

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
Факультет міжнародного туризму та економіки
Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної (дипломної) роботи
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему

СУЧАСНІ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

Виконала: студентка 4 курсу, групи МТЕ-119

Спеціальність: 242 Туризм

Освітня програма: Туризмознавство

БУРМІСТРОВА Юлія Дмитрівна

Керівник: к.е.н., доцент ЦВІЛИЙ С.М.

Рецензент: к.е.н., доцент ОГЛОБЛІНА В.О.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний університет «Запорізька політехніка»

Інститут, факультет Міжнародного туризму та економіки

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти Перший (бакалаврський) рівень

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Спеціальність 242 Туризм
(шифр і назва)

Освітня програма (спеціалізація) Туризмознавство
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ТГРБ

Валентина ЗАЙЦЕВА

«___» _____ 2023 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ (ДИПЛОМНУ) РОБОТУ СТУДЕНТКИ

БУРМІСТРОВОЇ Юлії Дмитрівни

1. Тема роботи (проекту) СУЧАСНІ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

керівник роботи (проекту) ЦВІЛИЙ С.М., к.е.н., доцент,

затвердженні наказом вищого навчального закладу від 09 грудня 2022 року № 426/1

2. Строк подання студентом роботи (проекту) 23.05.2023 р.

3. Вихідні дані до роботи (проекту) в роботі використанні навчальні посібники, підручники, статті наукових видань, матеріали міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференцій, монографії, Інтернет-джерела, законодавчі та нормативно-правові акти України, дані первинного бухгалтерського обліку, статистичні звіти.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

1) Теоретичні аспекти системи бронювання в туристичному бізнесі.

2) Аналіз практичного досвіду використання систем бронювання в туристичному бізнесі.

3) Перспективи розвитку систем бронювання в туристичному бізнесі.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

Графічний матеріал кваліфікаційної (дипломної) роботи складає: 3 таблиці.

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	ЦВІЛИЙ С.М., доцент каф. ТГРБ	31.01.2023	31.03.2023
2	ЦВІЛИЙ С.М., доцент каф. ТГРБ	31.01.2023	14.04.2023
3	ЦВІЛИЙ С.М., доцент каф. ТГРБ	31.01.2023	28.04.2023
Нормо контроль	ГУРОВА Д.Д., доцент каф. ТГРБ	31.01.2023	10.05.2023

7. Дата видачі завдання 31 січня 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	31.01.2023	виконано
2	Вивчення літературних джерел	01.02-15.02.2023	виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну роботу	16.02-28.02.2023	виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу	01.03-15.03.2023	виконано
5	Виконання першого розділу	31.03.2023	виконано
6	Виконання другого розділу	14.04.2023	виконано
7	Виконання третього розділу	28.04.2023	виконано
8	Формування висновків та рекомендацій	03.05.2023	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної роботи	10.05.2023	виконано
10	Перевірка роботи на плагіат	12.05.2023	виконано
11	Перевірка роботи керівником	15.05.2023	виконано
12	Одержання відгуку та рецензії	16.05.2023	виконано
13	Попередній захист кваліфікаційної роботи	17.05.-19.05.2023	виконано
14	Подання роботи на кафедру	23.05.2023	виконано
15	Захист кваліфікаційної роботи	30.05.-02.07.2023	виконано

Студент(ка)

_____ (підпис)

Юлія БУРМІСТРОВА

_____ (прізвище та ініціали)

Керівник роботи (проекту)

_____ (підпис)

Сергій ЦВІЛИЙ

_____ (прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Метою кваліфікаційної (дипломної) роботи є визначення перспектив використання сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі на основі вивчення теоретичного і практичного досвіду. Виходячи з поставленої мети, сформульовано та виконано такі **завдання** кваліфікаційної (дипломної) роботи: розглянуто теоретичні аспекти вивчення системи бронювання в туристичному бізнесі; проведено аналіз практичного досвіду використання систем бронювання в туристичному бізнесі; визначено перспективи використання систем бронювання в туристичному бізнесі.

Об'єкт дослідження: бронювання в туристичному бізнесі.

Предмет дослідження: теоретичні та прикладні аспекти використання сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі.

Методи дослідження: порівняння, узагальнення, аналіз літературних джерел та Інтернет-ресурсів, аналітико-дослідницький метод, статистичний метод, описовий, метод факторного аналізу, метод експертних оцінок, метод абсолютних та відносних різниць, методи системного пошуку і збору даних.

Інформаційна база дослідження: нормативно-правова та законодавча база України, підручники, навчальні посібники, наукові статті, монографії, матеріали міжнародних та вітчизняних конференцій, форумів та семінарів, дані первинного бухгалтерського обліку, фінансової і статистичної звітності, Інтернет-ресурси, сайти компаній, власні дослідження автора, тощо.

Практичне значення результатів: розробка комплексу рекомендацій керівництву вітчизняного підприємства туристичного бізнесу з забезпечення впровадження сучасної автоматизованої системи бронювання для надання споживачам комплексного туристичного продукту низки переваг в отриманні повного інформаційного забезпечення покупки якісних послуг.

Апробація результатів кваліфікаційної (дипломної) роботи. Основні результати дипломної роботи були викладені і ухвалені на Щорічній науково-практичній конференції викладачів, науковців, молодих учених,

аспірантів, студентів НУ «Запорізька політехніка» «Тиждень науки – 2023» (м. Запоріжжя, Національний університет «Запорізька політехніка», 24 – 28 квітня 2023 р.) за результатами яких опубліковано тези доповідей.

