

УДК 004.9:640.4

Носко В.С.¹, Ропало Г.М.²

¹ студ. гр. 24-42с, ВСП «Запорізький гуманітарний фаховий коледж НУ«Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

² викладач вищої категорії, ВСП «Запорізький гуманітарний фаховий коледж НУ«Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

ВИКОРИСТАННЯ МОБІЛЬНИХ ДОДАТКІВ ДЛЯ ЗАМОВЛЕННЯ ТА ДОСТАВКИ ЇЖІ

У сучасному світі мобільні додатки стали невід'ємною частиною нашого повсякденного життя. Особливо помітно це у сфері гастрономії, де замовлення та доставка їжі через мобільні платформи набуває все більшої популярності. У рефераті розглянемо основні аспекти використання мобільних додатків. Технічні переваги мобільних додатків перед традиційними способами управління бізнес-процесами та переваги їх використання в ресторанному бізнесі з огляду на пролонговані карантинні обмеження та війну з рф. Регламентується необхідність активного впровадження мобільних додатків у діяльність ресторанів, що пов'язано насамперед зі збільшенням чисельності користувачів мобільних пристроїв. Останнє суттєво розширює можливості роботи з великими потоками даних, а отже, дозволяє ресторанному бізнесу масштабувати прибутки. Серед переваг використання мобільних додатків для ресторанного бізнесу виокремлюється можливість замовляти їжу чи бронювати столики онлайн, реалізувати програму лояльності (пропонувати бонуси або ваучери), презентувати гостям актуальне меню, швидко отримувати зворотний зв'язок від гостей тощо [1].

Незалежно від розміру підприємства, йому потрібний додаток для доставки їжі. Це може бути мережа ресторанів, або маленька кухня, яка навіть не має залу для гостей, але наявність такого інструменту значно розширює

можливості закладу. Ось кілька причин, чому мобільні програми для доставки їжі необхідні кожному закладу:

1. Зростаючий престиж компанії. Розвиток компанії неможливий без залучення нових клієнтів та збільшення прибутку. Впровадження нових технологій дозволяє не лише залучити нових клієнтів, а й підвищити їхню лояльність, завдяки цьому зростає і середній чек.

2. Заощадження часу клієнтів. Багато клієнтів готові платити за зручність та швидкість обслуговування.

3. Швидкий та простий спосіб замовити їжу. У будь-який момент користувач повинен мати можливість замовити їжу, а не їхати до закладу, чекати, поки всі приготують. Тому мобільний додаток з доставки їжі – чудова можливість зробити замовлення швидким та простим.

4. ROI. Це показник прибутковості інвестиції, або, простіше кажучи, коефіцієнт окупності. Розробка програми для доставки їжі - це інвестиція, яка підвищить ROI.

5. Розширення бізнесу. Використання нових технологій допомагає значно розширити бізнес. Спочатку збільшується кількість клієнтів, замовлення в закладі стає доступнішим, простішим і зрозумілішим. Паралельно проводиться оцінка стану бізнесу, збираються відгуки, відбувається підстроювання потреб клієнтів [2].

Додаток на доставку їжі – важливий інструмент для будь-якого підприємства харчування. Розширення можливостей, збільшення аудиторії, приріст прибутків та зростання бізнесу – це далеко не повний список того, що дає впровадження нових технологій.

Світовий ринок харчування оцінюється у 83 млрд євро. Сфера розростається і стає ще потужнішим, отже, онлайн доставка їжі стає неминучою. Наприклад, вже в 2017 році кожна 5 людей у Великій Британії замовляла їжу онлайн. В Україні також все більше людей замовляють страви з ресторану додому, і додаток – найкращий спосіб зробити це швидко та зручно.

Мобільний додаток з доставки їжі має 3 моделі функціонування, і кожен із них – свої особливості роботи.

Агрегатори. Принцип роботи такої програми дуже простий. У ньому представлено меню із різних закладів. Клієнт робить замовлення, після чого менеджер агрегатора передає дані до кур'єрської служби доставки ресторану.

Функціональні послуги. Останнім часом розвиваються нові послуги, що надають для ресторанів послуги агрегатора та доставки. Гарний приклад – компанія Glovo. Через їх додаток можна замовити їжу з будь-якого зареєстрованого в системі закладу, а кур'єр доставить її вам.

