

41. Мобільні технології в готельному бізнесі

Віола Попенко, Тетяна Влодарчик

Національний університет харчових технологій

Вступ. На сьогодні мобільні технології дуже стрімко розвиваються. Ймовірно жодна людина в світі не здатна уявити своє життя без мобільного телефону. Смартфони охопили усі сфери життя людини, не став винятком і готельний бізнес.

Матеріали дослідження. За даними провідних туристичних організацій мобільні технології здійснюють революцію в подорожах, дозволяючи мандрівникам

бронювати і вносити зміни в бронювання польотів, проводити бронювання готелів, заповнювати витратні форми в дорозі. В готельній сфері мобільні технології також можуть забезпечити мандрівників такими послугами як реєстрація на літак, віртуальні «ключі» від окремих кімнат, електронні посадочні талони, які надсилаються прямо на мобільний телефон. Як результат, гостям необхідно буде витрачати менше часу на організацію поїздки. Замість цього вони можуть вирішувати всі завдання в дорозі. А у випадку з корпоративними подорожами, ці функції, впроваджені в бізнес, збережуть кошти компаній шляхом підвищення продуктивності та ефективності роботи співробітників.

Результати. Враховуючи зростання ролі мобільних технологій і тенденцій в індустрії, Амадеус розробив рішення, яке стане ідеальним помічником для мандрівників - *Мобільний Несесер* (MT3). Встановивши одного разу цей додаток на мобільний телефон, його можна використовувати під час поїздки в будь-який час. Необхідно просто ввести ім'я та номер бронювання Амадеус і завантажити інформацію, яка стосується поїздки, в мобільний телефон. У будь-який час є можливість приєднатися до сервісу Амадеус і оновити інформацію. Тільки завдяки одному кліку можна отримати всі необхідні дані про політ, статус польоту, готелі, бронювання автомобіля тощо.

Першими готелями, що стали використовувати мобільні технології для прискорення обслуговування гостей, стали готелі ланцюга Holiday Inn. У двох готелях Holiday Inn у США в пілотному режимі запущена технологія, яка дозволяє гостям відкривати номер за допомогою Apple, iPhone, Blackberry і Android-смартфонів, обминаючи стійку реєстрації. Випробування даної послуги триватиме в готелях Holiday Inn & Suites Chicago ONare в Роузмонта і Holiday Inn Express в Х'юстоні до кінця грудня 2014 р. У день заїзду гість отримує текстове повідомлення з номером кімнати і безпечним посиланням, що дозволяє відкрити двері в номер. Причина, по якій керуюча компанія InterContinental Hotels Group (IHG) вирішила ввести у своїх готелях програму «*MobileKey*» - величезна популярність мобільних технологій і бажання багатьох клієнтів, в основному бізнес-туристів, спростити заїзд в готель

Представники IHG пояснюють, що навіть якщо дана технологія пошириться на інші готельні мережі, гості раніше зможуть потрапити в номер за допомогою електронного ключа, в той час як смартфон буде лише додатковою опцією.

Ще одна система, що вже знайшла своє життя в готелях є *мобільний додаток REX*. Додаток REX взаємодіє з системою управління готельним сервісом MTech в Hotsos (Обслуговування, Система замовлення) і призначений для координації обслуговуючого персоналу готелю, який отримує завдання з прибирання та підготовки номерів до зустрічі нових гостей і відправляє звіти про їх виконання по мобільних пристроях в режимі реального часу. Це дозволяє в кілька разів скоротити час підготовки номерів до заїзду гостей і підвищити рівень обслуговування.

«Ідея забезпечити обслуговуючий персонал готелів мобільними пристроями не нова, але ми першими створили для них спеціальний додаток з простим у використанні і наочним інтерфейсом, який призначений для постановки завдань з обслуговування номерів і контролю їх виконання в режимі реального часу, - зазначив Льюїс Серредо, президент компанії MTech. Наприклад, в день від'їзду гості найчастіше хочуть виїхати з номера якомога пізніше, а новоприбулі, особливо на курорти, навпаки, прагнуть в'їхати якомога раніше. Таким чином, часу на прибирання номерів залишається дуже мало і, щоб забезпечити своєчасний заїзд гостей, фронт офіс повинен ставити і відстежувати завдання чітко і швидко».

За допомогою програми REX, встановленої на мобільному пристрої, покоївка отримує інструкції, який наступний номер підлягає прибиранню, виходячи з ряду змінних, таких як «гість чекає», «номер зайнятий», «VIP рівень заїзду гостя» та багатьох інших. Крім того, покоївка має всю інформацію про гостя, що щойно приїхав, його переваги і побажання, які зберігаються в системі і відображаються при повторному візиті до готелю.

Висновок. Завдяки тому що робота мобільних пристроїв забезпечується через Wi-Fi мережу готелю, це не накладає додаткових витрат на забезпечення процесу. Заміна паперових графіків обслуговування номерів, настільки широко поширених по всьому світу, на пристрої Apple, iPhone/iPod дозволить власникам готелів оптимізувати процес управління численним обслуговуючим персоналом, а також підвищити рівень наданого сервісу і, як наслідок, здобути прихильність своїх клієнтів.

Література

1. Автоматизация управления - шаг к идеальному сервису // Справочник ПИР'01. - М.: А&С Group, 2011. - С.43.
2. <http://prohotelia.com.ua/category/technologies/>
3. <http://www.hotelexecutive.ru/article.php?numn=6818>