

DOI: 10.18572/2686-858X-2023-19-3-28-34

Мобильные приложения в сфере путешествий и гостеприимства как инструмент повышения конкурентоспособности туристской индустрии

Mobile applications in travel and hospitality as a tool to increase the competitiveness of the tourism industry

Морозов Михаил Анатольевич,

доктор экономических наук, профессор кафедры гостиничного и туристического менеджмента, РЭУ им. Г.В. Плеханова, Москва

E-mail: mmorozov@bk.ru

Морозов Михаил Михайлович,

кандидат экономических наук, доцент кафедры управления и инновационных технологий в туризме и гостиничном бизнесе,

Российский новый университет, Москва

E-mail: m.morozov@bk.ru

Mikhail Anatolyevich Morozov,

Doctor of Economics, Professor of the Department of Hotel and Tourism Management, Russian University of Economics. G.V. Plekhanov, Moscow

Mikhail Mikhailovich Morozov,

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Department of Management and Innovative Technologies in Tourism and Hospitality, Russian New University, Moscow

Аннотация: Целью исследования является анализ российских мобильных приложений, используемых в сфере путешествий и гостиничного бизнеса. Изменения, произошедшие в последние годы в российском туристском и гостиничном бизнесе, кардинальным образом изменили ландшафт этой индустрии. Одним из ключевых факторов явился уход с российского рынка зарубежных систем бронирования, что привело к быстрому развитию российских систем бронирования и их мобильных продуктов. Сложившаяся ситуация обусловила актуальность данного исследования и показала возможности развития российских мобильных приложений в сфере путешествий и гостеприимства. В статье показано, что с учетом изменяющихся потребностей туристов и появлением так называемой категории цифровых путешественников роль и значение цифрового обеспечения путешествий существенно возрастает, что непосредственно отражается на конкурентоспособности предприятий туристской и гостиничной индустрии.

Ключевые слова: туризм, гостеприимство, цифровизация, цифровые технологии, мобильные приложения, конкурентоспособность.

Jel code: Z32, J44

Abstract. The purpose of the study is to analyze Russian mobile applications used in travel and hotel business. The changes that have taken place in recent years in the Russian tourism and hotel business have radically changed the landscape of this industry. One of the key factors was the withdrawal of foreign reservation systems from the Russian market, which led to the rapid development of Russian reservation systems and their mobile products. The current situation determined the relevance of this study and showed the possibilities for the development of Russian

mobile applications in the field of travel and hospitality. The article shows that taking into account the changing needs of tourists and the emergence of the so-called category of digital travelers, the role and importance of digital travel support is increasing significantly, which directly affects the competitiveness of enterprises in the tourism and hotel industry.

Keywords: *tourism, hospitality, digitalization, digital technologies, mobile applications, competitiveness.*

1. ВВЕДЕНИЕ

К одним из инновационных направлений, оказавших значительное влияние на сервисную индустрию в последние годы, относятся мобильные приложения, которые активно создаются и используются в различных сферах деятельности, включая путешествия, медицину, обучение, торговлю и т.д. Явными преимуществами этой технологии является широкое распространение разнообразных гаджетов, на которых устанавливается мобильное приложение, и огромное количество пользователей, которое постоянно растет. К началу 2023 года общее количество пользователей мобильных телефонов достигло 5,16 миллиарда человек, что составляет 68% населения земли [1]. По данным исследования компании data.ai глобального рынка мобильных приложений, в 2022 году количество загрузок мобильных приложений во всем мире составило 255 млрд, пользователи-ли проводили в мобильных приложениях в среднем пять часов в день, что на 3% больше, чем в 2021 году [2]. Все это подтверждает популярность и востребованность мобильных приложений, что обусловило актуальность темы исследования.

2. ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ

Исследование вопросов разработки и применения мобильных приложений проводится достаточно активно для различных сфер деятельности, в частности, в работе Фомичевой Т.Л. [3] проведен анализ мобильных приложений в финансовой сфере, включая мобильный банкинг. Авторы Ким О.Т., Дадаева В.А., Тельхигова А.А., Драпкина О.М. [4] описали использование мобильных приложений в сфере медицинских услуг.

