

## **ПЕРСПЕКТИВЫ ПРИМЕНЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

Ресторанно-гостиничный бизнес совершенствуется, но спрос на услуги остается неудовлетворенным в полной мере, предприятия сталкиваются с необходимостью бороться за клиента. В соответствии с циклично меняющейся жизнью любое туристическое предприятие вынуждено изменяться, становясь организатором инновационных процессов. Успешное функционирование любой организации ресторанно-гостиничного бизнеса немыслимо без использования современных информационных технологий. Специфика технологии разработки и реализации туристического продукта требует таких систем, которые в кратчайшие сроки предоставляют сведения о доступности и возможностях обслуживания туристов, обеспечивают быстрое бронирование мест, а также автоматизацию решения вспомогательных задач при предоставлении туристических услуг.

Перспективные направления применения инновационных технологий в гостинично-ресторанной сфере:

1. Интерактивное меню. Это интерактивная система заказов, позволяющая гостю легко и быстро ознакомиться с меню, в любой момент без помощи официанта сделать заказ или попросить счет. Преимущества: повышается эффективность бизнеса и уровень сервиса; расширяются возможности рекламы заведения и привлечения новых клиентов. Недостатки: необходимо приобретение планшетов и внедрение системы цифрового меню.

2. QR-код. Это машиночитаемая оптическая этикетка, которая может содержать информацию о предмете, к которому она прикреплена. Преимущества: возможность узнать всю информацию об организации отсканировав QR-код с помощью смартфона; можно оповещать клиентов об акциях, розыгрышах, активизировать всевозможные программы лояльности, устраивать голосования, интерактивные опросы и получать отзывы от клиентов. Недостатки: для сканирования необходимо специальное приложение.

3. Интерактивный бар. Встроенная в барную стойку информационно-развлекательная система. Преимущества: удержание клиента у бара. Недостатки: высокая стоимость.

4. Специальные приложения гостиниц и ресторанов. Преимущества: с помощью приложения гость может забронировать номер, столик, выбрать блюдо, узнать о новинках. Недостатки: высокая стоимость.

5. Роботизация, т.е. использование интеллектуальных машин и компьютерных программ, способных разумно мыслить и выполнять творческие задачи. Преимущества: быстрота обслуживания; освобождение персонала от рuti-

ны и выполнения мелких задач. Недостатки: данная инновация находится на стадии разработки.

В заключение можно сказать, что информационные технологии в ресторанно-гостиничной сфере развиваются стремительно. Это связано с тем, что перед владельцами предприятий стоят две основные задачи: получить как можно больше клиентов, организовав максимальное количество продаж, и завоевать гостя, сделав его постоянным. Большинство гостей привлекают именно гостиницы и рестораны с хорошим набором услуг. Таким образом, в настоящее время трудно представить, как могли бы функционировать гостиницы, рестораны и другие туристические организации без применения информационных технологий, так как компьютерные технологии способствуют успешному развитию сферы туризма и гостеприимства.