

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОЇ КІБЕРНЕТИКИ ТА
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**



«ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ЕКОНОМІЦІ І УПРАВЛІННІ»

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТУДЕНТСЬКИХ ПРАЦЬ

ВИПУСК 5



**Одеса
2023**

ПЕРЕВАГИ ЗАСТОСУВАННЯ СУЧАСНИХ СИСТЕМ ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ В ТУРИЗМІ

Костова В. А.¹, Орлик О. В.²

1 – студентка 3 курсу 37 гр., факультет міжнародної економіки,

2 – канд. екон. наук, доцент, кафедра економічної кібернетики та інформаційних технологій
Одеський національний економічний університет, м. Одеса

АНОТАЦІЇ

Костова В. А., Орлик О. В. Переваги застосування сучасних систем онлайн-бронювання в туризмі. У статті розглянуто значення систем онлайн-бронювання в діяльності підприємств туристичної індустрії та гостинності. Визначено переваги їх використання для бронювання туристичних та готельних послуг через мережу інтернет, в інтерактивному режимі. Окреслено і деякі обмеження щодо надання цих послуг у режимі онлайн в Україні.

Ключові слова: інформаційні технології, туризм, системи онлайн-бронювання, туристичні послуги, готельні послуги.

Kostova V., Orlyk O. Advantages of using modern online booking systems in tourism. The article examines the importance of online booking systems in the activities of enterprises in the tourism industry and hospitality. The advantages of their use for booking tourist and hotel services via the Internet, in an interactive mode, have been determined. Some restrictions on the provision of these services online in Ukraine are also outlined.

Keywords: information technologies, tourism, online booking systems, tourist services, hotel services.

Костова В. А., Орлик О. В. Переваги застосування сучасних систем онлайн-бронювання в туризмі. Інформаційні технології в економіці і управлінні : зб. наук. студ. праць. Одеса : ONEU, 2023. Вип. 5. С. 92–97.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Сучасний розвиток інформаційних технологій суттєво впливає на всі сфери життєдіяльності людини. Всесвітня мережа інтернет має унікальні якості передачі текстової, візуальної інформації в реальному часі, надає можливість споживачеві отримати широкий спектр різноманітних туристських послуг за короткий період часу.

Стрімкий розвиток туризму у світі в останні десятиліття, відображається на транспортній та готельній сферах, які під впливом зростаючого попиту

на подорожування стали одними із головних споживачів інформаційних технологій, а саме електронних систем бронювання та резервування. Тому питання організації бронювання та резервування туристичних та готельних послуг за допомогою інформаційних технологій залишаються актуальними і сьогодні.

Аналіз досліджень і публікацій останніх років. Дослідженню питань застосування систем бронювання в сфері туризму та гостинності, сучасних тенденцій бронювання туристичних та готельних послуг через мережу інтернет, присвячені наукові праці багатьох вчених, серед яких: І. О. Чуєва, С. Г. Жестков, А. В. Сидорук [1], С. В. Мельниченко [2], І. Ю. Ляпіна [3], І. М. Мельник, Б. Я. Полотай [4], А. О. Глебова [5], І. Антоненко [6], К. В. Кучеренко [7] та ін.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Підвищенню інтересу споживачів до придбання туристських та готельних послуг за допомогою інформаційних технологій сприяють такі фактори, як: доступність мережі інтернет; впровадження електронних платіжних систем; значна кількість безвізових країн; недовіра туристів до оффлайн сектору, який кілька років поспіль стикається з низкою банкрутств провідних туроператорів та ін. Враховуючи це, питання щодо застосування систем онлайн-бронювання в туристичній та готельній сферах потребують подальших досліджень.

Мета статті. Метою даної статті є дослідження особливостей та переваг використання сучасних систем бронювання туристичних та готельних послуг через мережу інтернет, в інтерактивному режимі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Онлайн-бронювання подорожей у світі знаходиться в зростаючому тренді в останнє десятиріччя. Основний фактор – позитивний споживчий досвід, який дозволяє покупцям довіряти електронній комерції.

Поняття «резервування» та «бронювання» широко використовуються в сучасному туристичному бізнесі. Як зазначається у [3]:

– Бронювання – це резервування частини ресурсів, засобів для їх наступного використання в спеціальних цілях, в особливих ситуаціях певним колом осіб; попереднє закріплення за певним туристом (пасажиром) місць в готелях або на транспортних засобах, квитків в культурно видовищних закладах на певну дату.