Структура. Кваліфікаційна (дипломна) робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів (по два підрозділи в кожному розділі), висновків, переліку посилань (42 найменування) та додатків (8 позицій).

Обсяг. Загальний обсяг роботи – 73 сторінки комп'ютерного тексту (3,04 авт. арк.), основний зміст викладено на 60 сторінках (2,5 авт. арк.).

Графічний матеріал. Робота містить 3 таблиці.

АНОТАЦІЯ

Бурмістрова Ю. Сучасні системи бронювання в туристичному бізнесі. – Кваліфікаційна (дипломна) робота.

У кваліфікаційній роботі розглянуто теоретичні аспекти вивчення системи бронювання в туристичному бізнесі; проведено аналіз практичного досвіду використання систем бронювання в туристичному бізнесі; визначено перспективи використання систем бронювання в туристичному бізнесі. Практичне значення результатів полягає у розробці комплексу рекомендацій керівництву вітчизняного підприємства туристичного бізнесу з забезпечення впровадження сучасної автоматизованої системи бронювання для надання споживачам комплексного туристичного продукту низки переваг в отриманні повного інформаційного забезпечення покупки якісних послуг.

Ключові слова: системи бронювання, вивчення споживачів, ринок, обслуговування, туристична послуга, туроператор, туристична агенція.

ANOTATION

Burmistrova Yu. Modern Reservation Systems in Tourism Business. – Qualifying work.

The theoretical aspects of the study of the reservation system in the tourist business are considered in the qualification work; an analysis of the practical experience of using reservation systems in the tourist business was carried out; the prospects of using reservation systems in the tourist business are determined. The urgency lies in the need for digitalization of business in the tourism industry. The practical significance of the results lies in the development of a set of recommendations for the management of the domestic tourism business enterprise to ensure the implementation of a modern automated booking system to provide consumers of a complex tourist product with a number of advantages in obtaining full information support for the purchase of quality services.

Keywords: reservation systems, consumer research, market, service, tourist service, tour operator, travel agency.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

АУП – адміністративно-управлінський персонал

ВВП – валовий внутрішній продукт

ДЕСТ – державний стандарт

див. – дивись

дод. – додаток

ін. – інше

КВЕД – класифікація видів економічної діяльності

КП – конкурентоспроможність підприємства

млн. – мільйон

млрд. – мільярд

НУ – Національний університет

ПВВ – продукція власного виробництва

ПГ – привабливість галузі

ПДВ – податок на додану вартість

ППА – перспективний продуктовий асортимент

ПрАТ – приватне акціонерне товариство

р., рр. – рік, роки

рис. – рисунок

ст. – століття

США – Сполучені Штати Америки

табл. – таблиця

тис. – тисяча

ТОВ – товариство з обмеженою відповідальністю

% – відсоток

°С – градус за Цельсієм

\$ – долар США

AIDA – маркетингова рекламна технологія «увага – інтерес – бажання – дія»

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ СИСТЕМ БРОНЮВАННЯ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ	12
1.1. Системи бронювання в туризмі: сутність, роль, функції	12
1.2. Концепція сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі	23
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРАКТИЧНОГО ДОСВІДУ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМ БРОНЮВАННЯ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ	28
2.1. Дослідження технологічних особливостей систем бронювання	28
2.2. Інтеграція сучасних систем бронювання з іншими технологічними рішеннями в туристичному бізнесі	35
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМ БРОНЮВАННЯ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ	44
3.1. Створення споживацької цінності сучасними системами бронювання для клієнтів компаній туристичного бізнесу	44
3.2. Оцінка ризиків впровадження сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі	50
ВИСНОВКИ	58
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	61
ДОДАТКИ	65
Додаток А	66
Додаток Б	67
Додаток В	68
Додаток Г	69
Додаток Д	70
Додаток Е	71
Додаток Є	72
Додаток Ж	73

ВСТУП

Актуальність теми. Всі галузі постійно знаходяться під впливом нових тенденцій й інновацій, у тому числі й індустрія туризму. Ідучи в ногу з новими тенденціями туризму, фірми стають конкурентоспроможними та задовольняють потреби клієнтів. Завдяки зростанню і багатоплановому характеру туризм є потужністю в просуванні сталого розвитку в трьох напрямках: економічному, соціальному та екологічному. Сучасні туристи стали більше вимогливими, як відносно матеріальних цінностей, так і власних вражень і потреб. Вкладаючи в поїздку мінімум коштів, вони прагнуть одержати максимум сервісу, вражень, тобто стали уважніше ставитися до витрат. Туристи стали краще розбиратися у відпочинку і його можливостях, вони хочуть за ті ж гроші одержати більш якісний сервіс, комфортний відпочинок і насичену програму.

У туристичному бізнесі широко використовують програми електронного бронювання, електронні системи продажу авіаквитків і створення віртуальних турів турагенств тощо. Системи онлайн-бронювання мають низку переваг, які дають змогу кожній людині забронювати для себе найбільш привабливий номер у будь-якому готелі світу. Перевагою онлайн-бронювання є система, яка змогла сформувати потужну пошукову базу готелів. Більшість учасників туристичного ринку віддають перевагу технології онлайн-бронювання, що дає змогу отримувати в будь-який момент оперативну інформацію щодо цін і кількості вільних місць, стежити за проходженням замовлення на всіх етапах його здійснення. Настала ера, коли все для клієнта, тому туристична галузь повинна впроваджувати новітні технології і робити все для комфорту клієнта. Саме тому обраний напрямок бакалаврського дослідження є актуальним та своєчасним.

