

В.В. Літинський

аспірант кафедри бізнес-адміністрування та корпоративної безпеки

Міжнародний гуманітарний університет

Науковий керівник: А.Г. Гончарук

доктор економічних наук, професор

Міжнародний гуманітарний університет,

м. Одеса, Україна

МОБІЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ БІЗНЕСОМ

Анотація. Розглянуті мобільні додатки та веб-сторінки для готельного бізнесу, плюси та мінуси, які можуть вплинути на їх ефективність.

Ключові слова: туризм, мобільний додаток, мобільне управління бізнесом, сфера послуг.

В області готелів усі сервіси та технології дуже швидко розвиваються, пропонуючи користувачам найзручніші можливості для вирішення щоденних маленьких і великих завдань. Це ж стосується туристичної сфери: новітні програми, смартфони, мережа і зв'язок – усе для ідеального планування відпустки або відраджень.

Користувачі смартфонів – велика і перспективна аудиторія для будь-якого бізнесу, і готельний – не виняток. Багато агентств вже зараз переконують клієнтів-готельєрів розробляти мобільний додаток для своїх підприємств гостинності. Це пов'язано з тим фактом, що в сучасному світі всі користувачі смартфонів вже звикли робити будь-які свої дії та задовольняти свої потреби через їх функціонал.

В Україні готельний бізнес залишився не на такому високому рівні, який потрібен сучасному світу туризму, йому потрібні кардинальні зміни, які допоможуть Україні розвинути у сфері туризму та готельного бізнесу.

Для цього необхідно взяти діючу практику з європейських країн, де готельний бізнес знаходиться вже на більш-менш потрібному рівні розвитку.

У своїй статті я розгляну плюси та мінуси мобільних додатків для готелів, а також проведу порівняння мобільних додатків і функціональних веб-сторінок готелів, які вже зараз працюють на цих технологіях.

Мобільний додаток – програмне забезпечення, призначене для роботи на смартфонах, планшетах та інших мобільних пристроях. Багато мобільних додатків встановлені на самому пристрої або можуть бути завантажені на нього з онлайн-магазинів мобільних додатків.

У світових мережах мобільні додатки – обов'язкова умова зручності їх гостей.

Цей програмний продукт досить дорогий у реалізації, що пояснюється складною технологією виробництва, рідкісними кваліфікованими кадрами і довгим періодом виробництва мобільного додатка.

У мобільному додатку готелю можна подивитися наявність номера в різних містах, організувати раннє бронювання та пряме спілкування з адміністратором. Такий інструмент буде зручним для туристів, а також зможе генерувати величезну кількість корисної інформації для керівника.

Якщо все-таки мобільний додаток визнано виправданим рішенням, то його потрібно обов'язково адаптувати під різні платформи: iOS, Android, а в ідеалі ще й Windows. І платити за розроблення потрібно як за три різні продукти.

Якщо ваш набір пропозицій для певних клієнтів дійсно важливий для них, то особистий check-in буде приємним для туриста – як офлайн, так і в інтернеті.

Із прикладів використання мобільних додатків для готелю можна привести такі великі готельні комплекси, як:

1. Marriott Hotels – це міжнародна компанія з управління готельними мережами зі штаб-квартирою в США. Надає послуги з управління 6080 готелями загальною місткістю 1,2 млн. номерів під 30 брендами в 90 країнах світу. Їх мобільний додаток реалізований у вигляді «мобільного» помічника, який може проконсультувати щодо всіх послуг готелю, забронювати номер тощо через смартфон.

2. The Ritz-Carlton – міжнародна мережа готелів класу «люкс». Мережа знаходиться у власності і управляється компанією The Ritz-Carlton Hotel Company, дочірньою компанією найбільшого у

світі готельного холдингу Marriott International. В їх мобільному додатку реалізована можливість замовити будь-які сервіси готелю лише через смартфон, оминаючи при цьому спілкування з персоналом готелю.

3. Hilton Hotels & Resorts – міжнародна мережа готелів і курортів, що належить корпорації Hilton Worldwide. Компанія була заснована Конрадом Хілтоном в 1919 році. Станом на 2017 рік бренд Hilton Hotels & Resorts включає більше 5 100 готелів і курортів у 103 країнах і територіях світу. Їх мобільний додаток є так званим «мобільним лакшері» для своїх клієнтів. Завдяки цьому функціональному та дійсно зручному додатку гості готелю можуть спокійно насолоджуватися всіма сферами послуг готелю, замовити собі будь-які з них лише зі свого смартфона чи смарт-годинника.

Збалансувати свої інтереси і зручність власників смартфонів можна, якщо також адаптувати особистий кабінет на сайті під мобільний інтернет.

Зробити якісний особистий кабінет – зручний для користування і з комп'ютера, і з телефону – значить допомогти гостю там, де це дійсно необхідно. Адаптація елементів сайту – це веб-технології, які доступні для будь-якого готельєра. Таке універсальне рішення буде корисно як для постійних клієнтів, так і для поодиноких, випадкових.

Туризм – це сфера соціально-економічного комплексу, яка в багатьох країнах перетворилась у високорозвинуту індустрію.

Україна також починає свій розвиток як туристична країна, але потрібно зробити багато змін для іноземних туристів, щоб вони могли зручно мандрувати країною. Із метою більш комфортного перебування в Україні для туристів необхідно зробити якісні умови користування готелями, а саме:

- 1) зробити зручне бронювання готелю;
- 2) якісно надати всі послуги готелю;
- 3) зробити більш комфортні умови спілкування з персоналом готелю для туристів.