– Резервування – це оренда (створення запасу) частки місць оптом у готелях, санаторіях, транспортних засобах тощо проміжним продавцем (турагентом, туроператором) для подальшої їх роздрібною реалізації клієнтам (туристам та бізнесменам, організаціям). Фактори часу та умови повинні бути відображені в договорі.

Оскільки сучасні системи онлайн-бронювання дозволяють резервувати усі основні сегменти туру – від місць на авіарейси, в готелях до квитків у театр і страхових полісів, то їх використання позитивно впливає як на роботу суб'єктів туристичної діяльності, так і на обслуговування їх клієнтів.

Для туристичних підприємств системи онлайн-бронювання дозволяють не тільки забезпечити бронювання туристичних та готельних послуг для

своїх клієнтів, а й покращити якість обслуговування клієнтів за рахунок скорочення часу на оформлення квитків, підвищити якість і ефективність роботи персоналу авіакомпаній.

Сучасні системи онлайн-бронювання туристичних та готельних послуг надають людині можливість забронювати для себе авіаквитки на рейси, найбільш привабливий номер у будь-якому готелі світу, круїзні поїздки, квитки на культурні заходи, оформити оренду автомобілів, отримати інформацію про місце перебування, курси валют, погодні умови, автобусне і залізничне сполучення.

Перевагами онлайн-бронювання подорожі є можливість легко і швидко порівняти різні варіанти турів, побачити їх параметри і характеристики, одночасно перевіривши відгуки на інших ресурсах. Можливість онлайн-оплати позбавляє покупця необхідності витратити час на поїздку в агентство і розмову з менеджером, а також виключає можливість нав'язування покупки з боку агентства.

Найголовнішою перевагою систем онлайн-бронювання є сформована потужна пошукова база готелів. Сьогодні безліч вебсайтів для пошуку та бронювання житла можуть запропонувати увазі своїх клієнтів каталог з сотен тисяч готелів, що знаходяться в різних місцях земної кулі.

Серед важливих тенденцій в сфері туризму та гостинності можна відзначити скорочення тривалості поїздок і пошук більш дешевих варіантів відпочинку, зменшення числа виїзних періодів. У період економічного спаду частина населення економить на послугах туроператорів, самостійно плануючи поїздки в межах країни. При цьому необхідно зазначити, що кількість пропозицій туроператорів завжди обмежена, недостатньо візуалізована, регламентована певним набором послуг, і не завжди вигідна за вартістю. А ціни на готелі, авіаквитки в електронних системах бронювання в деяких випадках нижче, ніж в оффлайн секторі, завдяки скороченню постійних витрат.

Задля отримання максимального прибутку власники туристичного бізнесу шукають різноманітні способи, щоб залучити максимальну кількість турагентів. Для цього компанії розширюють сферу застосування систем бронювання, включаючи в програму широке коло послуг – бронювання готельних місць, прокат автомобілів, страхування авіапасажирів, оформлення квитків, закордонних паспортів і навіть замовлень на квіти. Подібне використання комп'ютерного бронювання істотно підвищує продуктивність роботи туристичних агентств [8].

Досвід країн Західної Європи та Америки показує, що дедалі більше готельних місць та авіаквитків продаються саме через турагентства та комп'ютерні системи онлайн-бронювання.

На сьогоднішній день існують тисячі вебсайтів, підключених до таких систем інтернет-бронювання. Розглянемо деякі з таких систем.

Booking.com [9] – найбільша система інтернет-бронювання житла (готелі, хостели) у світі. Це сервіс, де зібрані готелі на будь-який смак. Представники готельних бізнесів демонструють свої пропозиції, а гості

сайту проглядають варіанти, обирають той, який найбільше відповідає їх вимогам, та бронюють.

Хоча основний процес бронювання відбувається на ресурсі, але букінг – лише посередник між клієнтом та готелем. Сервіс збирає пропозиції для туристів та потім надає інформацію щодо бронювання готелю. Все інше, від вартості та до занесення коректних даних, лягає на плечі представників готелю [10].

Hotels.com [11] – провідний постачальник номерів в готелях по всьому світі, що пропонує послуги бронювання через власну мережу локалізованих вебсайтів.