Фундаментальні теоретичні аспекти систем бронювання в туристичному бізнесі знайшли своє відображення в роботах Бабарицької В., Бездітко Г., Бурмакіна В., Гнатенко Л., Гулько А., Жука А., Колесника І., Котенко Ю.,

Любіцевої О., Сидоренко І., Степаненко О., інших вчених. В то же час, питання впровадження в діяльність туристичних підприємств сучасних автоматизованих систем бронювання залишаються дискусійними. Створення дієвого механізму забезпечення доступності до систем бронювання споживачів та представників туристичного бізнесу є важливою задачею, яка потребує швидкого вирішення.

Окремі проблеми та питання використання сучасних автоматизованих систем бронювання в туристичному бізнесі вивчалися вченими: Віндюком А., Гуровою Д., Зайцевою В., Корнієнко О., Мамотенко Д. та іншими науковцями.

Зазначені положення обумовили об'єктивну необхідність вивчення основ отримання переваг від використання автоматизованих систем бронювання в туризмі. Саме з цих причин обраний напрямок дослідження є своєчасним та актуальним, обумовлює логічність та взаємозв'язок обраної теми роботи з назвами її структурних розділів та підрозділів, а також логікою побудови.

Метою кваліфікаційної (дипломної) роботи є визначення перспектив використання сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі на основі вивчення теоретичного і практичного досвіду.

Виходячи з поставленої мети поставлено і вирішено наступні задачі:

- розглянуто теоретичні аспекти вивчення системи бронювання в туристичному бізнесі;
- проведено аналіз практичного досвіду використання систем бронювання в туристичному бізнесі;
- визначено перспективи використання систем бронювання в туристичному бізнесі.

Об'єктом дослідження є бронювання в туристичному бізнесі.

Предметом дослідження є теоретичні та прикладні аспекти використання сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі.

Методи дослідження: порівняння, узагальнення, аналіз літературних та Інтернет-джерел, (розділ 1 – теоретичний), описовий, анкетування, метод

факторного аналізу, статистичний (розділ 2 – дослідницько-аналітичний), метод експертних оцінок, аналітичний метод, дослідницький метод, методи системного пошуку і збору даних (розділ 3 – проектно-рекомендаційний).

Інформаційну базу дослідження становлять: нормативно-правова та законодавча база України, підручники, навчальні посібники, наукові статті, монографії, матеріали міжнародних та вітчизняних конференцій, форумів та семінарів, дані первинного бухгалтерського обліку, фінансової і статистичної звітності, Інтернет-ресурси, сайти компаній, власні дослідження, тощо.

Практичне значення результатів полягає у формуванні комплексу рекомендацій керівництву вітчизняного підприємства туристичного бізнесу з забезпечення впровадження сучасної автоматизованої системи бронювання для надання споживачам комплексного туристичного продукту низки переваг в отриманні повного інформаційного забезпечення покупки якісних послуг. Окремі пропозиції можуть бути використані на різних вітчизняних фірмах в туризмі. Матеріали кваліфікаційної (дипломної) роботи бакалавра доцільно використати при викладанні дисципліни «Туроперейтинг» здобувачам вищої освіти спеціальності «Туризм» освітнього ступеня «бакалавр».

Апробація результатів кваліфікаційної (дипломної) роботи. Основні результати дипломної роботи були викладені і ухвалені на Щорічній науково-практичній конференції викладачів, науковців, молодих учених, аспірантів, студентів НУ «Запорізька політехніка» «Тиждень науки – 2023» (м. Запоріжжя, Національний університет «Запорізька політехніка», 24 – 28 квітня 2023 р.), за результатами яких опубліковано тези доповідей на тему «Сучасні системи бронювання в туристичному бізнесі» [42].

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (42 найменування) та додатків (8 позицій). Загальний обсяг роботи – 73 сторінки (3,04 авт. арк.), основний зміст – 60 сторінок (2,5 авт. арк.). Робота містить 3 таблиці.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

1.1. Системи бронювання в туризмі: сутність, роль, функції

Системи бронювання в туризмі – це комплексні інформаційні системи, які дозволяють клієнтам та туристичним агентствам здійснювати бронювання різноманітних туристичних послуг, таких як готелі, авіаквитки, тури, автомобілі напрокат та інші послуги, пов'язані з подорожами. Дані системи стали невід'ємною частиною туристичної індустрії і грають важливу роль у спрощенні та поліпшенні процесу бронювання. Вони забезпечують широкий доступ до інформації про наявність послуг, ціни, розклади та інші деталі, що допомагають туристам зробити свідомий вибір та забезпечити комфортну та зручну подорож.