Использование мобильных приложений в сфере музейной деятельности раскрыто в работе Фаниной М.А., Раевой Ю.С., Горлушкиной Н.Н. [5], в дея-

тельности тематических парков — в статье Стаховой Л.В. [6].

В статье Федоровой О.С. и Хановой А.Р. [7] рассмотрены правовые вопросы регистрации мобильных приложений в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

Особый интерес представляет анализ мобильных приложений в сфере путешествий и гостеприимства, т.к. этот сектор продолжает активно восстанавливаться после пандемии и развиваться.

3. МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

При подготовке статьи были использованы монографический, статистический и сравнительный методы исследования, которые позволили выявить основные направления развития мобильных приложений в сфере путешествий и гостеприимства и определить перспективные направления их развития.

4. РЕЗУЛЬТАТЫ И ДИСКУССИЯ

Глобальная цифровизация влияет на все сферы жизнедеятельности человека и изменяет не только многие отрасли экономики [8, 9, 10], но и самого человека и его потребности [11]. Индустрия туризма и гостеприимства стала одним из важных факторов развития региональной экономики и повышения ее конкурентоспособности [12]. Конкурентоспособность сферы туризма и гостеприимства во многом определяется уровнем использования информационных технологий, т.к. они являются инструментом продвижения и информационно-коммуникационного сопровождения туристских и гостиничных продуктов [13]. Начиная с середины 60-х годов прошлого века сфера туризма начала активно использовать системы глобального бронирования и информационные сети, что позволило повысить скорость и качество обслуживания тури-

стов и, соответственно, обеспечить более высокий уровень конкурентоспособности [14, 15]. Все дальнейшее развитие индустрии туризма и гостеприимства было непосредственно связано с уровнем развития IT-индустрии и цифровых технологий [16]. Их активное и постоянное внедрение в бизнес-процессы туристской и гостиничной индустрии было обусловлено необходимостью поддержания конкурентоспособности и удовлетворения вновь возникающих информационно-коммуникационных потребностей туристов [17].

Появление современных цифровых технологий способствовало созданию и развитию мобильных приложений (Mobile App), которые представляют собой программное обеспечение для смартфонов, планшетов и других мобильных устройств, работающих на различных платформах iOS, Android, Windows Phone и др.

Мобильные приложения распространяются через специальные онлайн-платформы (торговые площадки):

1) Google Play Store — предназначена для мобильных устройств на операционной системе Android и являющаяся крупнейшим маркетплейсом по количеству доступных приложений;

2) Apple App Store — предназначена исключительно для мобильных устройств на операционной системе iOS, таких как iPhone и iPad;

3) Microsoft Store — предназначена для устройств на операционных системах Windows Phone и Windows 10 Mobile;

4) Amazon Appstore — предназначена для устройств на операционной системе Android, доступная, в частности, на планшетах Amazon Kindle Fire.

Выделяют следующие виды мобильных приложений [18]:

- нативные, применяемые только для определенной операционной системы мобильного устройства, например, если приложение создано для iOS, то оно неприменимо для Android, Windows Phone или любой другой мобильной операционной системы,

- Web-приложения, представляющие веб-сайты, оптимизированные под мобильные устройства, они не требуют

установки, доступ возможен с любого устройства, подключенного к Интернету,

- гибридные приложения, работающие на нескольких операционных системах, их можно установить из магазинов приложений,

- прогрессивные веб-приложения (PWA — progressive web application), созданные компанией Google в 2015 году и позволяющие сделать из веб-сайта подобие мобильного приложения за счёт увеличения возможностей, например, работать в автономном режиме без Интернета, отправка push-уведомлений, установка значка приложения на главном экране устройства.

Следует подчеркнуть, что сервис может быть представлен в нескольких видах, например, у сервиса онлайн-бронирования отелей Ostrovok.ru есть веб-приложение и нативное приложение, которое можно установить на iOS и Android.

В 2022 году зарубежные системы бронирования Booking, Airbnb, Agoda, Momondo, HotelsCombined, Hotels.com приостановили работу в России, что способствовало более широкому распространению российских систем бронирования и их мобильных приложений. В таблице 1 представлены мобильные приложения, используемые в гостиничном бизнесе и доступные на данный момент в России.

