

**Ольга ЮЩЕНКО,  
Микола ЗАПОРОЖЕЦЬ**  
Науковий керівник  
канд. техн. наук, старший викладач  
Люлька О. М.  
Національний університет  
харчових технологій

## **ВПРОВАДЖЕННЯ ДОДАТКІВ ДЛЯ СМАРТФОНІВ У СФЕРУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

Актуальним завданням сьогодення є впровадження новітніх технологій в готельно-ресторанному бізнесі. Для покращення швидкості та якості обслуговування клієнтів у багатьох готелях та ресторанах використовують додатки для смартфонів.

Матеріалом для досліджень стали статті як українських так і зарубіжних авторів. Були розглянуті впроваджені додатки для смартфонів та їх основні переваги.

Сучасна людина не уявляє свого життя без сучасного смартфона та інших гаджетів, які набувають широкого застосування в готельно-ресторанному бізнесі. За допомогою спеціальних мобільних додатків гість може бронювати номери/місця, замовляти різні послуги, при цьому майже не контактуючи з персоналом готелю та ресторану.

Можна виділити такі переваги мобільних додатків:

– скорочення часу обслуговування клієнтів (багато функцій гість може здійснити власноруч);

– можливість персоналу підтримувати зв'язок між собою для покращення обслуговування клієнтів, постійно отримуючи від них коментарі та зауваження, а менеджер може слідкувати за роботою персоналу та його місцезнаходженням.

Розглянемо найвідоміші мобільні додатки, які використовуються в готелях та ресторанах:

- **HotelinPocket** – це платформа для швидкого створення мобільних додатків для готелів. Зареєстровані клієнти HotelinPocket отримують доступ до системи управління контентом HotelinPocket, де вони можуть заповнити інформацію про свій готель і використовувати вбудований маркет для підписки на різні функціональні модулі (понад 30-Info, зали, приміщення, галерея, лояльність, онлайн-чат, спеціальні пропозиції з Push Notifications, бронювання і т.д).

- **Hoteza** - сервіс без звернення на ресепшн. Додаток скачується за лічені секунди на смартфон гостя і дозволяє швидко і легко користуватися всіма сервісами готелю без звернення на ресепшен. Керівництво готелю може відстежувати як швидко були виконані побажання гостей. Додаток працює на IOS, Android, Windows Phone, Blackberry, причому як на нових, так і на застарілих моделях пристроїв.

- **Booking.com** (бронювання готелів) - найпопулярніший додаток у світі, який тепер можна скачати на телефон будь-якої марки. Унікальність додатку полягає у тому, що після бронювання на телефон відразу надходить підтвердження, а також реєстрація заїзду без роздруківок і офлайн-карти - для кожного бронювання.

- **Hotels.com** (бронювання готелів) - другий по рейтингу додаток, який вибирають користувачі. Серед переваг: ціни нижчі ніж на Booking.com; розгорнута інформація про готель, номери та послуги, які враховуються в ціну номера. Є функція, яка включає в себе спеціальні пропозиції та знижки на бронювання в останню хвилину. Також додаток інтегрований для використання на смарт годинниках.

- **Jowi** – це програма для автоматизації кафе, ресторанів і барів. Інтернет-панель адміністратора синхронізується з локальним модулем офіціанта. Є програми для менеджерів залу, офіціантів, які синхронізують дані між собою. Також програма має додаток для клієнтів, такий як **Jowi Club** – додаток дозволяє здійснювати повний контроль над аккаунтом клієнта усередині ресторанної системи. Доступні такі функції як: контроль залишку депозиту, онлайн замовлення рахунку, онлайн бронювання столу, перегляд своїх рахунків, виклик офіціанта, участь в маркетингових програмах ресторану. **Jowi Waiter** - додаток для офіціанта. Підключається до локальної бази Jowi в ресторані по мережі Wi-Fi. Додаток дозволяє офіціантові додавати замовлення прямо зі свого смартфона, що збільшує швидкість обслуговування в ресторані. Також додаток включає в себе всі функції локального модуля Jowi.

- **Resti** - це унікальний додаток електронної системи обслуговування клієнтів, встановленої в ресторанах, готелях та інших закладах. Він включає в себе простий і зручний сканер QR-коду. Завдяки цьому додатку гість може: викликати офіціанта, переглянути меню на своєму смартфоні, а також зробити замовлення, здійснити оплату через банківську картку з мобільного телефона, залишити відгук і т.д.

- **LeClick** - мобільний додаток, що дозволяє знайти і забронювати онлайн столик або банкет в будь-якому ресторані по всій Європі. Для вибору ресторану, кафе чи бару пропонується ряд фільтрів. Додаток має функції геолокації, автоматично визначає місце розташування клієнта і знаходить ресторани, розташовані поблизу нього. Також можна здійснити бронь столика в будь-якому ресторані, після реєстрації. При цьому в аккаунті господаря ресторану з'являється нова картка клієнта і замовлення.

На сьогоднішній день, у світових мережах готелів та ресторанів мобільні додатки набувають все більшого поширення. Незважаючи на те, що їх використання потребує додаткових витрат, такі програмні продукти мають безліч позитивних аспектів, що дає конкурентні переваги в сфері готельно-ресторанного бізнесу.