

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-78-2>

УДК 338.488.2

ОСОБЛИВОСТІ СИСТЕМ РЕЗЕРВУВАННЯ В ТУРИЗМІ

FEATURES OF TOURISM RESERVATION SYSTEMS

Никига Оксана Василівнадоктор філософії (туризм), викладач,
Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана БоберськогоORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3492-7475>**Мороз Соломія Романівна**доктор філософії (туризм), викладач,
Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана БоберськогоORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4742-6984>**Журило Максим Андрійович**аспірант,
Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана БоберськогоORCID: <https://orcid.org/0009-0001-3063-769X>**Nykyha Oksana, Moroz Solomiia, Zhurylo Maksym**

Lviv Ivan Bobersky State University of Physical Culture

У статті досліджено особливості систем резервування у туристичній індустрії як ключового інструмента управління туристичними послугами. Підкреслено, що розвиток цифрових технологій сприяв переходу від ручного обліку до глобальних електронних мереж, що забезпечило оперативний доступ до широкого спектра послуг – від бронювання авіаквитків і готелів до оренди транспорту та організації комплексних турів. Окреслено переваги використання систем онлайн резервування, зокрема зручність, доступність, швидкість та широкий вибір пропозицій. Проаналізовано різновиди систем резервування, а саме: глобальні, локальні та корпоративні, також охарактеризовано провідні міжнародні сервіси. Зроблено висновок, що використання систем резервування є ключовим чинником підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств та якості обслуговування клієнтів у сучасних умовах.

Ключові слова: індустрія туризму, системи резервування, онлайн бронювання, інформаційні ресурси, туристичні послуги, інноваційні технології.

The article examines the role and features of reservation systems in the tourism industry as a key tool for managing services and ensuring competitiveness. The study emphasizes that the development of digital technologies has facilitated the transition from manual accounting to global electronic networks, providing rapid access to a wide range of services – from booking flights and hotels to car rentals and complex tours. The advantages of online reservation systems, including convenience, accessibility, speed, and diversity of offers, are outlined, while attention is also drawn to the challenges and risks associated with their functioning. The study analyzes types of reservation systems – global, local, and corporate – and characterizes leading international services such as Booking.com, Hotels.com, and Airbnb, along with global distribution systems (Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan). Examples of their development and application in the international and Ukrainian markets are provided. The study concludes that the active implementation of reservation systems is a crucial factor in improving service quality and strengthening the competitive position of tourism enterprises in modern conditions. The practical value of the research lies in demonstrating the benefits of integrating digital reservation technologies into business processes in the tourism sector. Furthermore, the study highlights the impact of computerization on the growing trend of independent online booking. In addition, it outlines the specific features of services that extend beyond accommodation to include supplementary tourist products, thereby shaping new standards of service provision. It is shown that the further development of reservation systems is closely linked to advances in digital technologies and the increasing expectations of consumers, which in the future will foster greater personalization and automation of tourism services. The findings may be of interest not only to researchers, but also to tourism practitioners seeking to optimize business

processes. The results of the analysis confirm that effective reservation systems are becoming a determining factor in shaping the modern model of global tourism. This underlines the strategic importance of digitalization as a driver of competitiveness in the tourism market.

Keywords: tourism industry, reservation systems, online booking, information resources, tourist services, innovative technologies.

Постановка проблеми. Сучасна туристична індустрія функціонує в умовах високої конкуренції та динамічних змін споживчих запитів. Зростання обсягів онлайн послуг і цифровізації призводить до необхідності впровадження ефективних інструментів управління туристичними продуктами. Одним із ключових механізмів є системи резервування, які дозволяють автоматизувати процеси бронювання, підвищити якість обслуговування клієнтів та забезпечити оперативний доступ до актуальної інформації про послуги. Водночас використання таких систем супроводжується низкою проблем: потребою в інтеграції з глобальними мережами, забезпеченні кібербезпеки, адаптації програмного забезпечення до потреб різних сегментів туристичного ринку. Недостатнє висвітлення особливостей функціонування систем резервування в науковій літературі зумовлює актуальність дослідження, спрямованого на виявлення їхніх переваг, обмежень і перспектив розвитку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження систем резервування в туристичній галузі набуває дедалі більшого наукового та практичного значення. Зокрема, М. Мальська [2] досліджувала функціонування й ефективність систем резервування в туристичній галузі, С. Мельниченко [3] вивчав специфіку автоматизованих систем бронювань в туризмі. В своїй роботі С. Мельниченко акцентує увагу на тому, що за допомогою застосування систем бронювання і резервування в діяльності підприємств туристичного бізнесу, можна вплинути на кількість продажів і якість послуг. Науковець Б. Полотай [4] досліджувала принципи ефективного використання інформаційних технологій туристичної індустрії, Л. Безкоровайна [1] обґрунтовує алгоритм та особливості взаємодії систем бронювання в індустрії туризму. Науковець І. Чуєва [5] у своїй праці провела аналіз розвитку онлайн бронювання туристичних послуг в Україні. Слід зазначити, що питання систем резервування в туризмі є малодослідженими й потребує подальшого наукового обґрунтування.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є дослідження осо-

