

ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ПРИ ВЗАЄМОДІЇ КЛІЄНТІВ ТА ОФІЦІАНТІВ

Яценко А.В.

Науковий керівник – асист. Калайда Н.С.

Харківський національний університет радіоелектроніки, каф. СТ
м. Харків, Україна

тел. +38(066) 868-40-13, email: anna.iatsenko@nure.ua

The work discusses the growing trend of using tablets as a means of interaction between customers and waiters in the restaurant industry, especially during the pandemic. The use of technology in customer-waiter interaction offers several benefits, including simplifying the ordering process, improving visualization and personalization, reducing errors, and unifying the ordering system for dine-in and delivery orders. Overall, tablets can help make restaurant visits more enjoyable and efficient for customers and staff.

Взаємодія між клієнтами та офіціантами є критично важливим аспектом ресторанної індустрії. Однак з розвитком інформаційних технологій зростає тенденція до використання планшетів як засобу взаємодії між клієнтом та офіціантом. Потреба в таких змінах також стала гострою під час пандемії, де була потреба зменшити фізичну взаємодію.

Для декотрих використання планшетів може здатися більш знеособленим підходом до обслуговування клієнтів. І вони будуть частково праві. Але сучасний підхід до цього «уособлення» зайшов надто далеко.

Використання технологій при взаємодії клієнта та офіціанта має суттєві переваги, які приваблюють і власників бізнесу, і клієнтів.

По-перше, використання технологій у процесі замовлення може принести велику користь як клієнтам, так і персоналу. Використовуючи планшети для замовлення їжі, клієнти можуть не поспішаючи переглядати меню. Це може допомогти зменшити тиск на офіціантів, які повинні швидко приймати замовлення, і в кінцевому підсумку може сприяти більш комфортній взаємодії для всіх учасників.[1] Крім того, планшети також допомагають скоротити час очікування, дозволяючи клієнтам робити замовлення безпосередньо зі свого столика, без необхідності фізичної присутності офіціанта для прийняття замовлення офіціанта, щоб прийняти замовлення [1]. Це може бути особливо корисно в переповнених ресторанах, де час очікування може бути довгим і розчаровувати клієнтів.

По-друге, технології можуть допомогти покращити загальний досвід відвідування ресторану, надаючи клієнтам більш цікавий та інтерактивний спосіб замовлення їжі. Багато сучасних планшетів оснащені дисплеями з високою роздільною здатністю, які можуть відображати детальні зображення і описи пунктів меню. Це може допомогти клієнтам краще

візуалізувати свій вибір страв і приймати більш обґрунтовані рішення. Крім того, деякі системи замовлення на основі планшетів також пропонують персоналізовані рекомендації на основі попередніх замовлень клієнта, що може допомогти зробити процес замовлення більш пристосованим до його індивідуальних смаків.

По-третє, використання технологій може допомогти зменшити кількість помилок у процесі замовлення.[2] Клієнти можуть безпосередньо вводити свої замовлення на планшеті, позбавляючи офіціанта необхідності передавати їхні побажання. Це може допомогти зменшити ймовірність непорозумінь і гарантувати, що клієнти отримають те, що вони замовили. По-четверте, використання технологій у процесі замовлення може допомогти уніфікувати систему замовлень як для обідів у ресторані, так і для замовлень доставки. Використовуючи систему замовлень на базі планшетів, ресторани можуть легко керувати замовленнями з різних джерел, включаючи замовлення в ресторані та замовлення доставки.[1] Це може допомогти впорядкувати процес замовлення та зменшити навантаження на персонал ресторану, дозволяючи їм зосередитися на наданні найкращого можливого обслуговування клієнтам.

Також, використання планшетів може допомогти зменшити витрати на робочу силу для ресторанів, мінімізуючи потребу в додатковому офіціантському персоналі. Це особливо актуально в час, коли підприємства намагаються знизити витрати, зберігаючи якість обслуговування. Також, використання технологій у процесі замовлення може допомогти ресторанам збирати дані про вподобання та поведінку клієнтів, які можна використовувати для покращення меню та маркетингових стратегій.

Загалом, хоча використання планшетів і не є традиційним підходом до взаємодії між клієнтом та офіціантом, воно пропонує кілька унікальних переваг, які можуть допомогти покращити загальний клієнтський досвід. Спрощуючи процес замовлення, покращуючи візуалізацію та персоналізацію, а також зменшуючи кількість помилок, використання планшетів робить відвідування ресторанів більш приємним для клієнтів.

Список використаних джерел:

1. Barrett, M., Davidson, E., Prabhu, J. C., Vargo, S. L. (2015). Service Innovation in the Digital Age: Key Contributions and Future Directions. *MIS Quarterly*, 40(1), 123-135.

2. Talukder, M. B., Kumar, S., Sood, S., Grima, S. (2023). Information Technology, Food Service Quality and Restaurant Revisit Intention. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18(1), 295-303.