Для цього і використовують різноманітні мобільні додатки готелів, а також адаптивні веб-сторінки готелів, завдяки яким турист може зробити все необхідне, щоб із комфортом провести час у нашій країні. Розглянемо функціонал мобільних додатків для готелів в ідеальних умовах, а саме:

1. Продає номера безпосередньо, без комісій посередникам.
2. Продає сервіс: екскурсії, прокат, трансфер, таксі, міні-бар, вечеря, сніданок, обід, ТВ, сувеніри, спа та інші послуги.
3. Продає таргінг. Гостю на вечірню прогулянку запропонує знижки. Людям, які шукали в пошуковику пам'ятки, – оглядову екскурсію.
4. Продає ефективно. Push-повідомлення вказують на найкраще проведення часу в готелі.
5. Рекламує, інформує, орієнтує гостя каталогом послуг, афішею заходів і інтерактивною картою.
6. Перетворює разового клієнта на постійного гостя. Нараховує бонуси у програмі лояльності, вітає з днем народження та святами.
7. Захоплює. Відімкнути двері, приглушити лампи, включити кондиціонер із телефону – круто.
8. Вирішує проблеми. Миттєво. Відділ Guest Relation в онлайн-чаті відповідає на скарги гостей.
9. Отримує зворотний зв'язок. Опитує гостей після виїзду, через геолокацію контролює відвідуваність заходів.
10. Завантажено кожним гостем.
11. Функціонує тією мовою, якою буде зручно спілкуватися с клієнтом готелю.

Нами перелічено основні та ідеалізовані можливості мобільних додатків для готелів, але потрібно розглянути і негативні сторони:

1. Розроблення додатку багато коштує.
2. Не всі клієнти захочуть залишити цей додаток, аби користуватися їм надалі.
3. Мобільний додаток гості готелю можуть використовувати неправильно або зовсім не використовувати.
4. Мобільний додаток потрібно підтримувати та постійно модернізувати, щоб гості отримували тільки актуальну інформацію та користувались тільки актуальними функціями готелю.

Отже, враховуючи вищевказані мінуси, можна зробити висновок, що на даному етапі розвитку готельного бізнесу в Україні цей функціонал не зможуть дозволити собі власники середніх та малих готелів, тому потрібно знайти альтернативу, яка задовольнить усіх таких власників готелів. Розглянемо більш детально ці альтернативи.

1. Соціальні мережі та месенджери.

Спілкуйтеся з гостем у зручних для нього каналах: Facebook, «ВКонтакте», Instagram, Skype, Telegram, Viber, WhatsApp, SMS. Для зручності менеджера готелю можна використовувати агрегатори, які всі канали об'єднують в один інтерфейс. Це дуже зручно для власників малого та середнього готелю, та така можливість не коштує великих грошей.

2. Мобільний сайт.

Адаптивна верстка або спеціальна мобільна версія. Добре зроблений мобільний сайт містить модуль бронювання, список послуг готелю, інтерактивну карту (легко створюється на базі карт Google або інших сервісів), схему проїзду до готелю, контакти готелю і посилання на соцмережі. Мобільний сайт інформує гостей, допомагає їм орієнтуватися, розповідає про акції. Але через нього не можна замовити room service, викликати прибиральницю або оплатити рахунок. Але, не враховуючи цих мінусів, можна припустити, що даний варіант є найбільш зручним та правильним для готелів України.

3. Мобільний рахунок.

Особистий кабінет гостя на мобільному сайті, де він оплачує рахунки і замовляє послуги. Під час заїзду гостю на телефон або пошту відправляється унікальна персональна посилання. Немає необхідності завантажувати додаток, авторизуватися в ньому або на сайті: досить відкрити SMS, перейти за посиланням і відразу опинитися в особистому кабінеті. Також, якщо в гостя не буде із собою смартфона, можливо реалізувати цей сервіс на спеціальних планшетах готелю, які будуть видавати гостям через ресепшн. Цей спосіб дуже непогано себе зарекомендував у таких країнах, як, наприклад, Японія, де є можливість використовувати подібні технології не тільки в готелях, а й у ресторанах чи інших сферах послуг.

Можна зробити висновок, що мобільний сайт неефективний без соцмереж і месенджерів, мобільний рахунок – без сайту, і навпаки. Якщо власник не має можливості розробляти додаток, він може використовувати спільно всі інші мобільні канали зв'язку.

ЛІТЕРАТУРА

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. ; Київський ун-т туризму, економіки і права. Знання України, 2002. 360 с.
2. Агеева О.А., Двориченко В.В., Забаев Ю.В. Некоторые аспекты функционирования индустрии туризма / Под общ. ред. А.Л. Лесникова, И.П. Мащицкого, А.В. Чернышева. *Вестник*. 1998.
3. Александрова А.Ю. Международный туризм : учебное пособие для студентов вузов. Київ : Аспект Прес, 2001.
4. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства. Київ : Нац. торг.-екон. ун-т., 2006. 448 с.
5. Бойцова М., Піроженко О. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. Харків : Фактор, 2005. 232 с.
6. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 224 с.
7. Ерошенко И.Н. Культурно-досуговая деятельность в современных условиях ; НГИК, 1994. 69 с.
8. Ефимова О.П., Ефимова Н.А. Экономика гостиниц и ресторанов. Новое знание, 2006. 392 с.

В.В. Литинский. Мобильное управление отельным бизнесом. – Статья.

Аннотация. Рассмотрены мобильные приложения и веб-страницы для отельного бизнеса, плюсы и минусы, которые могут повлиять на их эффективность.

Ключевые слова: туризм, мобильное приложение, мобильное управление бизнесом, сфера услуг.

V. Litinsky. Micro-management on business performance in Ukraine. – Article.

Summary: Considered mobile application and web pages for the hotel business, their pros and cons, which may affect their effectiveness.

Key words: tourism, mobile application, mobile business management, services sector.