бливостей функціонування систем резервування в туристичній індустрії, аналіз їхнього впливу на ефективність діяльності туристичних підприємств та виявлення переваг, пов'язаних із впровадженням сучасних програмних рішень.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сучасний розвиток туристичної індустрії неможливий без активного використання цифрових технологій, серед яких особливе місце займають системи резервування. Вони забезпечують швидкий доступ до широкого спектра послуг від бронювання готелів і транспортних квитків до оренди автомобілів та організації комплексних турів. Умови глобальної конкуренції та зростаючі вимоги туристів зумовлюють потребу у впровадженні програмних рішень, здатних не лише автоматизувати процеси обслуговування, а й підвищити ефективність управління ресурсами туристичних підприємств. Водночас використання систем резервування пов'язане з низкою викликів, що потребують детального аналізу та наукового осмислення. Саме це визначає актуальність дослідження особливостей їх функціонування у сучасному туризмі.

Еволюція систем бронювання пройшла шлях від ручного запису у спеціальних книгах до глобальних електронних мереж. Цей розвиток не лише підвищив ефективність роботи туристичних операторів та фірм, готелів але й зробив туристичні послуги максимально доступними для споживачів.

Розвиток систем бронювання сприяє значному скороченню часу обслуговування клієнтів та запровадженню онлайн резервування. Це дає змогу зменшити собівартість послуг а також, підвищити їхню якість. З розвитком систем бронювання користувачі отримали можливість бронювати не лише авіаквитки, а й інші послуги туристичної сфери з дому чи робочого місця.

Складовими системи інформаційних технологій у туристському секторі є комп'ютерні системи резервування, інформаційні системи управління, електронні інформаційні системи авіаліній, електронне пересилання грошей, телефонні мережі, системи проведення телеконференцій і т. д. Найбільше активно інфор-

маційні технології використовуються турагентами і туроператорами, їхню діяльність неможливо представити без використання комп'ютерних систем резервування (CSR) [2].

На міжнародному ринку туризму в даний час діє чотири глобальних системи резервування: Amadeus, Galileo, Sabre та Worldspan. Ці компанії є глобальними системами розподілу (GDS), які забезпечують технологічну інфраструктуру для бронювання авіаквитків, готелів, оренди автомобілів та інших туристичних послуг. Названі системи дозволяють турагенствам, авіакомпаніям, готелям та іншим постачальникам послуг ефективно управляти бронюваннями та розподіляти свої пропозиції по всьому світу.

В Україні офіційно представлена тільки одна глобальна система резервування – Amadeus. Офіційного представництва глобальна система резервування – Galileo в Україні немає, але є локальні партнери-дистриб'ютори, які надають доступ до системи турагентам. Отже, фактично на ринку України працюють обидві системи, але домінує Amadeus, оскільки має офіційне представництво, підтримку і відповідно більший відсоток агентств, які працюють із цією системою бронювання.

Резервування в туризмі – це процес попереднього замовлення та закріплення за клієнтом туристичних послуг, серед яких: авіаквитки, готельні номери, тури, оренда транспорту та інших послуг на визначений період часу з гарантією їх надання.

До прикладу, турист, який хоче поїхати до Львова, заходить на сайт Booking.com, Hotels.com чи Airbnb обирає готель, дату заселення, та натискає кнопку «Забронювати». Система блокує номер у базі готелю, а інколи й кошти на картці клієнта. У цей момент відбувається резервування – гарантія, що номер чекає саме на цього туриста в потрібний для нього час.

Найбільш популярна у світі серед сервісів для бронювання готелів і апартаментів є Booking.com. Особливістю сервісу є можливість здійснювати оплату безпосередньо під час заселення і можливість безкоштовного скасування. Саме така схема стала ключовим фактором, що забезпечив сервісу статус світового лідера. За інформацією зі статистики Booking.com, міжнародний онлайн сервіс має понад 28 мільйонів об'єктів, які доступні для оренди у 228 країнах світу. Окрім житла, на Booking.com можна забронювати транспортні послуги, оренду авто та навіть деякі види розваг.

Ще одним відомим міжнародним сервісом є Hotels.com але менш популярний за Booking.com. оскільки має меншу кількість пропозицій на ринку. Сервіс більш популярний в США ніж в Європі.