На данный момент мобильные приложения в гостиничном бизнесе предлагают ряд функциональных возможностей, которые могут улучшить качество обслуживания гостей и повысить общую эффективность работы гостиничного предприятия.

Основные функциональные возможности мобильных приложений, созданных для гостей:

1) бронирование и управление бронированием — мобильные приложения позволяют гостям просматривать наличие свободных номеров, выбирать желаемый тип номера, бронировать и управлять бронированием;

2) регистрация заезда и выезда — мобильные приложения упрощают процесс регистрации заезда и выезда, при заезде гость может обойти стойку регистрации и пройти непосредственно в свой номер с помощью цифрового ключа в смартфоне;

3) обслуживание питанием в номерах и заказ столика — мобильные приложения предоставляют гостю просмотр меню, позволяют сделать заказ доставки еды и напитков в номер, получать уведомления о готовности заказа, а также бронировать столик в ресторане;

4) услуги консьержа — мобильные приложения позволяют отказаться от приёма заявок через классический канал связи — телефон, что заметно снижает нагрузку на колл-центр. С помощью виртуального консьержа можно получить доступ к дополнительным услугам, например,

заказать такси, получить информацию о местных достопримечательностях и т.п.;

5) программа лояльности — с помощью мобильных приложений гости могут стать участниками программ лояльности, получать вознаграждения и обменивать баллы на скидки и привилегии;

6) управление номером — мобильные приложения позволяют регулировать интенсивность света в номере, выставлять целевую температуру кондиционера, включать телевизор и т.д.;

7) обратная связь и отзывы — благодаря мобильным приложениям гости могут

Таблица 1

Мобильные приложения для гостиничного бизнеса

Виды	Описание	Примеры
Сервисы бронирования	Представляют собой единую площадку для поиска и бронирования мест размещения (отелей)	Ostrovok.ru Яндекс. Путешествия Bronevik.com Hotellook Суточно.ру City.travel Trip.com
Мобильное приложение конкретного отеля или сети отелей, созданное для его гостей	Позволяет гостям отеля получать доступ к информации, связанной с деятельностью отеля, а также к различным функциям, начиная с бронирования номера и заканчивая управлением дверным замком, освещением и т. п.	Accor All Hilton Honors Roomsharing Norke
PMS (Property Management System) — система управления отелем	Позволяет автоматизировать и управлять бизнес-процессами в гостинице с целью повышения эффективности работы персонала и отеля в целом	Bnovo RST-Админ Teamjet Goodstay
MDM (Mobile Device Management) — управление мобильными устройствами	Позволяет преобразовывать мобильные устройства на операционных системах Android и iOS в так называемые «киоски» путём блокировки устройства для одного или нескольких приложений. Такая система нужна для оптимизации производительности и защиты от неправомерного использования и несанкционированного доступа. Пример использования: администраторам выдаются мобильные телефоны, где доступ предоставлен только к одному корпоративному приложению	Scalefusion
Платформы для обучения	Приложения, упрощающие обучение сотрудников, доступны различные по своей направленности курсы, начиная от изучения работы портье до управления гостиничным бизнесом	Typsy Mobile

оставлять отзывы о проживании, помогая руководству работать в направлении улучшения впечатлений от пребывания.

Эти функциональные возможности позволяют улучшить общие впечатления гостя от пребывания в отеле, повысить лояльность и удовлетворенность гостей и, соответственно, обеспечить конкурентоспособность отеля. В частности, услуга входа в номер без ключа напрямую влияет на оценку удовлетворенности гостей. По данным компании OpenKey, большинство гостей отеля считают, что на их выбор влияют применяемые отелем передовые технологии в обслуживании гостей, например, цифровой ключ.

