

Купневич М.В., Павлюченко О.С., Фурманова Ю.П.

**ПЕРЕВАГИ ВИКОРИСТАННЯ МОБІЛЬНИХ ДОДАТКІВ У
СУЧАСНИХ ГОТЕЛЬНО –РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСАХ**

Національний Університет Харчових Технологій

Київ, вул. Володимирська 68, 01601

Kupnevych M. V., Pavluchenko O.S., Furmanova J. P.

**ADVANTAGES OF MOBILE APPLICATIONS IN A MODERN HOTEL
–RESTAURANT COMPLEXES.**

National University Of Food Technologies

Kyiv, Volodymyrska str. 68, 01601

Анотація: у статті розглянуто переваги використання мобільних додатків підприємствами гостинності, закладами ресторанного господарства .

Abstract: the article discusses the advantages of using mobile applications to the hospitality enterprises, catering establishments.

Ключові слова: мобільні додатки, девайси, заклади готельного і ресторанного господарства, послуги.

Keywords: mobile apps, devices, institution of hotel and restaurant management, services.

1. Загальна інформація

Сучасне готельне господарство – це сфера економічної діяльності, що динамічно розвивається. Тенденції її розвитку пов'язані зі збільшенням попиту та розширенням спектра додаткових послуг, запропонованих споживачам. Успішність і ефективність готельного бізнесу безпосередньо залежить від ІТ-технологій, які використовуються.

Від того, наскільки добре буде розроблений інформаційний контент готелю, значною мірою залежить його успіх у донесенні інформації про наявні послуги до потенційних клієнтів.

Це стосується не лише зовнішньої реклами, яка є невід'ємною частиною іміджу готелю, а власне облаштування інформаційного поля всередині готелю. І сама готельна сфера, і динаміка її розвитку нині тісно пов'язані з використанням різних цифрових інформаційних і мультимедійних технологій.

Часто, як і перше враження, перша отримана інформація про готель і перелік його послуг стає вирішальним фактором при виборі готелю та кількості обраних споживачем послуг. Саме тому, важливим є використання сучасних інформаційних технологій, здатних задовольнити інформацією будь-якого споживача.

2. Актуальність питання

В умовах жорсткої конкуренції, у сфері готельного бізнесу, сьогодні особливої уваги набирають інноваційні методи поліпшення систем функціонування та донесення інформації до потенційних споживачів.

Використання сучасних мобільних додатків в готелях може стати потужним маркетинговим інструментом, який дозволить вирішити безліч завдань: створити власний імідж, підтримати бренд і підвищити лояльність до нього з боку споживачів, оптимізувати процеси комунікації, створити певний інформаційний простір.

Технологія мобільних додатків є відносно новою формою інновації, яка лише входить на український ринок готельних послуг, а тому її можливості, переваги та недоліки використання на вітчизняному ринку готельних послуг є недостатньо вивченими.

Саме тому, особливо актуальним є вивчення методів і методик застосування мобільних додатків у сфері готельного бізнесу, вивчення ефективності їх використання, а також визначення, специфіки їх застосування.

3. Шляхи вирішення

Метою даного дослідження є вивчення особливостей застосування інноваційної технології мобільних додатків в українських умовах готельного бізнесу, а головним завданням є вивчення впливу цієї інновації на систему управління та обслуговування в готелях.

4. Переваги використання даної інновації

Персональний комп'ютер змінився портативним, йому на зміну вже приходять комунікатори, що об'єднують функції комп'ютера та мобільного телефону. Зручність використання нового девайса, його актуальність і економічні вигоди, зокрема, для готелів в комбінації з неймовірною популярністю смартфонів та інших мобільних пристроїв дозволяють прогнозувати зростання попиту на мобільні готельні програми. Вже в найближчій перспективі вони міцно займуть свою нішу на ринку готельного обладнання і потраплять у категорію «must have», як і додатки з купівлі електронних квитків або програми улюблених соціальних мереж, встановлювані людьми на телефони. Згідно статистичним даним, з кожним роком кількість користувачів смартфонів збільшується, зростають продажі та й ціни стають більш доступними.