Онлайн сервіс з розміщення Airbnb (Air Bed and Breakfast) більш популярний серед тих, хто шукає альтернативу готелям: апартаменти, будинки, кімнати від власників помешкань, широкий вибір нестандартного житла а також житло від приватних господарів. Також, на сайті можна замовити додаткові туристичні послуги: фотозйомки, навчання, масаж або відвідування закладів ресторанного господарства.

Слід відзначити, що сучасна комп'ютеризація суспільства призвела до того, що більшість туристів надають перевагу самостійному бронюванню мандрівок в інтернеті.

Системи резервування можна поділити за масштабом і сферою використання на глобальні (GDS), локальні та корпоративні.

В останні роки комп'ютерні системи бронювання у зв'язку із зростанням розмірів їх застосування отримали нову назву – Глобальні системи резервування.

Науковці Л. Безкоровайна, А. Крюк, виділяють такі основні шляхи бронювання.

1. Інтернет – приблизно 30 % продажів. Бронювання через Інтернет залежить від компанії – провайдера, його цін і умов. Схема бронювання ідентична продажу готельних послуг.

2. GDS (Global Distribution System) – близько 40-60 %. Поява комп'ютерних програм розпочалася у 1960-х рр. в Європі, у зв'язку зі зростаючим потоком клієнтів.

Global Distribution System виникла при створенні альянсів авіакомпаній. Вона призначалася для професійних туристичних компаній і вимагала навчання персоналу (від 5 днів).

Система включає три основні системи:

- Amadeus/System One дорівнює 175 сегментів на місяць (сегмент-послуга);
- Galileo/Apollo = 60 сегментів на місяць;
- World/Span/Abacus = 400 сегментів на місяць, середній обсяг продажу = 30000 сегментів на місяць.

Автори відзначають, що тільки з їх допомогою щорічно продається не менше 30 млн. авіаквитків та готельних місць. У США терміналами бронювання користуються 96% всіх туристичних агенцій.

Технічний рівень зарубіжних систем бронювання дуже високий, вони мобільні, багатофункціональні, надійні, прості в управлінні, інтегровані у глобальні мережі Інтернет [1].

Таблиця 1

Класифікація систем резервування у туризмі

Тип системи	Характеристика	Міжнародні приклади	Українські приклади
Глобальні (GDS)	Глобальні дистрибуційні системи, що забезпечують бронювання авіаквитків, готелів, авто, турів у всьому світі. Використовуються туроператорами, агентами, авіакомпаніями.	Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan	Amadeus (офіційно в Україні), Galileo (через дистриб'юторів)
Локальні	Орієнтовані на конкретну країну чи регіон. Здебільшого пропонують бронювання житла, квитків, внутрішніх турів.	SynXis (США), TravelSky (Китай), Amadeus Turismo Brasil (Бразилія), Tourvis (Сінгапур), Rezgo (Канада), Jalan.net (Японія), Etravel (Польща).	Hotels24.ua, Dobovo.com, Karpaty.info, Prokarpaty.info, Tickets.ua, Proizd.ua, booking.uz.gov.ua, Misto.travel, Farvater.travel, Poehaly.ua, Vidviday.ua.
Корпоративні	Внутрішні системи для потреб окремих компаній чи мереж: автоматизоване управління бронюванням власних послуг.	Hilton CRS, Marriott CRS, Lufthansa CRS.	Мережеві готелі та авіакомпанії в Україні (обмежено, часто інтегровані з GDS).

Джерело: розроблено авторами

Локальні системи резервування працюють у межах певної країни чи регіону, часто орієнтовані на внутрішній туризм. На українському ринку туристичних послуг, які забезпечують резервування є: резервування квитків на проїзд – Tickets.ua, Karabas.com, Proizd.ua, booking.uz.gov.ua; резервування житла – Hotels24.ua, Dobovo.com, Karpaty.info; резервування турів – Misto.travel, Vidviday.ua, Farvater.travel, Poehaly.ua тощо.

Корпоративні системи резервування передбачають внутрішні системи, які створюють великі компанії чи мережі для власних потреб. Вони застосовуються, зокрема, у мережах готелів чи авіакомпаніях тощо, які автоматизують бронювання послуг всередині однієї компанії. До прикладу, відома міжнародна мережа готелів Hilton використовує власну корпоративну систему бронювання – Hilton Central Reservation System (Hilton CRS).

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 [5].

Однозначно, розвиток систем резервування позитивно впливає на роботу туристичної індустрії. Такі платформи надають туристам наступні можливості, що є зручним рішенням у сучасних умовах життя, а саме:

- зручність (здійснювати бронювання у будь-який час доби, не виходячи з дому);
- доступність (сервіси онлайн резервування відкривають доступ до широкого ринку пропозицій з усього світу);
- швидкість (процес оформлення займає лише декілька хвилин, без потреби звертатися до туристичних агентств чи чекати підтвердження телефоном);
- широкий вибір послуг (турист має змогу порівняти ціни, умови та відгуки, що дозволяє підібрати оптимальний варіант подорожі).