Основна мета систем бронювання полягає в автоматизації процесу бронювання туристичних послуг, що дозволяє ефективно використовувати час та ресурси, забезпечує точність та швидкість обробки запитів, а також зменшує ймовірність помилок та непорозумінь. Системи бронювання можуть мати різну спрямованість. Наприклад, існують глобальні системи бронювання, які об'єднують інформацію про послуги та наявність з багатьох постачальників послуг (готелів, авіакомпаній, туроператорів тощо) і надають цю інформацію туристичним агентствам та онлайн-майданчикам. Такі системи дозволяють забронювати послуги безпосередньо у постачальників та забезпечують широкий вибір і конкурентні ціни [16, с. 287 – 290]. Ще існують спеціалізовані системи бронювання, які фокусуються на певному сегменті туристичного ринку, наприклад, системи для бронювання готелів, авіаквитків, турових послуг. Ці системи можуть бути інтегровані з веб-сайтами та мобільними додатками, що дозволяє клієнтам зручно здійснювати бронювання та отримувати необхідну інформацію в будь-який час та в будь-якому місці (див. табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Інформаційні технології вирішення завдань управління

Стратегічний менеджмент: блоки завдань							
Інвестування стратегічних цільових установок	Стратегічна товарна політика	Прогнозування виробничої програми	Прогнозування потреб у ресурсах	Стратегічна фінансова політика	Оцінка стратегічної діяльності		
Пакети прикладних програм: COMFAR, PROPSPIN, Alt-linvest, Project expert, Microsoft project, Time Line, Primavera							
Логістичне управління							
Постачання та оптимізація	Управління виробничими процедурами	Транспортування	Збутова діяльність	Підтримка якості обслуговування споживачів	Ціноутворення	Розподіл	Забезпечення сервісу
Підсистема «Логістика» комплексної системи автоматизації підприємства							
Фінансовий менеджмент							
Фін. аналіз, планування і контроль			Управління джерелами засобів		Управління активами		
Система «Фінанси» комплексної системи автоматизації підприємства							
Управління персоналом							
Планування штатного розвитку	Облік персоналу	Підбір персоналу	Планування та облік трудових ресурсів	Розрахунки з персоналом	Облік підзвітних сум	Управління документами	Податковий облік
Підсистема «Управління персоналом»							
Виробничий менеджмент							
Спеціалізований пакет прикладних програм: «Мастер-тур», «САМО-Тур», «САМО-турагент», «Turwin», «Парус-турагенство»							

Однією з важливих функцій систем бронювання є можливість порівняти різні пропозиції та знайти найкращий варіант відповідно до своїх потреб і бюджету. Крім того, вони забезпечують зручність оплати та підтвердження бронювання, а також надають можливість змінити або скасувати бронювання відповідно до правил та умов. Системи бронювання допомагають туристичним компаніям та готелям керувати доступністю своїх послуг, прогнозувати попит, управляти цінами і забезпечувати ефективне використання ресурсів. Сприяють

автоматизації процесів управління, зберіганню та обробці даних, забезпечують звітність, аналітику для прийняття стратегічних рішень [3, с. 3 – 10].

У світі, де електронна комерція та онлайн-подорожі стають все популярнішими, системи бронювання в туризмі є необхідним інструментом для забезпечення зручності, швидкості та якості обслуговування клієнтів. Вони допомагають покращити конкурентоспроможність туристичних підприємств, залучити більше клієнтів та забезпечити задоволення від подорожей.

Системи бронювання в туризмі також впливають на розвиток глобальної туристичної індустрії та економіки в цілому. Вони сприяють зростанню обсягів туристичних послуг та залученню більшої кількості туристів, що стимулює розвиток туристичних регіонів і підприємств.

Завдяки системам бронювання, туристичні агентства та оператори можуть швидко та ефективно пропонувати послуги на міжнародному рівні, привертати увагу клієнтів з різних країн та підвищувати свою конкурентоспроможність. Туристичні підприємства можуть ефективно керувати асортиментом послуг, динамічно змінювати ціни та пропозиції, враховуючи змінюючийся попит і конкуренцію на ринку. Системи бронювання впливають на зручність та доступність для клієнтів. Туристи можуть швидко знайти та забронювати потрібні послуги в зручний для них спосіб – через веб-сайти, мобільні додатки або зв'язок з оператором. Вони можуть порівняти різні варіанти, отримати необхідну інформацію про готелі, рейси, тури та інші послуги, а також миттєво отримати підтвердження бронювання та квитанції.

Одним з важливих аспектів систем бронювання є забезпечення безпеки та захисту інформації клієнтів. Системи повинні мати надійні механізми для захисту конфіденційності особистих даних, фінансової інформації та інших даних клієнтів. Крім того, вони повинні відповідати вимогам щодо захисту від шахрайства та зловживань [11, с. 178].

Наприкінці, системи бронювання стають механізмом взаємодії між туристичними підприємствами, постачальниками послуг та клієнтами. Вони допомагають побудувати ефективні комунікаційні канали, спростити процеси обміну даними та забезпечити високу якість обслуговування. Завдяки цим системам, туристична галузь отримує можливість працювати в умовах широкого міжнародного ринку та задовольняти потреби різних категорій клієнтів. Узагалі, системи бронювання в туризмі стали невід'ємною частиною сучасної туристичної індустрії. Вони сприяють покращенню якості обслуговування, збільшенню ефективності бізнес-процесів та розширенню міжнародного співробітництва. Завдяки їм туристи можуть здійснювати свої мрії про подорожі, а туристичні компанії мають можливість розширювати свою клієнтську базу та досягати нових рівнів успіху (див. табл. 1.2).

Еволюція систем бронювання в туризмі відбувалася протягом останніх десятиліть, змінюючи спосіб, яким ми бронюємо туристичні послуги. Від початкових ручних процесів до сучасних інноваційних інформаційних технологій, системи бронювання зазнали значних змін і покращень, щоб задовольнити зростаючі потреби туристів та туристичних компаній.

Початкові системи бронювання у туризмі були ґрунтовані на ручному введенні даних із допомогою телефонних дзвінків та факсів. Туристичні агентства та оператори повинні були зв'язуватися з готелями, авіакомпаніями та іншими постачальниками послуг для перевірки наявності та бронювання. Цей процес був витратним у часі та залежав від людського фактора, що призводило до можливих помилок та незручностей.

