

Формулювання основних пріоритетів знаходить відображення в конкретних цілях результативності маркетингу, які повинні бути формалізовані до рівня системи конкретних кількісно-вимірних показників маркетингових результатів. Дана система показників є цільовим орієнтиром під час ухвалення рішень щодо вибору конкретного переліку маркетингових заходів в системі управління результативністю.

Інформаційні джерела:

1. Экономика предприятия: учебник / пер. с нем.; под ред. Ф. Беа, Э. Дихтла, М. Швайтцера. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 928 с.

2. Сталинская Е.В. Концептуальные основы стратегического управления устойчивым развитием металлургического предприятия / Е.В. Сталинская, А.А. Охтеня / Экономика промышленности. – 2012. – № 1 – 2. – С. 353-360.

УДК 640.432

І.І. Монтрін, канд. екон. наук (*Університет «Україна», Київ*)

МОБІЛЬНІ ДОДАТКИ: ІННОВАЦІЙНИЙ ПІДХІД ДО МАРКЕТИНГУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Маркетинг готельного та ресторанного продукту як ринкова концепція управління спрямована на задоволення потреб туриста в подорожах і відпочинку. Тенденція останніх років, яка з розвитком високих технологій набирає обертів: у період автоматизації і глобалізації гостю як ніколи важливий індивідуальний підхід, який подарує новий досвід і заощадить час. Для покращення швидкості та якості обслуговування клієнтів у багатьох готелях та ресторанах використовують додатки для смартфонів. Більше половини броней сьогодні відбуваються через мобільні пристрої. Неадаптованих сайт - втрата гостей ще на етапі знайомства з готелем чи рестораном.

Розглянемо найвідоміші мобільні додатки, які використовуються в готелях:

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).

Noteza – 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 персоналом 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 завантажити на телефон будь-якої марки. Унікальність додатку полягає у тому, що після бронювання на телефон відразу надходить підтвердження, а також реєстрація заїзду без роздрукунок 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.

Розглянемо найвідоміші мобільні додатки, які використовуються в ресторанах:

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 низка 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 акаунті власника ресторану з'являється нова картка клієнта і замовлення.

Інформаційні джерела:

1. Ющенко О., Запорожець М. Впровадження додатків для смартфонів у сферу готельно-ресторанного бізнесу. URL: <http://dspace.nuft.edu.ua/jsrui/bitstream/123456789/26608/1/Впровадження%20дод.%20для%20смартф..pdf>

2. Скорбенко С. Тренды отельного маркетинга 2018 года. URL: <http://www.horeca-magazine.ru/article/5705/>

3. Мацеха Д.С., Бурий С.А. Маркетинг у сфері готельно-ресторанного бізнесу та туризму // Вісник Хмельницького національного університету. - 2014. - №5. - Т.2. – С.43-47.

УДК 658.87:004.738.5(477)

А.О. Наторіна, канд. екон. наук (ДНУ «Інститут освітньої аналітики», Київ)

ДІЯЛЬНІСТЬ ОНЛАЙН-РИТЕЙЛЕРІВ У КОНТЕКСТІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ: МАРКЕТИНГОВИЙ АСПЕКТ¹

На сьогодні, онлайн-ритейл є однією зі складових економіки України у контексті забезпечення її сталого розвитку, з урахуванням безпосереднього впливу онлайн-ритейлу на конкурентоспроможність країни, у тому числі, через сприяння динамічному розвитку суб'єктів

¹ Публікація містить результати досліджень, проведених за грантом Президента України за конкурсним проектом Ф75 Державного фонду фундаментальних досліджень.