

23. ПЕРЕВАГИ ВИКОРИСТАННЯ МОБІЛЬНИХ ДОДАТКІВ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

**М.В. Купневич,
О.С. Павлюченко,
В.В. Польовик**

Національний університет харчових технологій

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.

Сучасні споживачі готельних послуг, при обиранні закладу розміщення, надають перевагу мобільному сервісу, який є більш інтерактивним і швидким.

Наприклад, використовуючи мобільний додаток Aerobilet, споживач має можливість вільного доступу до послуг більш ніж 700 авіакомпаній та 300 000 готелів, розташованих в різних куточках світу, Hotelsnow – додатково

показує теплову карту, з місцем розташування готелю, заклади розташовані поруч та відгуки споживачів.

Нині, розробники пропонують додатки для готелів, які автоматично завантажуються на мобільний пристрій гостя, причому, на його рідній мові.

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.

Більшість додатків мають вбудовану систему опитувань, яка допомагає керівнику готелів зрозуміти, в чого найбільше потребують їх гості і поліпшити якість надаваного сервісу. Спеціальні програми дозволяють не тільки розвинути сервіс, але і проконтролювати роботу працівників готелю. Модуль, котрий вбудований в програму, веде статистику. В свою чергу, адміністрація на підставі їх може перевірити, наскільки швидко обробляються заявки постояльців, що вони найчастіше замовляють та інше.

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

Література:

1. Мобильные приложения для гостиниц. Гостиница и ресторан: бизнес и управление. – 2014.- № 4.- С. 18-28.
2. Новости турбизнеса. Электронный журнал: http://novosti-turbiznesa.info/article/mobilnye_tehnologii_v_puteshestvii.html.
3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru/article/mobilnoe-bronirovanie-otelya>