Сучасні системи резервування нерозривно пов'язані з впровадженням інноваційних технологій у туристичній сфері. Використання мобільних додатків, штучного інтелекту, чат-ботів та технологій хмарних обчислень сприяє персоналізації туристичних послуг, підвищенню зручності для споживачів і ефективності управління для підприємств. Інноваційні

технології формують нові стандарти сервісу, роблячи туристичний продукт більш доступним, інтерактивним і конкурентоспроможним на глобальному ринку. Однозначно, майбутнє туристичної індустрії наряду залежить від розвитку інноваційних технологій.

Висновки. Отже, системи резервування відіграють важливу роль у туристичній сфері, оскільки забезпечують доступ не лише до авіаперевезень, а й до широкого спектра інших послуг, а саме: розміщення в готелях, оренди автомобілів, круїзних подорожей, інформації про місце перебування, обмінних курсів валют, прогнозів погоди, а також автобусного та

залізничного сполучення тощо. Таким чином, такі системи охоплюють усі ключові елементи туристичного пакета – від резервування готельних номерів і транспортних квитків до придбання театральних білетів та страхових полісів. Однозначно, комп'ютерні системи бронювання є надзвичайно важливими для туристів, адже вони дозволяють зекономити час, отримати повний спектр послуг в одному середовищі та мати впевненість у надійності й зручності організації подорожі. Це підвищує комфорт туристів і формує довіру до туристичних компаній, що безпосередньо впливає на якість туристичного досвіду.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Крюк, А., Безкоровайна, Л. Алгоритм та особливості взаємодії систем бронювання та туристичних підприємств в індустрії туризму під час реалізації туристичного продукту. *Економіка та суспільство*. 2022. № 45. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-45-5>
2. Мальська М. П., Худо В. В., Цибух В. І. Основи туристичного бізнесу: навч. посібник. К.: Центр освітньої літератури, 2004. 272 с.
3. Мельниченко С.В. Автоматизовані системи бронювання в туризмі. *Культура народів Причорномор'я*. 2008. № 140. С. 96–100. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/melnychenko7.htm
4. Полотай Б. Я., Ченчак Д. М. Перспективи розвитку глобальних систем бронювання в туризмі. *Сталий розвиток туризму на засадах партнерства: освіта, наука, практика. Матеріали I Міжнародної науково-практичної конференції*. Львів, 2018. С. 244–247. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/polotaj6.htm
5. Чуєва І., Жестков С., Сидорук А. Сучасні тенденції розвитку онлайн бронювання туристичних послуг в Україні. *Економіка та суспільство*. 2021. № 27. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-27-11>

REFERENCES:

1. Kryuk, A., Bezkorovayna, L. (2022) Alhorytm ta osoblyvosti vzayemodiyi systemy bronyuvannya ta turystychnykh pidpryyemstv v industriyi turyzmu pid chas realizatsiyi turystychnoho produktu [Algorithm and features of the interaction of the booking system and tourist enterprises in the tourism industry during the implementation of the tourist product]. *Ekonomika ta suspil'stvo*. № 45. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-45-5> (in Ukrainian)
2. Malska M. P., Khudo V. V., Tsybukh V. I. (2004) Osnovy turystychnoho biznesu: navch. posibnyk [Fundamentals of the tourist business: a textbook]. Kyiv: Center for Educational Literature. 272 p. (in Ukrainian)
3. Mel'nychenko S. V. (2008) Avtomatyzovani systemy bronyuvannya v turyzmi [Automated reservation systems in tourism]. *Kul'tura narodiv Prychornomor'ya*, № 140, pp. 96–100. Available at: https://tourlib.net/statti_ukr/melnychenko7.htm (in Ukrainian)
4. Polotay B. Ya., Chenchak D. M. (2018) Perspektyvy rozvytku hlobal'nykh system bronyuvannya v turyzmi [Prospects for the development of global reservation systems in tourism]. *Stalyy rozvytok turyzmu na zasadakh partnerstva: osvita, nauka, praktyka. Materialy I Mizhnarodnoyi naukovo-praktychnoyi konferentsiyi*. L'viv. P. 244–247. Available at: https://tourlib.net/statti_ukr/polotaj6.htm (in Ukrainian)
5. Chuyeva I., Zhestkov S., Sydoruk A. (2021) Suchasni tendentsiyi rozvytku onlayn bronyuvannya turystychnykh posluh v Ukrayini [Current trends in the development of online booking of tourist services in Ukraine]. *Ekonomika ta suspil'stvo*. № 27. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-27-11> (in Ukrainian)