

Сербін Г.М., студентка факультету менеджменту і бізнесу,
Науковий керівник:
Єрмолаєва Г.А.,
кандидат педагогічних наук, доцент,
ВП «МФ КНУКіМ», м. Миколаїв

КОМП'ЮТЕРНІ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

В останні десятиліття відбувається бурхливий розвиток туристичної індустрії, який пов'язаний зі створенням комп'ютерних систем бронювання.

Комп'ютерні системи бронювання мають великий вплив на всю туристичну сферу, оскільки надають не тільки авіапослуги, але і послуги проживання в готелях, оренду автомобілів, круїзні поїздки, інформацію про місце перебування, курси валют, повідомлення про погодні умови, автобусне і залізничне сполучення. Тобто, такі системи дозволяють резервувати усі основні сегменти туру – від місць в готелях до квитків у театр і страхових полісів [1, С. 96].

Системи бронювання авіаквитків стали з'являтися за кордоном в кінці 50-х років. На початку 90-х почалося великомасштабне впровадження електронних технологій у готельне господарство, трохи пізніше – в діяльність туристських фірм [2, 116].

Термін «комп'ютерна система бронювання» (КСБ) означає автоматизовану систему, яка вміщує інформацію щодо розкладів авіапідприємств, пасажиромісткості, тарифів і супутніх послуг, за допомогою якої може бути зроблено бронювання або можуть бути виписані квитки, яка робить деякі або всі ці можливості доступними для туристичних агентів [3; 99-101].

Розповсюдження комп'ютерних систем резервування CRS (Computer Reservation System) пов'язане в перше чергу, зі збільшенням обсягів послуг та розширенням їх асортименту, зі скороченням вартості електронних послуг на бронювання і резервування.

Найбільшою популярністю бронювання послуг через мережу Інтернет користуються:

1) авіаквитки – їх бронювання входить в трійку найпопулярніших покупок через глобальну мережу. При бронюванні авіаквитків відвідувач сайту вводить початковий і кінцевий пункт авіаперельоту і його дату, в результаті отримує інформацію про всі авіарейси, які підходять під заданий опис;

2) готелі – при бронюванні в будь-якій системі відвідувачу надається опис готелю і тарифи на послуги;

3) автомобілі – є одним із популярних напрямлень бронювання через Інтернет, яке на Україні практично не розвинене;

4) тури – набули широкого розповсюдження як туристична послуга, яку можливо забронювати через мережу. При чому, останнім часом клієнти мають можливість самостійно сформулювати тур за своїм смаком напряму через Інтернет: вибрати час, готель, спосіб проїзду, варіант харчування і додаткові послуги.

Більшість учасників туристичного ринку надають переваги технології онлайн бронювання, яка ґрунтується на моментальному відображенні реальної інформації про наявність місць за поточними тарифами з можливістю їхнього резервування. На практиці ці дві функції часто розмежовуються. Адже моментальне бронювання можливо тільки після надання фінансових гарантій оплати.

Крупними комп'ютерними системами бронювання на міжнародному ринку туризму є системи: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan. Разом ці системи нараховують приблизно 500 тисяч терміналів, які встановлені в туристичних агентствах усього світі.

Amadeus охоплює Європу, Galileo має розповсюдження в США та в деяких європейських країнах. Меншу у Sabre та Worldspan [4;110-111].

Система Amadeus, яка була створена в 1987 році крупними європейськими авіакомпаніями Air France, Iberia, Lufthansa, є однією із найбільш розповсюджених систем резервування. За обсягами міжнародних бронювань система є найбільшою в світі. Її послугами користується більше 70 % туристичних агентств Європи і 36 млн. туристів (щоденно) [5;14].

Дана система включає ряд модулів по бронюванню:

- польотів (Amadeus Air);
- автомобілів (Amadeus Car);
- місць в готелях (Amadeus Hotel);
- квитків на спортивні і культурні заходи, а також надає широкий набір послуг подорожуючим на паромі (Amadeus Ferry);
- забезпечує пошук готелю за вибраними визначними місцями;
- виводить на екран монітору карту місцевості, де визначено місце розташування готелю, яким зацікавився клієнт (Amadeus Mapping);
- забезпечує зв'язок між турагентами і споживачами.

Останнім часом система Amadeus активно виходить на український ринок туристичних послуг і є однією із комп'ютерних систем бронювання, які динамічно розвиваються на Україні.

Також з великих комп'ютерних систем бронювання в світі є система Galileo, заснована в 1987 році авіакомпаніями British Airways, Swissair, KLM та Covia. Дана система розповсюджена в багатьох країнах світу і дозволяє забезпечувати туриста і турагента інформацією про туристичні продукти і послуги, автоматизувати процес бронювання авіаквитків, замовлення додаткових послуг, прямий обмін повідомленнями [6;12].