Сьогодні, в Україні власників пристроїв з операційними системами IOS та Android налічується понад 600 тис. Частка смартфонів у загальних продажах мобільних телефонів зросла у 1,6 рази. Українці більше віддають перевагу системі Android з різноманітними мобільними додатками [1].

Мобільний додаток являє собою програму, встановлену на тій чи іншій платформі, що володіє певним функціоналом, що дозволяє виконувати різні дії. Розробляються ці програми на мові високого рівня та компілюються в нативний код пристрою. Тут повна кастомізація, додаток складається з платформи і модулів (функцій). Готель сам вибирає який модуль для нього цікавий, а який ні. Головне бажання - зробити платформу максимально простою для готелю і зручною для гостей[4].

Гостям, особливо іноземним, потрібна карта міста, в якому знаходиться готель, при цьому така карта повинна працювати без підключення до мережі

Інтернет і будувати маршрути так, щоб гість завжди міг знайти дорогу до готелю.

А ще додаток повинен підтримувати знасну кількість мов, що дозволить значно розширити кількість користувачів, особливо серед іноземців.

Встановлення модуля лояльності дозволить перенести метушню анкетування та реєстрації карт лояльності в електронний вигляд. Це звільнить гостя від необхідності постійного носіння таких карт, а готель економить час і кошти. Так само готель може заощадити на смс і e-mail розсилах з модулем Push-повідомлення. Розсилах рекламних повідомлень в HotelinPocket безкоштовні.

Досить широко, в європейській практиці використовується модуль бронювання та телефонна книга номерів готелю. Однак це вимагає від готелю вирішення певних організаційних завдань:

- збір та адекватне використання інформації про споживача;
- особливості спілкування з клієнтами будуть різними навіть в силу того, що вони живуть в різних країнах та на різних континентах, але технологічні рішення повинні усувати бар'єри спілкування, не створюючи додаткових проблем персоналу готелю;
- облік персональних потреб клієнта, зокрема гнучкий підхід часу check-in та check-out в залежності від графіку його подорожі ;
- більш серйозний підхід до мережі соціальної комунікації, що дозволяє розширити клієнтську базу і додаткову інформацію про клієнта[2].

Проте, за допомогою спеціального мобільного додатку для смартфона можна не тільки забронювати номер, але і зареєструватися та виселитися з готелю. Дане програмне забезпечення дозволяє полегшити організацію бенкету, конференції чи іншого заходу. Нова технологія дозволяє вносити коригування, наприклад, переносити час кави-брейк, змінювати кількість стільців у залі, в режимі реального часу і без контакту зі співробітниками готелю.

Мобільні додатки «Туристичний органайзер» можуть істотно полегшити як підготовку до поїздки, так і виручити у разі втрати документів або

виникнення інших позаштатних ситуацій. У першому випадку програма проконтролює збори, запропонувавши універсальні списки речей для зборів в дорогу. Можна скласти і власні списки.

Додаток «TriplIt» допоможе у випадку втрати важливих документів, номерів телефонів і т. п. З його допомогою в смартфоні накопичується і структурується вся необхідна інформація про поїздки (переїзди, розміщення, розваги і т. д.).

Системи доповненої реальності. Однією з найбільш футуристичних і в той же час вже реальних технологій супроводу туристів є системи доданої реальності (ДР, AR - augmented reality). В рамках цієї технології за допомогою спеціального програмного забезпечення реальність додається різними віртуальними елементами. Наприклад, навівши камеру свого улюбленого гаджета на цікаву пам'ятку, турист може негайно отримати коротку інформацію про неї, переглянути архівні фотографії, відеозаписи і т. д.

Багаті можливості цієї технології відкриваються в різних сферах туристичної галузі: зокрема, в аеропортах можна оперативно отримувати інформацію про те, коли і з якого терміналу буде виконуватися потрібний рейс, орієнтуватися в будівлі, легко і швидко переміщатися по терміналу. Мобільні технології в туризмі та подорожах швидко розвиваються і формують базу для подальшого розвитку інновацій в туризмі та готельно –ресторанному бізнесі.

