

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-27-11>

УДК 338.146.20.4

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ОНЛАЙН БРОНЮВАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

CURRENT TRENDS IN ONLINE BOOKING OF TOURIST SERVICES IN UKRAINE

Чуєва Інна Олександрівнакандидат наук фізичного виховання і спорту, доцент,
Запорізький національний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8697-7602>**Жестков Сергій Геннадійович**керівник секції спортивного напрямку кафедри фізичного виховання,
Запорізький національний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8697-9856>**Сидорук Анна Вікторівна**кандидат педагогічних наук, доцент,
Запорізький національний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8466-6912>**Chueva Inna, Zhestkov Serhiy, Sydoruk Anna**
Zaporizhzhya National University

У статті аналізується розвиток та найважливіші тенденції, освоєння розвитку ринку онлайн бронювання туристичних та готельних послуг в Україні. Характеризується сутність онлайн бронювання, його історія та актуальні можливості використання. Розглядаються тенденції розвитку електронних систем бронювання та резервування туристичних послуг, висвітлено фактори, що впливають на ринок онлайн продажів туристичних послуг, виділено переваги та недоліки організації подорожей з використанням сучасних інформаційних ресурсів. Проаналізовано найуспішніші моделі популярних сайтів, підключених до систем бронювання, розкрито переваги даних сервісів. Розглянуто відмінності структури онлайн тревел ринку України та Європи. Запропоновано шляхи щодо підвищення конкурентоспроможності та використання систем інтернет-бронювання та резервування туристичних та готельних послуг України.

Ключові слова: туристичний бізнес, туристична індустрія, туристичні послуги, онлайн-бронювання, інтернет-бронювання, інформаційні ресурси, онлайн-продаж.

В статье анализируется развитие и важнейшие тенденции, освоение развития рынка онлайн-бронирования туристических и гостиничных услуг в Украине. Характеризуется сущность онлайн бронирования, его история и актуальные возможности использования. Рассматриваются тенденции развития электронных систем бронирования и резервирования туристических услуг, освещены факторы, влияющие на рынок онлайн-продаж туристических услуг, выделены преимущества и недостатки организации путешествий с использованием современных информационных ресурсов. Проанализированы успешные модели популярных сайтов, подключенных к системам бронирования, раскрыты преимущества данных сервисов. Рассмотрены различия структуры онлайн тревел рынка Украины и Европы. Предложены пути по повышению конкурентоспособности и использования систем интернет-бронирования и резервирования туристических и гостиничных услуг Украины.

Ключевые слова: туристический бизнес, туристическая индустрия, туристические услуги, онлайн-бронирование, интернет-бронирование, информационные ресурсы, онлайн-продажа.

The article considers modern reservation systems in the field of tourism. The place and functions of reservation systems in the chain of interaction between the subjects of the tourist market are determined. It turns out the role of modern booking systems in the tourism sector, and the new possibilities of modern booking systems are considered tourist market. The article analyzes the development and major trends, development of the market for online booking of tourist and hotel services in Ukraine. The essence of online booking, its history and current possibilities of use are characterized. The tendencies of development of electronic systems of reservation and reservation of

tourist services are considered, the factors influencing the market of online sales of tourist services are covered, the advantages and shortcomings of travel organization using modern information resources. The most successful models of popular sites connected to booking systems are analyzed, the advantages of these services are revealed. The differences in the structure of the online travel market of Ukraine and Europe are considered. Ways to increase the competitiveness and use of online booking systems and reservation of tourist and hotel services in Ukraine are proposed. For world practice, it has become a serious problem to bring the level technologies to a level that would allow customers of hotel chains to book rooms and pay for services in a real easy and simple way. The technological base for today represents automation office systems, computer booking, etc., however, the places where services are sold are now really of great importance, and namely the placement of ads on the sites of portals about tourism and hotels, auctions on an electronic basis and online booking modules with the possibilities of feedback and maximum contact with the consumer. Booking sites like booking.com or others currently really effective means of selling hotel services and sometimes give 10 percent of hotel occupancy, bringing dozens and hundreds of new customers. Modern conditions of the hotel market in Ukraine do not yet give the possibility of forming the above bases without any obstacles, although they are gradually improving

Keywords: tourism business, tourism industry, travel services, online booking, online booking, information resources, online sales.

Постановка проблеми. Сучасний розвиток інформаційних технологій авторитетно впливає на всі сфери життєдіяльності людини. Всесвітня мережа має унікальні якості передачі текстової, візуальної інформації в реальному часі, надає можливість споживачеві отримати широкий спектр різноманітних туристських послуг за короткий період часу. У 60-ті роки ХХ століття, коли цивільна авіація перебувала на етапі активного розвитку, технологія бронювання авіаквитків по телефону виявилася досить трудомісткою в зв'язку зі зростаючим пасажиропотоком. Це призвело до необхідності автоматизації процесу виписки авіаквитків. Перші електронні системи бронювання і резервування туристських послуг отримали назви Apollo і Sabre, їх розробили американські авіакомпанії United і American Airlines [1].

