

ОРГАНІЗАЦІЯ БРОНЮВАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ТУРОПЕРАТОРАМИ ЗА ДОПОМОГОЮ СИСТЕМ РЕЗЕРВУВАННЯ

Ковалевська Ірина Миколаївна

кандидат економічних наук,
ст. викладач кафедри економіки, підприємництва та туризму
Поліський національний університет

Тарасова Валентина Віталіївна

доктор економічних наук, професор
професор кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-
ресторанної справи
Житомирський державний університет імені Івана Франка

Серед найважливіших досягнень сфери туризму стала її комп'ютеризація. Персональний комп'ютер та мережа Інтернет дали змогу створювати загальнодоступну, надзвичайно інформаційно містку, та, порівняно з іншими інформаційно-технологічними системами, дешеву й швидку інформаційну інфраструктуру, їх доступність та надійність сприяли входженню у всі сфери суспільства нових інформаційних технологій, які повною мірою забезпечили ріст продуктивності у сфері послуг.

Завдяки використанню ресурсів персонального комп'ютера та каналів зв'язку було дано перший поштовх до всесвітньої інтеграції баз даних та внутрішніх систем бронювання. З появою та поширенням Інтернету, підвищенням комп'ютерної грамотності необхідність в установці спеціального обладнання та навчанні співробітників турагентств, що гальмувала розвиток даних систем, відпала та з'явилась можливість виходу на кінцевого споживача. Удосконалювалося і програмне забезпечення взаємодії між туроператором та турагентом: від роботи в системі offline, в якій Інтернетом користуються лише для передачі заздалегідь заповнених заявок по електронній пошті, до роботи в режимі реального часу, коли заявки, оформлені та збережені в програмному забезпеченні турагента, автоматично потрапляють в базу даних туроператора. У випадках, коли використовується система online бронювання, після відправки заявки, турагент може одразу прослідкувати її стан. Така система зручна для зв'язку туристичних підприємств, що знаходяться в різних часових поясах, економить час та ресурси турагента.

Система інформаційного забезпечення туристичної галузі включає: комп'ютерні системи бронювання та бронювання авіаквитків, глобальні системи дистрибуції, локальні системи бронювання турів, інтегровані мережі зв'язку, систему електронної пошти, Інтернет, туристичні сервери, мультимедійні та офісні технології. Глобальні комп'ютерні системи резервування і бронювання почали масово впроваджуватися на туристичний ринок на початку 90-х років ХХ

століття. Тоді кілька провідних асоціацій турагентств розповіли ряду готельних компаній про необхідність внесення готельних даних в електронні мережі бронювання. В іншому випадку вони відмовилися робити бронювання в цих готелях. Глобальні системи поділяються на дві категорії:

1. **GDS** (Глобальні Системи Бронювання), які виникли в середині 20 століття спочатку як системи бронювання авіаквитків (у США), але поступово поширили свій вплив і на готельний сектор. Фактично ці системи є посередниками між системами бронювання постачальників (авіакомпаній, готелів, фірм з оренди автомобілів) та системами продажів туристичних агентств. Кожна GDS, хоча й є глобальною, має свої особливості та ареал розповсюдження.

В даний час відомі чотири основні GDS-системи:

- **Amadeus** – надає доступ до систем бронювання постачальників (готелів) для агентств, розташованих переважно в Європі, Близькому Сході, Африці;
- **Galileo/Apollo** – надає доступ до 67 тис. агенцій;
- **Sabre** – онлайн система бронювання, що здійснює зв'язок постачальників із більш ніж 114 тис. агентствами по всьому світу;
- **Worldspan** – надає доступ до бази даних приблизно 700 постачальників по всьому світу.

Практично всі західні турфірми користуються послугами GDS, так як це одна з умов успіху в туристичному бізнесі. GDS представляє собою загальну інформаційну систему, що пропонує найважливіші розподільні мережі для всієї туристичної торгівлі. Одним з'єднанням через модем з серверами, що мають відповідну базу даних, туристичні агенції отримують доступ до інформації про наявність можливих послуг, вартість, якість, час прибуття і відправлення за різноманітним рядом туристичних послуг від своїх постачальників. Також туристичні агентства можуть зв'язуватися з цими базами даних для того, щоб зробити і підтвердити своє замовлення. На рис. 1 представлена схема взаємодії туристичних суб'єктів через глобальні системи резервування.