Успішно використовують мобільні додатки схожих типів декілька львівських готелів, тестовий період проходять харківські готельно-ресторанні комплекси, а також ведуться переговори із іноземними партнерами. На даному етапі закінчується розробка додатку для 5-ти зіркового готелю Superior Resort&Spa.

Кожен модуль вирішує свою задачу - він або заощаджує, або розширює сервіс. З інших цікавих функцій варто виділити можливість інтеграції мобільного додатка з веб-сайтів готелю, а також прив'язку існуючого сайту готелю до системи управління контентом[5].

Обрана готелем платформа створюється за кілька днів, є достатньо простою в управлінні, керувати якою не складніше, ніж сторінкою в соціальних мережах, в тому числі і розширювати її можливості. Відвідувачі отримують для себе швидкий і якісний додаток, який може замінювати їм карту лояльності, сайт готелю, карту місцевості, меню ресторанів готелю тощо.

Поряд зі зручністю для клієнтів мобільні додатки надають готелям ряд економічних переваг, зокрема, з оптимізації роботи персоналу логічно впливає і економія витрат готелю: при правильному і ефективному використанні мобільні додатки за рахунок додаткової автоматизації можуть скоротити трудові ресурси, які використовуються для обробки запитів гостей. Додатково готель може зекономити на друку промо-матеріалів, оскільки оновлення пропозицій в цифровому вигляді не вимагає типографських витрат. Крім того, не потрібно закуповувати додаткового обладнання, оскільки софт встановлюється на девайси гостя.

Крім збільшених вимог до мобільності існуючих рішень, окремо хотілося б відзначити все більш затребувану можливість управління мультибрендовими концепціями з єдиного сервера з центрального офісу. На рівні ресторанних мереж це дає зниження витрат на ІТ інфраструктуру та обслуговування системи за рахунок відмови від локальних серверів в ресторанах, перенесення серверів в хостинг центри і повний перехід на хмарні технології (cloud computing) [3]. Найголовнішою функцією яких є задоволення потреб користувачів, що потребують віддаленої обробки даних. За експертними прогнозами вже з цього року ринок хмарних технологій в Україні демонструватиме експоненціальне зростання, характерне для розвинених країн.

5. Висновки

- Мобільні додатки розкривають величезну кількість можливостей для будь-якого готелю. По-перше, розвивається бізнес і зростає імідж, по-друге, збільшується популярність, а отже, залучаються нові клієнти.

- Загалом, додаток як цифрова технологія за допомогою програмних інтерфейсів дозволяє об'єднати весь рекламний і маркетинговий матеріал в єдине інформаційне поле готелю.

- Зручність використання, актуальність і економічність, в поєднанні з неймовірною популярністю смартфонів та інших мобільних пристроїв дозволяють прогнозувати зростання попиту на мобільні готельні програми.

- Водночас, продукт є ще недостатньо вивченим, а отже, потребує додаткових досліджень, статистичних підрахунків та удосконалення.

Література:

1. Кучеренко Е.А. Сделать ваш ресторан мобильным?//Ресторанный и гостиничный бизнес. - №2 – 2008. – с.54 - 55
2. Інновації в готельному бізнесі. – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://digitalsignage.net.ua/2014/02/innovation-in-hotel-business-2/>
3. Ретуева Г. Новые возможности ресторанного софта// Гостиницы и рестораны: Бизнес и управление. - №3/114.- 2014.- с. 30-33
4. Скорбенко С. Мобильные начинают и выигрывают//HoReCa. - №1(7). - 2014.- с.14-19
5. Почуев П. Мобильные приложения это уже необходимость//HoReCa. - №1(7). - 2014.- с.20-21

Стаття відправлена: 30.10.2015р.

© Купневич М.В., Павлюченко О.С., Фурманова Ю.П.