Власні сервіси. Можна інвестувати у створення власного мобільного додатка для доставки їжі, і це найкраще рішення для середніх та великих закладів. У 2011 році компанія Starbucks відмовилася від агрегатора і створила власний мобільний додаток з дотриманням фірмового стилю, що впізнається [3].

Кожен мобільний додаток для замовлення їжі має унікальний дизайн, але зберігає фірмовий стиль. Та незалежно від того, створюється додаток на айфон, або зроблено для андроїд, певний набір функцій обов'язково має бути присутнім.

1. Версія клієнта. Клієнтська версія програми має стильно і привабливо виглядати, бути максимально зрозумілою. Технічно версія програми для клієнта повинна мати наступні характеристики:

- особистий профіль (у ньому вказується інформація про клієнта, переваги, методи оплати та інша корисна інформація);
- час доставки та відстеження в реальному часі (функція, яка показуватиме, за скільки прибуде кур'єр);
- платежі (стильно оформлений та грамотно оформлений функціонал, що викликає в клієнта почуття безпеки);
- рейтинги та відгуки (найкращий спосіб ознайомлення зі стравою);
- push-сповіщення (функція миттєвого отримання повідомлень про зміни статусу замовлення).

2. Кур'єрська версія. Кур'єр у ланцюжку клієнт-заклад є найбільш важливою сполучною ланкою. Кур'єрська версія програми має включати такі функції:

- особистий профіль (інформація про кур'єра, його рейтинг, відгуки про роботу, кількість виконаних замовлень та іншу корисну інформацію);
- управління замовленнями (можливість прийняти, відхилити замовлення, вивчити подробиці, написати коментар);
- статус (функція, що дозволяє реальному часі бачити статус замовлення, його особливості та іншу необхідну інформацію);
- місця та маршрути (якісна карту із зазначенням місць та маршрутів).

3. Версія адміністратора. При роботі зі сферою харчування більшість проблем вирішує адміністратор. Адміністраторська версія повинна включати такі функції:

- особисті профілі (профілі як клієнтів, так і кур'єрів, що допомагає налагодити роботу та покращити контакт між закладом та клієнтом);
- управління контентом (додавання нових позицій, зміна цін, можливість блокування закладів або окремих страв та інші функції управління контентом);
- обробка замовлення (можливість приймати онлайн замовлення та обробляти їх у найкоротший час);
- отримання платежів (можливість ознайомитися зі статусом платежу, таблицями надходжень та іншою інформацією, пов'язаною з оплатою).

Усі три версії програми для доставки їжі повинні включати цей набір функцій. Інші можливості підбираються індивідуально, залежно від бюджету, кількості виділеного часу, особливостей закладу та інших даних [3].

Використання мобільних додатків для замовлення та доставки продуктів є ефективним рішенням для сучасних споживачів, які прагнуть економити час та отримувати доступ до широкого асортименту страв.

Та, попри численні переваги, мобільні додатки для доставки їжі мають також виклики: висока конкуренція, складність управління логістикою та необхідність забезпечення безпеки даних користувачів. Але у загальному

підсумку, вони стали невід’ємною частиною сучасного життя, спрощуючи доступ до харчових продуктів і покращують якість обслуговування.

Отже, мобільні додатки для замовлення та доставки їжі вже зараз формують нову культуру споживання їжі та відкривають нові перспективи для індустрії.

Список використаних джерел:

1. Петренко В. С., Карнаушенко А. С. Сучасний стан та перспективи розвитку доставки продуктів харчування в Україні *Приазовський економічний вісник*. 2020. Вип. 1 (18). С. 132–138 URL : <http://pev.kpu.zp.ua/vypusk-18>
2. Тищенко С. В. Цифрові технології в індустрії гостинності. *Таврійський науковий вісник*. Сер. : Економіка. 2021. Вип. 7. С. 131–139. URL : <http://tnv-econom.ksauniv.ks.ua/index.php/journal/article/view/169>
3. Ткачук В. О., Шестакова А. В. Використання мобільних додатків для цифровізації бізнес-процесів у ресторанному бізнесі та їх оптимізація на основі методу А/В тестування. *Економіка, управління та адміністрування*. 2022. 4(102), С. 28–34. URL : <http://ema.ztu.edu.ua/article/view/272249>