Проте, з появою комп'ютерної технології та розповсюдження Інтернету системи бронювання в туризмі розпочали свою еволюцію. Поява перших комп'ютерних систем бронювання (Computer Reservation Systems, CRS) у 1960-х роках, таких як Sabre, Apollo, Galileo, дала змогу автоматизувати процес бронювання.

Таблиця 1.2 – Види інновацій у туризмі

Продуктові інновації	– створення нових туристичних товарів і послуг; – удосконалення споживчих властивостей уже існуючих туристичних товарів і послуг; – освоєння нових туристично-рекреаційних технологій; – залучення нових видів туристично-рекреаційних ресурсів; – освоєння нових видів туризму; – освоєння нових туристичних маршрутів та напрямів.
Технологічні інновації	– використання інформаційних і комунікаційних технологій у туристичному бізнесі; – використання нових технологій при наданні традиційних туристичних послуг; – розробка нових видів матеріально-технічного забезпечення туристичного обслуговування; – підвищення якості послуг; – впровадження нових форм обліку та звітності туристичних підприємств; – нововведення в системі транспортного обслуговування; – екологізація технологій обслуговування.
Маркетингові інновації	– освоєння нових сегментів туристичного ринку; – розробка новітніх моделей позиціонування і рекламування туристичного продукту; – розробка новітніх моделей позиціонування і рекламування туристично-рекреаційних територій.
Організаційно-управлінські інновації	– нові методи і форми управління суб'єктами туристично-рекреаційної діяльності; – впровадження нових інноваційних форм організації туристичної діяльності та територіальної організації діяльності туристичних підприємств; – удосконалення державного та регіонального управління туристичною індустрією; – удосконалення інформаційного забезпечення туристичної діяльності.
Сервісні інновації	– впровадження передових методів навчання, підготовки та перепідготовки працівників туристичного бізнесу; – розробка інноваційних моделей розміщення трудових ресурсів у туризмі; – розробка інноваційних моделей сервісного обслуговування туристів, ураховуючи культуру та звичаї туристично-рекреаційних зон.
Інновації логістики (моя пропозиція)	– хаби аеропортів; – «Pull-система», «Just in time».

Ці системи забезпечували доступ до баз даних готелів, авіакомпаній та інших постачальників послуг, що спростувало і прискорювало процес бронювання для туристичних агентств [1, с. 103 – 107]. У 1990-х роках з розвитком Інтернету настала нова ера для систем бронювання – ера онлайн-бронювань. Онлайн-туристичні агентства та туристичні портали, такі як Expedia, Booking.com, Travelocity, почали з'являтися та набувати популярності. Вони надавали можливість клієнтам самостійно шукати, порівнювати та бронювати готелі, авіаквитки, тури та інші послуги через Інтернет. Це забезпечило більшу свободу та гнучкість для клієнтів, які могли обирати та забронювати послуги безпосередньо, минувши проміжні ланки.

З розвитком мобільних технологій на початку 2000-х років системи бронювання перейшли на новий рівень – мобільні додатки для бронювання туристичних послуг стали все більш поширеними. Це дозволило клієнтам здійснювати бронювання та отримувати необхідну інформацію про туризм в будь-який час і в будь-якому місці через свої смартфони або планшети. Мобільні додатки надали зручність та мобільність, що відкрило нові можливості для подорожей та покращення досвіду користувача.

Сьогоднішні сучасні системи бронювання в туризмі надають багатофункціональність та інтеграцію з різними туристичними сервісами. Вони включають у себе широкий спектр послуг, від бронювання готелів і авіаквитків до прокату автомобілів, екскурсій та страхування. Багато систем пропонують персоналізований підхід, аналітику та рекомендації, що дозволяє пристосувати послуги під індивідуальні потреби та вимоги кожного клієнта [10, с. 66 – 71].

Загалом, еволюція систем бронювання в туризмі перетворила спосіб, яким здійснено туристичні бронювання. Від ручних процесів до комп'ютеризованих систем, а потім до онлайн-бронювань та мобільних додатків, системи бронювання стали більш швидкими, зручними та ефективними. Вони надають клієнтам більшу свободу та вибір, а туристичним компаніям – інструменти для

покращення обслуговування та залучення клієнтів. З огляду на швидкий розвиток технологій, можна очікувати, що системи бронювання продовжать еволюцію та пристосовуватися до зростаючих потреб туристичної галузі.

Системи бронювання в туризмі відіграють важливу роль у сприянні розвитку та ефективному функціонуванні галузі. Вони стали невід'ємною частиною сучасного туризму, надаючи значний вплив на різні аспекти цієї галузі. Давайте розглянемо детальніше роль систем бронювання в туризмі.

1. Забезпечення доступності та зручності. Системи бронювання дозволяють туристам з легкістю знаходити та бронювати готелі, авіаквитки, автомобілі, тури та інші туристичні послуги. Вони надають широкий вибір варіантів та можливість порівнювати ціни та умови, що допомагає знайти найкращі пропозиції. Крім того, системи бронювання працюють цілодобово, що дозволяє клієнтам здійснювати бронювання в будь-який зручний для них час.

2. Покращення ефективності бізнес-процесів. Для туристичних компаній системи бронювання є незамінним інструментом для автоматизації та оптимізації бізнес-процесів. Вони дозволяють автоматично здійснювати бронювання, керувати наявністю та цінами послуг, обмінюватися даними з постачальниками послуг і забезпечувати актуальну інформацію клієнтам. Це сприяє зниженню часу та ресурсів, які витрачаються на адміністративні процеси, та дозволяє фокусуватися на стратегічному розвитку бізнесу.