Мобильные приложения обеспечивают ряд преимуществ, повышающих общую эффективность работы гостиничного предприятия и повышение его конкурентоспособности:

1) повышение качества услуг бронирования, заселения и выселения, т.к. при мобильной регистрации данные гостя сохраняются, что в дальнейшем позволяет автоматически заполнить все формы;

2) более подробный сбор данных о гостях — мобильные приложения предоставляют возможность собирать подробную информацию о пребывании гостей в отеле, что позволяет предлагать дополнительные услуги и обеспечивать клиентоориентированность, а значит увеличивать доход от продаж;

3) конкурентное преимущество — внедрение мобильного приложения в отеле само по себе является конкурентным преимуществом, поскольку на российском гостиничном рынке пока еще мало фирменных мобильных приложений отелей, созданных для гостей конкретного отеля;

4) преодоление языкового барьера — мобильные приложения, переведенные на самые распространенные языки, могут помочь с преодолением языкового барьера;

5) увеличение продаж — наличие мобильного приложения с возможностью бронирования столика в ресторане, СПА-процедур и других дополнительных услуг предоставит гостям альтернативу привычному звонку или обращению на стойку регистрации, что окажет влияние на количество продаж;

б) программа лояльности, встроенная в приложение — она всегда доступна гостю и перед очередным выбором отеля будет хорошим стимулирующим напоминанием о том, что он является участником программы лояльности, о накопленных баллах, скидках, привилегиях. Это создаёт связь с определённым брендом, превращая гостя из обычного клиента в постоянного.

Основные функциональные возможности мобильных приложений для гостиничного бизнеса представлены в таблице 2.

Общие ключевые особенности мобильных приложений:

1) доступность — сотрудники отеля находятся на связи с гостями 24/7 вне зависимости от местонахождения, гости могут легко получить доступ к услугам отеля со своих мобильных устройств;

2) гибкость — гости взаимодействуют с отелем наиболее удобным и комфортным для них способом;

3) эффективность — с помощью мобильных приложений можно оптимизировать бизнес-процессы, уменьшая потребность в ручном управлении;

4) персонализация — отели лучше понимают и удовлетворяют индивидуальные потребности и предпочтения своих гостей, могут реализовать персонализированное обслуживание;

5) коммуникация — мобильные приложения обеспечивают быструю и эффективную коммуникацию и решение возникших проблем.

Особенность мобильных приложений в гостиничном бизнесе заключается в их способности трансформировать впечатления гостей, позволяя отелям предлагать более доступный, гибкий, эффективный и персонализированный сервис, отвечающий меняющимся потребностям и ожиданиям современных путешественников.

5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Путешественники ценят мобильные приложения прежде всего за их простоту в использовании, быстрый отклик, удобство и полезность. Мобильные приложения с сервисами бронирования прежде всего используются для поиска предложений, сравнения цен, бронирования услуг.

Таблица 2

Функциональные возможности мобильных приложений для гостиничного бизнеса

№	Название функции	Краткое описание
1	Технология GPS (осведомленность о местоположении пользователя)	Определяет текущее местоположение пользователя и формирует соответствующие предложения
2	Поиск	Поиск по названию отеля и другим поисковым запросам
3	Фильтры	Возможно устанавливать фильтры по ряду параметров: месторасположению, стоимости, рейтингам и т. п.
4	Бронирование, оплата и управление бронированием	Возможность забронировать отель, внести предоплату и управлять бронированием онлайн
5	Информация об отеле	Информация об отеле: описание, типы номеров, удобства и услуги, фотографии и др.
6	Информация о пункте назначения	Описание местных достопримечательностей, мероприятий и т.д.
7	Рейтинг и отзывы	Просмотр рейтинга отеля и отзывов
8	Служба поддержки	Обратная связь через чат или звонок
9	Интерактивная карта	Отели отображаются на карте пункта назначения
10	Программа лояльности	Пользователи могут стать участниками программы лояльности, получать и использовать бонусные баллы
11	Предложения и акции	Информация о спецпредложениях, акциях
12	eCheck-in/eCheck-out	Мобильная регистрация заезда и выезда
13	Мобильный (электронный) ключ	Открытие двери номера с помощью смартфона
14	Умный дом	Управление светом, шторами, ТВ, кондиционером с помощью смартфона
15	Room service	Заказ завтрака, еды и напитков в номер прямо в телефоне
16	Вариативность в выборе языка	Возможность сменить язык
17	Избранное	Добавление отеля в «Избранное» позволяет вернуться к нему позже

Фирменные мобильные приложения отелей используются в основном для бронирования номеров и участия в программе лояльности, включая накопление и использование бонусных баллов. Мобильные приложения отелей, созданные для

гостей, являются важным конкурентным преимуществом, т.к. они обеспечивают более комфортное информационно-коммуникационное сопровождение гостиничных услуг, что высоко ценится современными путешественниками.

6. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Kemp, S. Digital 2023: global overview report / S. Kemp // Datareportal. 2023. 26 January.
2. Мировой рынок мобильных игр просел на 5% из-за инфляции // Tadviser. 2023. 13 января.
3. Фомичева Т.Л. Корпоративные мобильные приложения / Т.Л. Фомичева // Самоуправление. 2023. № 1 (134). С. 968–971.
4. Ким О.Т. Мобильные медицинские приложения: возможности, проблемы и перспективы / О.Т. Ким, В.А. Дадаева, А.А. Тельхигова, О.М. Драпкина // Профилактическая медицина. 2021. Т. 24. № 7. С. 96–102.
5. Фанина М.А. Проектирование мобильного приложения для управления популяризацией музеев-заповедников / М.А. Фанина, Ю.С. Раева, Н.Н. Горлушкина // Экономика. Право. Инновации. 2022. № 4. С. 66–77.
6. Стахова Л.В. Мобильное приложение тематического парка как ключ к управлению доходами / Л.В. Стахова // Современные проблемы сервиса и туризма. 2020. Т. 14. № 2. С. 72–83.
7. Федорова О.С. О регистрации мобильного приложения в едином реестре по и применению специальных коэффициентов в целях налогового учета / О.С. Федорова, А.Р. Ханова // Налоги и финансовое право. 2023. № 3. С. 178–190.
8. Развитие предпринимательства: концепции, цифровые технологии, эффективная система : монография / А.В. Шаркова, А.А. Прудникова, Г.В. Колесник [и др.] ; под общей редакцией М.А. Эскиндарова. 2-е изд., испр. и доп. Москва : Дашков и К°, 2020. 605 с.
9. Morozov, M.A. Tourism development of Russian territories: competitiveness, effectiveness and sustainability / M.A. Morozov, N.S. Morozova, V. Belyanskiy [et al.] // Journal of Environmental Management and Tourism. 2017. Т. 8. № 4 (20). С. 875–881.
10. Развитие предпринимательства: инновации, технологии, инвестиции : монография / А.В. Шаркова, И.Н. Шапкин, Л.А. Чалдаева [и др.] ; под общей редакцией М.А. Эскиндарова. Москва : Дашков и К°, 2020. 351 с.
11. Морозов М.А. Новые требования к качеству туристских услуг в современных реалиях / М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Т.И. Зворыкина // Стандарты и качество. 2020. № 8. С. 104–108.
12. Morozov M.A. Innovative de-velopment of the regional economy / M.A. Morozov, N.S. Morozova, M.M. Morozov, M.B. Moldazhanov. Semey : Intellect, 2019. 104 p.
13. Morozov M.M. Information and communication technologies in tourism / M.M. Morozov // Sochi Journal of Economy. 2017. Т. 11. № 4. С. 295–301.
14. Морозов М.М. Особенности управления туристскими системами в условиях цифровой экономики / М.М. Морозов // Туризм: право и экономика. 2018. № 3. С. 7–10.
15. Морозов М.М. Информационное обеспечение процесса управления в туризме / М.М. Морозов // Вестник Российского нового университета. Серия: Человек и общество. 2018. № 1. С. 142–146.
16. Концепция эффективного предпринимательства в сфере новых решений, проектов и гипотез : монография / А.В. Шаркова, Н.А. Килячков, В.В. Белобрагин [и др.] ; под общей редакцией М.А. Эскиндарова. 3-е изд. Москва : Дашков и К°, 2021. 641 с.
17. Морозов М.А. Цифровые коммуникации в образовательных и профессиональных стандартах / М.А. Морозов, Н.С. Морозова // Человеческий капитал. 2022. № 12-1 (168). С. 184–190.
18. Different types of Mobile Apps: Pros & Cons to be considered. URL: <https://ipwithease.com/different-types-of-mobile-apps/> (accessed: 01.06.2023).