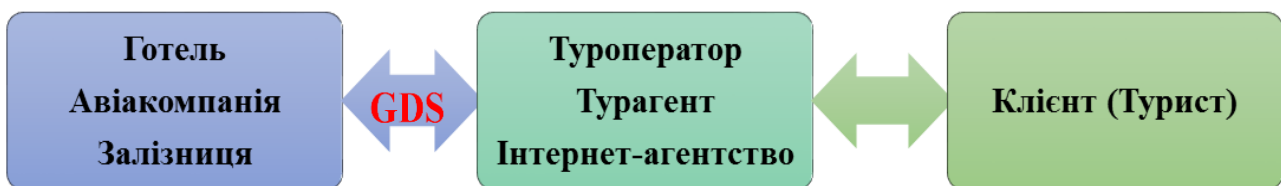


Рис. 1. Схема взаємодії туристичних суб'єктів через глобальні системи резервування

2. **ADS** (Альтернативні Системи Бронювання), також відомі як **IDS** (Інтернет Системи Бронювання), з'явилися на початку 90-х років XX століття і отримали свою другу назву, виступивши як альтернатива Глобальним Системам Дистрибуції (GDS).

На відміну від GDS, доступ до яких мали тільки агенти туристичних компаній, ADS надавав можливість бронювання туристичних послуг фізичним особам, а саме: бронювання авіаквитків, морських круїзів і готелів і оренду

автомобілів. З роками кількість міжнародних інтернет-систем невинно зростала, і сьогодні назвати їх точну кількість досить складно - воно перевищує кілька тисяч. Серед найбільш відомих IDS: Expedia.com, Orbitz.com, HRS.com, Travelocity.com, Hotels.com, Priceline.com, Hotels.su і багато інших.

Схема роботи в них гранично проста для споживача: зайшовши на будь-який з порталів ADS, він може самостійно вибрати потрібний готель і тип номера на певні дати, забронювати житло в режимі реального часу і отримати миттєве підтвердження бронювання на свою електронну пошту. Це підтвердження надходить від CRS (Центральної системи бронювання) готелю або провайдера, який надає цьому готелю послуги з трансляції інформації в ADS.

В таблиці 1 представлені основні відмінності між системами ADS і GDS.

Таблиця 1

Порівняльний аналіз глобальних та альтернативних систем бронювання

Глобальні системи бронювання	Альтернативні системи бронювання
Найбільший вибір готелів	База готелів дещо менша, ніж у GPC
Можливість візової підтримки з боку готелю	Система не надає таких можливостей, але якщо заброньований готель надає візову підтримку, споживач може зв'язатися з ним безпосередньо
Немає можливості подивитися готелі на карті міста, фото	Зручний інтерфейс - є можливість подивитися розташування готелю на карті, фотографії, багато додаткової інформації.
Ціни як безпосередньо в готелі, без знижок	Ціни в системі, як правило, нижче тих цін, які знаходяться безпосередньо в самому готелі
Ціни вказані без урахування місцевих податків і зборів	Податки та сніданок не входять у вартість номера, якщо не вказано інше. Ця інформація надається на інформаційних сторінках готелю або відображається після того, як споживач вибрав номер для бронювання шляхом натискання кнопки «забронювати» на сторінці прайс-листа.
Кредитна картка, необхідна для бронювання	Є два варіанти бронювання Гарантія – кредитна картка. В цьому випадку споживач відразу отримує підтвердження бронювання. Передплата – банківський переказ. Споживачеві надсилається ваучер, що підтверджує оплату і бронювання, відразу після надходження грошей на рахунок системи.
Є можливість пошуку готелю за великим переліком додаткових послуг	Є можливість пошуку готелю за великим переліком додаткових послуг

Прикладом підключення сайту до однієї з глобальних систем дистрибуції GDS є портал Travelocity.com, що працює через Sabre, а також одна з найбільших систем інтернет-Expedia.com, підключених до Worldspan (але при цьому отримує текстову і графічну інформацію зі всесвітньої бази готелів Pegasus ODD).

Крім того, такого роду великі IDS можуть мати партнерів, які, в свою чергу, використовують їх бази. Такі сайти вже не мають статусу IDS-систем.

Наприклад, Expedia.com партнерами є Earthlink, Washington Post, Worldnet., Travelscape.com (чисті ціни) Vacationspot.com; Партнерами Travelocity.com є Previewtravel.com, AOL Travel, Yahoo Travel. На сьогоднішній день існують тисячі сайтів, які пов'язані з GDS, серед них: Booking.com, Hotelscan.com, Hotels.tickets.ua, Travel.tochka.net, Expedia.com, Orbitz.com, HRS.com, Travelocity.com, Hotels.com, Priceline.com.