3. Розширення міжнародного співробітництва. Системи бронювання сприяють розширенню міжнародного співробітництва між туристичними компаніями та постачальниками послуг. Вони дозволяють підключати глобальні мережі готелів, авіакомпаній, що розширює доступ клієнтів до міжнародних пропозицій. Системи бронювання сприяють стандартизації процесів та обміну даними між різними партнерами, що полегшує співпрацю та спільну роботу.

4. Забезпечення точності і надійності. Системи бронювання допомагають уникнути помилок та неточностей, які можуть виникати при ручному обробці

даних. Вони забезпечують точність та надійність інформації про наявність, ціни, умови та характеристики послуг. Це важливо для клієнтів, які можуть розраховувати на отримання обіцяного та для туристичних компаній, які мають можливість керувати своїми ресурсами та планувати діяльність.

5. Аналітика та стратегічне планування. Системи бронювання надають важливі дані та аналітичні звіти про попит, пропозицію, популярність та інші показники туристичних послуг. Це дозволяє туристичним компаніям здійснювати стратегічне планування, прогнозувати тенденції та визначати ефективні маркетингові стратегії. Аналітика також допомагає зрозуміти потреби та поведінку клієнтів, що дозволяє персоналізувати пропозиції та поліпшити якість обслуговування.

Загалом, системи бронювання в туризмі відіграють важливу роль у полегшенні процесу бронювання, забезпеченні доступності та зручності для клієнтів, оптимізації бізнес-процесів туристичних компаній, сприянні міжнародному співробітництву та розвитку галузі в цілому. Вони є невід'ємною частиною сучасного туристичного бізнесу та продовжують еволюціонувати, пристосовуючись до змін у технологіях та потребах клієнтів.

Системи бронювання в туризмі виконують ряд важливих функцій, що впливають на всю індустрію. Одна з основних ролей цих систем полягає у полегшенні процесу пошуку та бронювання туристичних послуг. Коли клієнти мають доступ до онлайн-платформ або мобільних додатків, вони можуть швидко та зручно знайти оптимальні пропозиції готелів, авіаквитків, турпакетів, оренди автомобілів та інших послуг. Це дозволяє їм порівнювати ціни, умови та вибирати найбільш вигідні варіанти залежно від своїх потреб та бюджету.

Крім того, системи бронювання сприяють автоматизації та оптимізації різних бізнес-процесів туристичних компаній. Вони дозволяють автоматично обробляти і підтверджувати бронювання, керувати наявністю та цінами послуг, забезпечувати актуалізацію даних, спілкуватися з постачальниками послуг та

вести облік фінансових операцій. Це значно зменшує ручну працю, покращує ефективність і допомагає знизити витрати на адміністрування [19, с. 507 – 512.].

Також важливою роллю систем бронювання є підвищення рівня точності, надійності та прозорості інформації. Вони забезпечують актуальну інформацію про наявність послуг, ціни, умови бронювання та додаткові деталі. Це дозволяє клієнтам отримувати достовірну інформацію перед здійсненням бронювання, а також сприяє уникненню непорозумінь та конфліктних ситуацій.

Однією зі значущих переваг систем бронювання є їх можливість забезпечити аналітичні дані та статистику про попит, популярність, пропозиції та поведінку клієнтів. Це дозволяє туристичним компаніям аналізувати тенденції ринку, прогнозувати попит на певні послуги, здійснювати стратегічне планування та вдосконалювати свої маркетингові стратегії. Використання аналітики допомагає підприємствам адаптуватися до змін на ринку та пропонувати більш персоналізовані та конкурентоспроможні послуги.

Отже, системи бронювання в туризмі виконують важливу роль у полегшенні процесу бронювання, оптимізації бізнес-процесів, забезпеченні точності та надійності інформації, а також в аналізі та стратегічному плануванні. Вони сприяють зручності та доступності для клієнтів, розвитку туристичної галузі та посиленню конкурентних переваг для туристичних компаній. Системи бронювання в туризмі виконують різноманітні функції, які сприяють забезпеченню ефективності, зручності та успішності процесу бронювання туристичних послуг. Ось детальний огляд основних функцій, які вони виконують:

– пошук та вибір. Системи бронювання надають можливість клієнтам швидко та зручно знаходити потрібні туристичні послуги. Клієнти можуть шукати готелі, авіаквитки, тури, автомобільну оренду та інші послуги залежно від своїх вимог та переваг. Широкий вибір і фільтри допомагають клієнтам знайти найкращі пропозиції відповідно до їх потреб;

– бронювання та підтвердження. Функція дозволяє клієнтам забронювати обрані послуги, такі як готельний номер або авіаквиток. Система автоматично оброблює запит, перевіряє доступність та підтверджує бронювання в режимі реального часу. Це забезпечує швидкість та точність процесу бронювання, уникнення подвійних бронювань та забезпечує миттєве підтвердження клієнту;

– управління даними та наявністю: Системи бронювання дозволяють постачальникам послуг керувати своєю наявністю, цінами та умовами. Це включає можливість оновлення наявності номерів в готелях, наявності квитків на рейси, наявності автомобілів для оренди та інші деталі. Постачальники можуть також налаштовувати ціни в залежності від сезонності, попиту та інших факторів, що допомагає оптимізувати їхню бізнес-стратегію;

