

45. Сучасні системи бронювання в туризмі

Ілля Ржечицький, Ірина Антоненко

Національний університет харчових технологій, Київ, Україна

Вступ. Техніко-технологічні інновації у туризмі є неодмінною умовою ефективного функціонування та розвитку туристичних підприємств, оскільки все більша кількість потенційних споживачів шукають туристичні пропозиції за допомогою мережі Інтернет. Саме тому постійно розвиваються і удосконалюються комп'ютерні та електронні технології.

Матеріали і методи. Матеріалом для дослідження стали сучасні статті та монографії по даній темі. У роботі були застосовані такі методи дослідження як аналіз опис методи узагальнення та абстрагування.

Результати та обговорення. На сьогоднішній день близько 36% європейських туроператорів та 40% туристичних агентств пропонують он-лайн бронювання турів. В Європі спостерігається тенденція бронювання місць в готелях туристами напряму, обминаючи посередників, що дає можливість зекономити до 40% вартості. За даними Єврокомісії, наразі 62% європейських готелів приймають бронь на номери не від туроператорів, а від клієнтів через Інтернет [1].

Впровадження систем бронювання дозволило суттєво скоротити час на обслуговування клієнтів, забезпечити резервування в режимі он-лайн, знизити собівартість послуг, оптимізувати формування маршруту туристів за ціною, часом польоту і іншими цілями (таблиця) [2].

Таблиця

Види техніко-технологічних інновацій у туризмі (системи бронювання)

	Х а р а к т е р и с т и к а
Amadeus	Одна з найбільш розповсюджених систем резервування. За обсягами міжнародних бронювань система є самою крупною в світі. Її послугами користується більше 70 % туристичних агентств Європи і 36 млн. туристів (щоденно). Дана система включає ряд модулів по бронюванню: польотів (Amadeus Air); автомобілів (Amadeus Car); - місць в готелях (Amadeus Hotel); квитків на спортивні і культурні заходи (Amadeus tickets), надає широкий набір послуг подорожуючим на паромі (Amadeus Ferry); а також забезпечує пошук готелю за вибраними визначними місцями (Amadeus Pro Tempo); виводить на екран монітору карту місцевості, де визначено місце розташування готелю,.
Sabre	Система забезпечує доступ до широкого спектру туристичних послуг, здійснює продаж туристичних продуктів, дистрибуцію і розробку технологічних рішень для туристичної сфери. Sabre працює в 45 країнах світу і забезпечує: інформування про надання послуг перекладачів, багатомовних гідів, оренди автомобілів, бронювання місць в готелях, організацію екскурсій, відвідування культурних заходів, прогноз погоди, курси валют і т.д.; спрощений пошук самих низьких цін за переліт; введення нової програми по бронюванню місць на залізничних шляхах, автобусах і пасажирських судах; демонстрацію географічних карт, відео та фотознімків місць відпочинку, готелів і визначних місць з використанням приблизно 150 критеріїв для вибору потрібного клієнту розміщення.

<i>Worldspan</i>	Система здійснює резервування в основному на авіатранспорті, номерів в готелях, екскурсійних бюро, театрах і інших підприємствах культури, компаніях по здачі в оренду автомобілів, надає довідкову інформацію, пов'язану з туризмом. На початку 21 століття Worldspan активно просуває туристичні Інтернет-технології в області електронної комерції. Програма Dates&Destinations дозволяє створити Internet Booking Engine - систему бронювання через Worldspan на сайті туристичного агентства в Інтернеті.
<i>Trust</i>	Глобальна розподільча система, яка в режимі реального часу може повідомляти і переорієнтувати дані про резервування між готелями, центрами резервування, турагентами, авіакомпаніями та іншими складовими світової туристичної інфраструктури. Система включає 11 центрів резервування в більше ніж 30 країнах світу.
<i>SRS</i>	Всесвітньо відома розподільча система реального часу, яка може обмінюватись даними з усіма GDS: Amadeus, Galileo, Sabre. Вона пропонує спеціальні засоби для бронювання готелів та надає інформацію про можливість проведення телеконференцій і про наявність аудіо- та відео устаткування. Нараховує в своєму складі 350 міжнародних незалежних готелів і зв'язана з 330 тис. терміналів авіакомпаній світу.
<i>Utell</i>	Комп'ютерна система резервування і маркетингових послуг, основною спеціалізацією якої є бронювання місць в готелях та надання інформації щодо стратегічних напрямків розвитку послуг. Система взаємодіє з авіакомпаніями, які нараховують до 500 тис. терміналів на всіх континентах. Utell включає програми по підготовці кадрів для готелів та програмні додатки, які дають можливість агентам отримувати повну попередню оплату за розміщення клієнта, а готелям виплачувати турагентам комісійні електронним шляхом по мережі із будь-якого місця в валюті турагента.
<i>Start</i>	Велика в Європі інтерактивна система реалізації туристичних послуг. Система надає інформацію про туристичні маршрути, забезпечує замовлення квитків на транспорт, культурні заходи, дозволяє заключати договір на туристичне страхування. Start підключена до Amadeus, що дає можливість забезпечувати доступ до цілого ряду додаткових послуг, замовлення авіаквитків, місць в готелях, оренди автотранспорту. До системи підключено більше 16 тис. туристичних бюро, в тому числі 90 % усіх туристичних фірм Німеччини.

Висновки. Розвиток сучасних інформаційних технологій як виду технологічних інновацій в туризмі надають можливості підприємствам досліджувати стан і розвиток попиту на ринку, використовувати більш економічні та ефективні засоби просування туристичних продуктів. Також, такі інновації дозволяють оперативну здійснювати управління туристичним підприємством та моделювати результати управлінських рішень на основі застосування сучасних інформаційних систем підтримки управлінських рішень.

Література

1. Іванов А.М. Класифікація інновацій в туристичній діяльності [Електронний ресурс] Режим доступу: http://www.rusnauka.com/34_VPEK_2012/Economics/6_120403.doc.htm
2. Михайліченко Г.І. Інноваційний розвиток туризму: монографія / Г.І. Михайліченко. – К. : КНТЕУ, 2012. – 608 с.