Так як розповсюдження комп'ютерних систем резервування пов'язане в першу чергу зі збільшенням обсягів послуг та розширенням їх асортименту, скороченням вартості електронних послуг бронювання і резервування, то звернувшись до статистики, ми можемо побачити, що на сьогоднішній день близько 36% європейських туроператорів та 40% туристичних агентств можуть запропонувати он-лайн-бронювання турів. Серед туристів в Європі спостерігається тенденція бронювання місць в готелях, обминаючи посередників, що дозволяє зекономити до 40% вартості.

Висока економічна ефективність використання систем комп'ютерного бронювання спонукала їх власників боротися за вплив на ринку туристських послуг. Для того, щоб залучити турагентів, компанії розширили сферу застосування систем бронювання, включивши до їхньої програми широке коло послуг (бронювання готельних місць, прокат автомобілів, страхування авіапасажирів, оформлення квитків, закордонних паспортів і навіть замовлень на квіти). Крім того, програми надають тур агентам можливість комп'ютерної обробки документації та бухгалтерського обліку.

Подібна комп'ютеризація діяльності туристських агенцій суттєво підвищила їхню продуктивність.

Комп'ютерні системи бронювання на сьогоднішній день слугують для задоволення потреб турфірм та визначають свої першочергові цілі в такий спосіб:

- пропонувати постачальникам (провайдерам) туристичних послуг (авіап перевезення, прокат автомобілів, готелі, туроператори, залізниця та ін.) надійну та ефективну загальносвітову мережу збуту, що надає їм доступ до найбільшої у світі бази клієнтури, що належить турагентствам та комерційним бюро авіакомпаній;

- пропонувати абонентам (турагентствам) потужний інструмент управління та маркетингу, що дозволяє їм бути конкурентоспроможними та прибутковими, мати доступ як до місцевих, так і міжнародних провайдерів, забезпечувати управління діяльністю та вести фінансовий облік роботи фірми;

- пропонувати авіакомпаніям можливість використання системи в їх комерційних бюро таким чином, що й авіакомпанії та турагентства можуть працювати через ту саму систему; забезпечувати глобальне обслуговування у вигляді технічних зв'язків і спілок з іншими системами.

Отже, кожна комп'ютерна система бронювання створює власні комп'ютерні програми, які виконують такі функції:

- дозволяють проводити пошук оптимальних цінових варіантів турпослуги;
- дозволяють працювати за різними тарифами, у тому числі за

конфіденційними;

- дозволяють турагентствам використовувати програму автоматичного складання звітів;

- дозволяють вести різні види статистики; надають доступ до широкої довідкової системи оперативної інформації;

- дозволяють контролювати всі операції з взаєморозрахунків із клієнтами та постачальниками;

- дозволяють створювати на сайті турагентства систему бронювання турпослуг для корпоративних та приватних клієнтів. Таким чином, відвідувач сайту отримує можливість самостійного вибору авіарейсів та готелів та їх подальшого бронювання.

Отже, взаємодія туроператора з комп'ютерними системами бронювання створює можливість:

- інтегруватися у світовий туристський ринок;

- оперативно керувати своєю діяльністю;

- розширювати ринок збуту туристської продукції;

- планувати маркетингову діяльність;

- попередньо формувати списки споживачів та завчасно забезпечувати завантаження;

- аналізувати попит на туристичну продукцію та багато іншого.

Можна підсумувати, що впровадження існуючих та розробка новітніх інформаційно-комунікаційних технологій буде сприяти підвищенню ефективності бізнес-процесів туристичної фірми, дозволить вивести на якісно новий рівень роботу туроператорів та турагентів як всередині країни, так і за її межами, а також надавати більш різноманітні, привабливі та якісні послуги.

Список літератури

1. Haponenko H., Vasylenko V. Prospects for the use of blockchain technology in the tourism industry. The Journal of V.N. Karazin Kharkiv National University Series "International Relations. Economics. Country Studies. Tourism". 2019. № 10. P. 193-199 doi: 10.26565/2310-9513-2019-10-20

2. Website Traffic Statistics & Market Intelligence. URL: <https://www.similarweb.com/>.

3. Бабенко В.О. Інформаційне забезпечення оптимізації управління інноваційною діяльністю підприємств України. Энергосбережение. Энергетика. Энергоаудит. 2016. № 11 (154). С. 45-54.

4. Офіційний веб-сайт Тревелпорт. URL: <http://www.travelport.com>.

5. Сайт глобальної системи бронювання Amadeus. URL: <http://www.amadeus.com>.

6. Сайт глобальної системи бронювання Sabre. URL: <http://www.sabreairlinesolutions.ru/about/history.htm>.