– інтеграція платіжних систем: Багато систем бронювання пропонують інтеграцію з різними платіжними системами, що дозволяє клієнтам здійснювати онлайн-платежі безпосередньо через платформу. Це спрощує процес оплати та забезпечує безпеку транзакцій;

– збереження та керування даними клієнтів: Системи бронювання дозволяють зберігати дані клієнтів, включаючи персональну інформацію, історію бронювань та інші деталі. Це дозволяє підприємствам створювати профілі клієнтів та надавати персоналізовані пропозиції та послуги;

– зворотний зв'язок та відгуки: Багато систем бронювання дозволяють клієнтам залишати відгуки про послуги, які вони отримали. Це допомагає іншим клієнтам зробити відповідний вибір, а також надає зворотний зв'язок постачальникам послуг для покращення задоволення клієнтів (див. дод. А).

Загалом, системи бронювання в туризмі виконують широкий спектр функцій, що сприяють зручності, швидкості та надійності процесу бронювання. Вони полегшують пошук та вибір, забезпечують автоматизацію бронювання, керують наявністю та цінами, інтегрують платіжні системи, зберігають дані клієнтів та надають зворотний зв'язок. Завдяки цим функціям, системи

бронювання стають незамінним інструментом для туристичних компаній та сприяють розвитку туристичної галузі в цілому [30, с. 262 – 267.].

Функції систем бронювання в туризмі також спрямовані на забезпечення ефективного управління та оптимізацію бізнес-процесів для туристичних компаній. Одна з них – це автоматизація та стандартизація процесів бронювання. Системи бронювання дозволяють підприємствам встановлювати правила та процедури для обробки бронювань, що спрощує роботу та зменшує можливість помилок. Це особливо важливо для компаній з великим обсягом бронювань, де ручне управління може бути часо- та працезатратним.

Інша функція систем бронювання полягає у забезпеченні доступності та оновлення інформації про наявність послуг. Завдяки інтеграції з базами даних готелів, авіакомпаній, туроператорів та інших постачальників послуг, системи бронювання можуть надавати актуальну інформацію про наявність готелів, рейсів, турів та інших послуг. Це дозволяє клієнтам миттєво отримувати актуальну інформацію та здійснювати бронювання в режимі реального часу.

Крім того, системи бронювання в туризмі часто забезпечують можливість використання різних платіжних систем та методів оплати. Клієнти можуть вибирати зручний для них спосіб оплати, будь то кредитна картка, електронний переказ або інший метод. Це дозволяє забезпечити зручність та безпеку платежів для клієнтів, а також забезпечує утримання високого рівня довіри між клієнтами та туристичними компаніями. Однією з ключових функцій таких систем є збереження та обробка даних про клієнтів. Вони збирають, зберігають та аналізують інформацію про клієнтів, що дозволяє підприємствам створювати персоналізовані пропозиції та послуги. Наприклад, система може зберігати історію бронювань і вподобань клієнтів, що дозволяє надати рекомендації та знижки відповідно до їхніх індивідуальних потреб [33, с. 200 – 203].

Не можна забувати і про важливу функцію систем бронювання – надання зворотного зв'язку та обробка відгуків клієнтів. Клієнти можуть залишати

відгуки про досвіди використання послуг, що допомагає іншим користувачам зробити обґрунтований вибір. Для підприємств це є цінною інформацією для покращення якості послуг, виявлення проблем та вирішення конфліктних ситуацій. Функції систем бронювання в туризмі є важливим інструментом для підтримки та розвитку туристичного бізнесу. Вони спрощують процес бронювання, забезпечують доступність інформації, дозволяють реалізувати різні методи оплати, забезпечують збереження та аналіз даних клієнтів, а також сприяють отриманню зворотного зв'язку від клієнтів. Все це разом допомагає підприємствам покращити ефективність своєї діяльності, залучити більше клієнтів та задовольнити їхні потреби у туристичних послугах.

1.2. Концепція сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі

Концепція сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі базується на використанні передових технологій та інформаційних систем для полегшення процесу бронювання туристичних послуг. Ця концепція орієнтована на забезпечення зручності, швидкості та надійності для клієнтів, а також на оптимізацію роботи туристичних компаній. Одним з ключових аспектів концепції сучасних систем бронювання є доступ до широкого спектру туристичних послуг. Це охоплює готелі, авіаквитки, тури, автомобільні прокати, круїзи та багато іншого. Клієнти можуть швидко та зручно знайти та забронювати необхідні послуги в одному місці, використовуючи інтуїтивно зрозумілий інтерфейс та потужні пошукові функції [37, с. 70 – 73].

Концепція також передбачає інтеграцію з різними джерелами та постачальниками туристичних послуг. Це означає, що системи бронювання співпрацюють з готелями, авіакомпаніями, туроператорами та іншими постачальниками, щоб мати доступ до актуальної інформації про наявність, ціни та умови бронювання. Ця інтеграція дозволяє клієнтам отримувати

найкращі пропозиції та широкий вибір, а також забезпечує точність та достовірність даних. Важливим аспектом концепції сучасних систем бронювання є висока швидкість та миттєвість обробки запитів. Клієнти можуть отримати результати пошуку за кілька секунд і здійснити бронювання в режимі реального часу. Це забезпечує зручність та ефективність для клієнтів, які швидко можуть прийняти рішення щодо своїх мандрівок.