При наявності великої кількості електронних систем бронювання виникають проблеми вибору систем до яких варто підключитись туристичному підприємству. Як правило, при виборі системи основним критерієм виступає співвідношення ціни і якості послуги. В сучасних умовах практично всі глобальні системи бронювання пропонують різні варіанти підключення, доступні як за ціною так і технічними можливостями будь-якому туристичному підприємству.

Переваги впровадження онлайн системи бронювання для кожного учасника процесу:

Для клієнтів:

- моментальне отримання матеріального підтвердження бронювання;
- швидке оформлення путівки; можливість одержати повну інформацію про свою заявку в будь-який момент часу за телефоном або через Інтернет;
- можливість отримувати повідомлення про зміну стану своєї заявки на e-mail або за sms;

Для туроператора:

- скорочення витрат: зняття з менеджера необхідності заводити заявки агентів у систему; всі тури, групові або індивідуальні, йдуть через систему, що дозволяє отримати реальну картину продажів турів; повну автоматизацію графікових турів; максимальну автоматизацію індивідуальних турів.
- збільшення продажів: вивільнення менеджерів напрямків для роботи з індивідуальними турами; зменшити затримки передачі інформації між підрозділами, тим самим прискорити процес проходження заявки.
- аналітика: отримати актуальну інформацію із продажів на будь-який момент часу; повну прозорість продажів, можливість простежити будь-яку заявку в системі.
- поліпшення якості обслуговування клієнтів: більш швидку обробку заявок клієнтів; наявність додаткових сервісів для клієнтів.

В практичній діяльності більшість сайтів туристичних фірм підтримують функцію бронювання тільки в режимі off-line (по запиту). Тобто, такі основні переваги Інтернету, як швидкість спілкування, отримання, надання і оновлення інформації не реалізуються, що зводить роль Інтернету як оперативного варіанту бронювання до нуля.

Світовий досвід свідчить, що для будь-якої туристичної фірми фактором, що визначає успіх її діяльності на туристичному ринку, є час обслуговування клієнтів. Виграє той, хто має можливість надати клієнтові весь комплекс послуг у режимі онлайн. Можливість ведення бізнесу в подібному режимі прямо пов'язана з тим, яким чином організований обмін інформацією між турагентом і туроператорами, турагентом і туристом. Адже від того, чи зуміє туроператор підтвердити заявку агента в

присутності клієнта, залежить все подальше відношення клієнта до агента і послуг, які він надає [7; 96-100].

Використовування традиційних технологій на ринку бронювання авіаквитків і місць відпочинку приймає нові форми за рахунок кардинальної переорієнтації на Інтернет.

Список використаних джерел

1. Шлевкова, А. В. Тенденции и методики развития мирового туризма [Текст] / А. В. Шлевкова. – Одеса, 2003. – 200 с.
2. Лойко, О.Т. Сервісна діяльність [Текст]: навч. посібник / О. Т. Лойко. – Томськ, 2002. – 168 с.
3. Квартальнов, В.А., Романов, А.А. Міжнародний туризм: політика розвитку [Текст] / В. А. Квартальнов, А. А. Романов – М: Радянський спорт, 1998. – 136 с.
4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостиприимство і туризм [Текст] / Пров. з англ. під ред. Ноздревой Р.Б. – М: ЮНІТІ, 1998. – 787 с.
5. Сырых, А. Amadeus набирает обороты [Текст] / А. Сырых // Турбизнес. – 2007. – №2. – С. 14.
6. Якушкина, М. Galileo под новым брендом [Текст] / М. Якушина // Турбизнес. – 2007. – №2. – С. 12.
7. Мельниченко, С.В. Культура народов Причерноморья [Текст]: навч. посібник / С. В. Мельниченко, 2008. – №140. – С. 96-100.

Сушко А.В., магістрант ПВНЗ
«Київський університет культури»,

м. Київ

Пінчук А.С., к.е.н., старший
викладач ВП «МФ КНУКіМ»,

м. Миколаїв

СУЧАСНИЙ ЗАГАЛЬНИЙ СТАН РОЗВИТКУ ЕКОЛОГІЧНОГО ТУРИЗМУ НА МИКОЛАЇВЩИНІ

Екологічний туризм є одним з найбільших сегментів туристичного бізнесу, що динамічно розвивається та сприяє не тільки соціально-економічному розвитку територій, а й є важливим чинником збереження природних ресурсів. Туристична індустрія експлуатує природні, культурні та історичні ресурси країни, потребує власності на землю, виробляє відходи, забруднює повітря, воду і ґрунт, надає потужний антропогенний вплив на природу.

Стрімке збільшення попиту на екотуризм також пов'язане з посиленням урбанізації, яка формує міський спосіб життя, ізолювання людини від природного оточення, що неминуче призводить до проблеми