторінку із дизайном, пристосованим для переглядів з мобільного телефону.

– Разом із кодом потрібно показати заклик до дії, який запропонує людям сканувати ваш QR-код. Тобто, повідомте людям, що вони повинні робити, коли побачать код, і що вони отримають, якщо вони це зроблять.

– Не потрібно використовувати QR-код як «дань моді». Використовуйте його для того, щоб полегшити життя людей [3].

Отже, можна зазначити, що сьогодні інновації все більш змінюють індустрію готельно-ресторанного бізнесу. Нині, щоб бути конкурентоспроможним на ринку готельних та ресторанних послуг, власники бізнесу повинні впроваджувати та застосовувати ці нововведення в усіх підрозділах готельно-ресторанного господарства, що дуже допоможе їм самим та полегшить життя гостям [4, с. 252].

Щодо QR-кодів у туризмі, то звісно, деякі способи використання QR-кодів за ідеєю приблизно співпадають із їх використанням у готельно-ресторанній справі. Наприклад, опитування відвідувачів музею, пасажирів літака певної авіалінії, повідомлення через коди про акції, івенти, свята та інші.

Мандрівки, різноманітні країни з їх культурами, різними мовами, музеї, галереї, виставки – все це лише крихітна частина того, що із неймовірною силою притягує туристів. У туристів є на меті здобути інформацію, однак не завжди є гід-перекладач, або екскурсовод. Багато країн, в тому числі й Україна, знайшли вихід із цієї проблеми саме через QR-коди.

На вулицях деяких міст України та інших країн ми можемо побачити коди біля пам'яток архітектури, мистецтва. Відсканувавши їх, турист зможе обрати для себе зручну мову та дізнатися інформацію про вулицю або той чи інший об'єкт. Другий, не менш поширений у сфері туризму, спосіб застосування QR-кодів – це у музеях, галереях, виставках. Наприклад, в Одесі проводилася виставка моделей робіт Леонардо да Вінчі, на якій будь-хто міг відсканувати QR-код та послухати аудіо-гіда, а також подивитися на 3D-модель експонату. Такий спосіб дуже поширений і надзвичайно зручний.

Отже, і в туризмі QR-коди також допомагають та спрощують життя туристам. Це допомагає популяризації культури, інформації щодо того чи іншого об'єкту, того чи іншого міста або країни.

Підводячи підсумки, можна відзначити, що інноваційний прогрес ніколи не буде стояти на одному місці. Тому, щоб бути у «тренді», треба завжди намагатися впроваджувати нові інформаційні технології у свій бізнес, які допоможуть бути конкурентоспроможним на ринку у будь-якій сфері. У готельно-ресторанній справі та туризмі такі інноваційні технології, як QR-коди, є необхідним інструментом для повноцінного задоволення інформаційних потреб гостей та туристів.

Список використаних джерел:

1. Campbell Ch. Report: QR Code Usage on the Rise for Young Consumers / The Food Institute : website. URL: <http://surl.li/mdagh> (дата звернення 03.10.2023).
2. Мендела І. Я., Румянцева І. Б. Використання QR-кодів у ресторанному бізнесі. *Інновації, тренди та виклики в індустрії гостинності* : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Львів, 4-5 травня 2023 р.). Львів : ЛТЕУ, 2023. С. 168–170. URL: <http://surl.li/mdahf> (дата звернення 03.10.2023).
3. Що таке QR код. Як створити QR код за декілька хвилин? / Futurenow : сайт. URL: <http://surl.li/mdahr> (дата звернення 03.10.2023).
4. Вербова Ю. QR-код як інновація в готельно-ресторанному бізнесі. *Готельно-ресторанний бізнес: інноваційні напрями розвитку* : матеріали Міжн. наук.-практ. конф., 25-27 березня 2015 р. К. : НУХТ, 2015. С. 251–252. URL: <http://surl.li/mdaij> (дата звернення 03.10.2023).