Компанія має 85 вебсайтів на 34 мовах та перелічує понад 325 000 готелів приблизно у 19 000 місцях розташування [12].

Система надає можливість бронювання номерів у готелях як через інтернет та за телефоном, і пропонує мандрівникам доступ до величезної колекції помешкань в інтернеті, надаючи їм найширший вибір житла. Серед понад сотні тисяч варіантів є не тільки незалежні готелі і великі готельні мережі, а й готелі з самообслуговуванням, готелі типу «ліжко та сніданок».

Компанія пропонує єдину платформу джерела інформації. На сайті Hotels.com користувачі можуть швидко і ефективно здійснювати пошук готелів та порівнювати ціни, якість, рейтинг, розташування, зручності та наявність номерів в режимі реального часу.

Agoda.com [13] – це одна з найбільш швидкозростаючих онлайн-платформ для подорожей у світі. Agoda є також першопрохідцем у неготельному розміщенні, з самого початку пропонуючи засоби розміщення не готельного типу – вілли та будинки по всьому регіону.

Компанія має 53 офіси у великих містах понад 30 країн та понад 3700 співробітників по всьому світу. Agoda надає мережу понад 2 млн об'єктів розміщення, включаючи квартири, вілли, будинки та готелі, підтримані більш ніж 15 мільйонами реальних відгуків мандрівників [14].

Відмінністю даної системи бронювання є оплата повної вартості розміщення при бронюванні на більшість готелів, а також бонусна програма, що дозволяє обмінювати бали на знижки та безкоштовні ночі в готелях.

Протягом останніх років ці компанії боролися за першість на ринку, але найуспішнішою була модель Booking.com. Сервіс дозволяє не оплачувати проживання відразу, оплата відбувається безпосередньо при заселенні. Ця модель дозволила Booking.com стати світовим лідером.

Зараз особливо популярні сервіси, що пропонують відразу різні види туристських та готельних послуг. Зручні інтерфейси сайтів інтернет-агентств не вимагають певних навичок для організації самостійної подорожі. Крім того, електронні системи бронювання дозволяють туристові зекономити час і надають можливість організувати свій відпочинок не виходячи з дому в будь-який момент. З іншого боку, ризик використання інформаційних ресурсів при організації самостійної подорожі полягає в складності отримання зворотного зв'язку, проведення платежів, скасування бронювання, недостовірності інформації тощо [7].

Слід зазначити, що в нашій країні надання туристичних та готельних послуг у режимі онлайн має і свої обмеження:

– Багато людей не мають доступу до інтернету.

Так, хоча загальний показник інтернет-покриття в Україні становить 85%, у сільській місцевості охоплення складає лише 65% – 4,6 млн українців проживають в зонах, де не прокладено оптичний кабель [15]. Тому, зрозуміло, що використання систем онлайн-бронювання утруднене в першу чергу в тих населених пунктах, де наявні проблеми з інтернетом.

– Незавжди достатньо інформації для клієнта, оскільки основною метою вебсторінки турпідприємства є продаж, а не надання інформації.

– Складні мандрівки потребують спеціальних знань і організації, котрі повинні надаватися кваліфікованим менеджером-агентом. Тому потреба у туристичних агентах як посередниках збережеться і надалі.

Висновки з даного дослідження. Підсумовучи вищевикладений матеріал, можна зробити такі висновки.

В сучасних умовах неможливо забезпечити якісне ведення туристичного та готельного бізнесу без упровадження й застосування новітніх комп'ютерних інформаційних технологій. Сьогодні системи бронювання туристичних та готельних послуг через мережу інтернет мають суттєвий вплив на діяльність підприємств туристичної індустрії та гостинності, оскільки надають широкий спектр послуг. Тобто, такі системи дозволяють резервувати усі основні сегменти туру – від місць на авіарейсах і в готелях до квитків у театр і страхових полісів.

Для України характерно зростання за всіма типами послуг онлайн бронювання в сфері туризму та гостинності. Проте вітчизняні підприємства ще недостатньо ефективно використовують вироблений зарубіжними туристичними фірмами інструментарій сучасних інформаційних технологій.

ЛІТЕРАТУРА

1. Чуєва І. О., Жестков С. Г., Сидорук А. В. Сучасні тенденції розвитку онлайн бронювання туристичних послуг в Україні. *Економіка та суспільство* : електронне наукове фахове видання. 2021. Вип. 21. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/416/403>. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-27-11> (дата звернення: 11.10.2022).

2. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. 493 с.

3. Ляпіна І. Ю. Організація та технологія готельного обслуговування : підруч. для початкової професійної освіти. К. : Академія, 2015. 208 с.

4. Мельник І. М., Полотай Б. Я. Сучасний стан розвитку інформаційних технологій у туризмі. URL: http://journals-lute.lviv.ua/journal/20_2017/7.pdf (дата звернення: 14.10.2022).

5. Глебова А. О. Інформаційно-інноваційні технології в процесах туристичного обслуговування. *Глобальні та національні проблеми економіки* : електронне наукове фахове видання. 2016. Вип. 13. С. 230–235. URL: <http://global-national.in.ua/archive/13-2016/48.pdf> (дата звернення: 14.10.2022).

6. Ржечицький І., Антоненко І. Сучасні системи бронювання в туризмі. *Наукові здобутки молоді – вирішенню проблем харчування людства у XXI столітті* : матеріали 84 Міжнар. наук. конф. молодих учених, аспірантів і студентів, 23-24 квітня, 2018. К. : НУХТ, 2018. Ч. 3. С. 517–518. URL: <http://dspace.nuft.edu.ua/bitstream/123456789/30862/1/517518.pdf> (дата звернення: 14.10.2022).

7. Кучеренко К. В. Розвиток інформаційних технологій та їх запровадження у діяльність підприємств туристичної сфери. *Вісник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка. Серія. Економіка*. 2014. Вип. 10 (163). С. 31–35.

8. Карпенко Р. О. Використання систем онлайн-бронювання в туризмі. *Математичні методи, моделі та інформаційні технології в управлінні підприємством [Електронний ресурс]* : тези доповідей III студентської вузівської наукової конференції, присвяченої 20-річчю кафедри економічної кібернетики та інформаційних систем (м. Вінниця, 5 листопада 2018 р.). Вінниця : ВТЕІ КНТЕУ, 2018. С. 23–26. URL: http://vtei.com.ua/images/VN/05_11_2018.pdf (дата звернення: 11.10.2022).

9. Booking.com : сайт. URL: <https://www.booking.com/index.uk.html> (дата звернення: 11.10.2022).

10. Секрети і тонкощі: як працювати з booking.com / Ribas Hotels : сайт. URL: <https://ribas.ua/about#about> (дата звернення: 15.10.2022).

11. Hotels.com : сайт. URL: <https://ua.hotels.com/> (дата звернення: 11.10.2022).

12. Hotels.com – Hotels.com. URL: <https://wiki5.ru/wiki/Hotels.com> (дата звернення: 15.10.2022).

13. Agoda.com : сайт. URL: <https://www.agoda.com/ru-ru/?cid=1906153> (дата звернення: 11.10.2022).

14. О нас / Agoda.com : сайт. URL: <https://www.agoda.com/info/about-agoda.html?cid=1844104> (дата звернення: 15.10.2022).

15. Кіндрась С. Оптичний інтернет у селі: рівні можливості проти цифрового розриву. URL: <https://mind.ua/openmind/20215090-optichnij-internet-u-seli-rivni-mozhливosti-proti-cifrovogo-rozrivu> (дата звернення: 15.10.2022).

16. Бєлова О. О., Орлик О. В. Інтернет-технології та переваги їх використання в індустрії туризму та гостинності. *Інформаційні технології в економіці і управлінні* : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, 2021. Вип. 3. С. 80–86.

17. Зембіцька І. С., Орлик О. В. Сучасні інноваційні технології підтримки діяльності підприємств готельного бізнесу. *Інформаційні технології в економіці і управлінні* : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, 2021. Вип. 3. С. 62–70.

18. Набієва А. Е., Орлик О. В. Розвиток інформаційних технологій в туризмі. *Інформатика та інформаційні технології: студ. наук. конф., 20 квітня 2015 р.* : матер. конф. Одеса : ОНЕУ, 2015. С. 84–87.

19. Теслик А. В., Орлик О. В. Інформаційні технології в туристичній діяльності. *Інформатика та інформаційні технології: студ. наук. конф., 20 квітня 2015 р.* : матер. конф. Одеса : ОНЕУ, 2015. С. 40–43.