Подальше впровадження систем бронювання призвело до істотного скорочення часу обслуговування клієнтів і забезпечення резервування в режимі онлайн, що дозволило знизити собівартість пропонованих послуг і підвищити їх якість. Так стало можливим бронювання не тільки авіаквитків, а й інших послуг туристичної індустрії.

На сьогоднішній день жодне турагентство не може працювати без використання в своїй роботі глобальної або альтернативної системи бронювання. З активною комп'ютеризацією суспільства люди все частіше бронюють свої подорожі онлайн самостійно.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням розвитку сучасних тенденцій онлайн-бронювання туристичних та готельних послуг присвячені наукові доробки вітчизняних та закордонних вчених: К.В. Захарової, І.Ю. Ляпіної, С.В. Мельниченка, Дж.П. Меллінас тощо [1–4].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Згідно з інформацією сервісу пошуку та порівняння цін на тури всіх провідних туроператорів на українському ринку Misto.travel, обсяг аудиторії онлайн бронювань в Україні досить невеликий – всього півмільйона користувачів (з 7 мільйонів українських онлайн-покупців) за даними на 2020 рік, середній чек туриста становить 550 доларів США [6].

Підвищенню інтересу споживачів до придбання туристських послуг за допомогою інформаційних технологій сприяють доступність мережі Інтернет, впровадження електронних платіжних систем, значна кількість безвізових країн, недовіру туристів до оффлайн сектору, який кілька років поспіль стикається з низкою банкрутств провідних туроператорів.

У пандемічному 2020 році, згідно з офіційними даними, ринок турагентів і туроператорів в Україні скоротився на 60-70%, ситуацію пом'якшили відкриті кордони Туреччини та Єгипту.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою даної статті є дослідження переваг та недоліків використання сучасних систем бронювання та резервування туристичних послуг та визначення перспектив їх застосування на тревел-ринку України.

Виклад основного матеріалу дослідження. Серед важливих тенденцій в сфері туризму відзначаються скорочення тривалості поїздок і пошук більш дешевих варіантів відпочинку, зменшення числа виїзних періодів. У період спаду 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, не завжди

вигідна за вартістю. Ціни на готелі, авіаквитки в електронних системах бронювання в деяких випадках нижче, ніж в оффлайн секторі, завдяки скороченню постійних витрат. У той час як з розвитком онлайн-туризму з'явилися пошукові системи, які допомагають вирішити не тільки основне завдання пошуку туру, а й наділені додатковими функціями по демонстрації готелю, авіаперельоту, можливістю бронювання прямо з системи, пошуку екскурсій і розваг [7].

Динаміка онлайн-ринку туристичної сфери показує, що найбільш швидко розвиваються альтернативні системи бронювання туристичних послуг, які виступають в якості альтернативи глобальних інформаційних ресурсів. Якщо до глобальних систем доступ отримують лише агенти туристичних фірм, то альтернативні системи надають послуги з бронювання готелів приватним клієнтам, яких стає все більше.

На сьогоднішній день існують тисячі сайтів, підключених до таких систем, найбільш популярні з них ua.hotels.com, booking.com та agoda.com.

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.

Для України, згідно з даними аналітичного агентства «РБК-Україна», характерно зростання за всіма типами послуг онлайн бронювання в сфері туризму. Особливо популярні сервіси, що пропонують відразу різні види туристських 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 полягає в складності отримання зворотного зв'язку, проведення платежів, скасування бронювання, недостовірності інформації тощо [5].

В даний час є все більш помітною диверсифікація бізнесу онлайн продажів туристичних послуг. З кожним роком створюється все більша кількість інтернет ресурсів з планування подорожей, які рекомендують оформити переліт, страховку, забронювати номер в готелі, взяти автомобіль напрокат. Багато з цих сервісів

з'явилися в Європі, де організація подорожей з використанням електронних систем бронювання популярна досить тривалий час.

Структура ринку України і Європи не має радикальних відмінностей. Для України також характерно переважання продажів через сайти агентів онлайн бронювання, авіакомпаній і готелів. Єдиною відмінністю є оренда автомобілів. В Європі попит на дану послугу більш розвинений. Зазначимо, що в Україні споживачі активно користуються сайтами авіакомпаній для бронювання квитків, оскільки представлені там послуги надаються без сервісних зборів, які, наприклад, стягують авіакаси і інші агентства.

Зростання звернень населення до електронних систем бронювання і резервування туристських послуг неминуче, оскільки надзвичайно швидкими темпами розвиваються інтернет технології, до того ж користувачі з задоволенням діляться враженнями в особистих блогах або соціальних мережах, тим самим створюючи попит на різноманітні напрямки секторі, завдяки скороченню постійних витрат [8].

Висновки. Для підвищення конкурентоспроможності оффлайн сектора в рамках традиційного методу комплектації турпродукту компаніям необхідно більш ретельно проводити аналіз ринку туристичних послуг, розробляти продукти, які неможливо створити самостійно, плідно співпрацювати з контрагентами по наданню контрактних цін на туристичні послуги нижче електронних систем бронювання, постійно підвищувати рівень кваліфікації своїх фахівців. Для прискорення процесу обслуговування споживачів і пропозиції більш широкого асортименту послуг деякі туроператори стали використовувати програмне забезпечення, яке дозволяє формувати власні тури з різного набору послуг від партнерів (проживання, транспорт, страховка, трансфер, віза, екскурсія та додаткові послуги) і виводити їх в продаж з можливістю бронювання для туристів. Як переваги ресурсу можна відзначити швидкий пошук варіантів відпочинку за різними параметрами, високий рівень контролю заявки з боку туроператора, вигідні ціни за рахунок бронювання блоку місць на чартерному або регулярному рейсі. З іншого боку, вартість програмного забезпечення досить висока і впровадити його в роботу можуть тільки великі туроператори. При цьому асортимент представлених послуг менше, ніж в глобальних і альтернативних системах бронювання.

Більше можливостей для туриста пропонує інструмент динамічного пакетування турів, який дозволяє в режимі реального часу сформувати комплекс послуг (як мінімум перевезення і готель) за загальну ціну. Технологія об'єднує пропозиції інформаційних ресурсів Sabre, Amadeus, Booking, Expedia, Agoda тощо.

На думку розробників динамічного пакетування, купувати комплекс послуг зазвичай вигідніше, ніж бронювати ті ж самі послуги окремо. Постачальники на умовах конфіденційності надають спеціальні тарифи тільки під турпакети. Основним недоліком інструменту є відсутність приймаючої сторони (рецептив-

ного туроператора) за кордоном, відповідно, проблеми туристів в місці відпочинку вирішувати нікому.

Певний інтерес являє собою комплектація турпродукту, заснована на використанні інформаційних ресурсів і пропозицій туроператорів, прямих постачальників туристських послуг. Так, бронювання готелів за допомогою сервісів Booking.com, Misto.travel надає споживачеві великий вибір варіантів проживання, а туристичній фірмі – комісійна винагороду від продажу. Разом з тим замовлення екскурсійного обслуговування, трансферів забезпечить підтримку туриста приймаючою стороною.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Захарова К.В. Использование современных информационных технологий в туристической отрасли Крыма. *Экономика Крыма*. 2009. № 27.
2. Ляпіна І.Ю. Організація та технологія готельного обслуговування : підручник для початкової професійної освіти. Київ : Академія, 2015. 208 с.
3. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 493 с.
4. J.P. Mellinas. Inconsistent behavior in online consumer reviews: The effects of hotel attribute ratings on location. *Tourism Management*. doi: 10.1016/j.tourman.2018.10.034
5. Кучеренко К. В. Розвиток інформаційних технологій та їх запровадження у діяльність підприємств туристичної сфери. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/rozvitokinformatsiynih-tehnologiy-ta-yih-zaprovadzhennya-u-diyalnist-pidpriemstv-turistichnoyi-sferi>
6. Сайт РБК-Україна. URL: <https://travel.rbc.ua/ukr>
7. Hotel Industry; Everything You Need to Know About Hotels! Revfine.com, 2020. URL: <https://www.revfine.com/hotel-industry/>
8. Hite A., Rossmann R. 2019 Global Hotel Study. An unprecedented, worldwide view of the hospitality industry. CoStar Realty Information, Inc., 2020. URL: <https://str.com/sites/default/files/global-hotel-study-report-2019-2020.pdf>

REFERENCES:

1. Zakharova K.V. (2009) Ispolzovaniye sovremennykh informatsyonnykh tekhnolohiyi v turystycheskoi otrasly Kryma. *Ekonomika Kryma*, no. 27.
2. Liapina I.Iu. (2015) Orhanizatsiia ta tekhnolohiia hotelnoho obsluhovuvannia: pidruchnyk dlia pochatkovoї profesiinoї osvity. Kyiv: Akademyia, 208 p.
3. Melnychenko S.V. (2016) Informatsiini tekhnolohii v turyzmi: teoriia, metodolohiia, praktyka. Kyiv: Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, 493 p.
4. J.P. Mellinas. Inconsistent behavior in online consumer reviews: The effects of hotel attribute ratings on location. *Tourism Management*. doi: 10.1016/j.tourman.2018.10.034
5. Kucherenko K.V. Rozvytok informacijnykh texnologij ta yikh zaprovadzhennya u diyalnist pidpriemstv turystychnoyi sfery. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/rozvitokinformatsiynih-tehnologiy-ta-yih-zaprovadzhennya-u-diyalnist-pidpriemstv-turistichnoyi-sferi>
6. Sajt RBK-Ukrayina. URL: <https://travel.rbc.ua/ukr>
7. Hotel Industry; Everything You Need to Know About Hotels! Revfine.com, 2020. URL: <https://www.revfine.com/hotel-industry/>
8. Hite A., Rossmann R. 2019 Global Hotel Study. An unprecedented, worldwide view of the hospitality industry. CoStar Realty Information, Inc., 2020. URL: <https://str.com/sites/default/files/global-hotel-study-report-2019-2020.pdf>