Концепція також враховує потреби туристичних компаній та агентств. Системи бронювання надають їм можливість управляти своїми пропозиціями, цінами та наявністю послуг у режимі реального часу. Компанії можуть легко налаштовувати та оновлювати інформацію про свої пропозиції, змінювати ціни та пропонувати спеціальні промоції для привернення більшої кількості клієнтів.

Необхідно також відзначити, що концепція сучасних систем бронювання враховує безпеку та захист даних клієнтів. Системи використовують передові технології шифрування та протоколи безпеки, щоб забезпечити конфіденційність та захист особистої інформації клієнтів [38, с. 155-159].

Концепція сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі спрямована на забезпечення зручності, швидкості, надійності та ефективності процесу бронювання туристичних послуг. Вона враховує потреби клієнтів та туристичних компаній, сприяючи розвитку галузі і підвищенню задоволення від подорожей (див. табл. 1.3). Ці функції сучасних систем бронювання сприяють автоматизації та оптимізації процесу бронювання в туристичному бізнесі. Вони роблять процес зручним та ефективним для клієнтів, забезпечуючи широкий вибір послуг, точність і надійність інформації та швидке виконання запитів. Для компаній ці системи є незамінними інструментами для розширення бізнесу, покращення обслуговування клієнтів та оптимізації управління ресурсами. Крім основних технологічних аспектів, концепція сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі також включає деякі додаткові аспекти, які сприяють покращенню якості обслуговування та задоволенню клієнтів [25, с. 163-169].

Таблиця 1.3 – Основні технологічні компоненти бронювання

Пошук і бронювання	Клієнти можуть швидко знайти і обрати необхідні туристичні послуги, такі як готелі, авіаквитки, тури, автомобільні прокати тощо, за допомогою розширених пошукових фільтрів та критеріїв. Після вибору вони можуть здійснити бронювання онлайн.
Керування наявністю	Системи бронювання надають постачальникам послуг можливість управляти своєю наявністю та розподілом ресурсів. Вони можуть контролювати доступність готелевих номерів, місць на рейсах, кількості турів, забезпечуючи актуальну інформацію для клієнтів.
Ціноутворення і акції	Системи бронювання дозволяють встановлювати ціни на послуги, забезпечуючи гнучкість в налаштуванні тарифів в залежності від різних факторів, таких як попит, сезонність, терміни бронювання тощо. Крім того, вони дозволяють запускати спеціальні акції для привернення клієнтів.
Обробка платежів	Системи бронювання забезпечують безпечну обробку платежів клієнтів. Вони підтримують різні методи оплати та гарантують конфіденційність та безпеку фінансових транзакцій.
Керування клієнтськими даними	Системи бронювання зберігають та управляють інформацією про клієнтів, їхні бронювання, попередні відвідини, вподобання тощо. Це дозволяє підтримувати індивідуальний підхід до клієнтів.
Звітність і аналітика	Системи бронювання забезпечують збір і аналіз даних про продажі. Це дозволяє туристичним компаніям аналізувати свою діяльність, визначати ефективність маркетингових кампаній, виявляти тенденції та приймати обґрунтовані рішення для покращення бізнесу.

Один з таких аспектів – це можливість клієнтам здійснювати бронювання та отримувати інформацію про туристичні послуги у будь-який зручний для них

час і місце. Завдяки інтернету і мобільним додаткам, клієнти можуть звертатися до систем бронювання зі своїх комп'ютерів, смартфонів, планшетів, дозволяючи їм забезпечити свої потреби у подорожах на рівні зручності. Це дозволяє їм ефективно планувати та організовувати свої подорожі, а також зменшує залежність від фізичної присутності в туристичних агентствах або готелях.

Додатково, системи бронювання в туризмі надають клієнтам доступ до широкого спектру інформації та рейтингів про різні готелі, туристичні атракції та послуги. Це допомагає клієнтам зробити обґрунтований вибір та забезпечити собі найкращий досвід під час подорожей. Вони можуть ознайомитися з відгуками і рекомендаціями інших мандрівників, переглядати фотографії та відео, а також отримувати детальну інформацію про послуги, включаючи додаткові переваги, умови бронювання та правила скасування.

Крім того, системи бронювання дозволяють забезпечувати інтегрований підхід до подорожей. Це означає, що клієнти можуть одночасно бронювати не тільки готелі, але й авіаквитки, трансфери, екскурсії та інші додаткові послуги. Це дозволяє забезпечити зручність та безперервність усього подорожі, а також заощадити час і зусилля на пошук та бронювання різних компонентів.

Загалом, концепція сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі ставить на передній план зручність, доступність та персоналізацію обслуговування для клієнтів. Вони стають цінним інструментом для туристичних компаній, допомагаючи їм ефективно управляти своїми ресурсами, покращувати комунікацію з клієнтами та забезпечувати високу якість послуг. Завдяки таким системам туристичний бізнес отримує можливість розширення ринкової присутності, залучення нових клієнтів та підвищення рівня задоволеності своїх клієнтів.

Висновки до розділу 1.

Вивчено теоретичні аспекти систем бронювання в туризмі: сутність, роль, функції. У результаті вивчення теоретичних аспектів систем бронювання в

туризмі було виявлено, що ці системи є ключовим елементом в сучасному туристичному бізнесі. Вони забезпечують можливість клієнтам здійснювати бронювання туристичних послуг (наприклад, готелів, авіаквитків, транспорту) через електронні канали зручним та ефективним способом.

Системи бронювання виконують різноманітні функції, такі як надання інформації про наявність послуг, розрахунок вартості та оформлення бронювання, обробка платежів, ведення обліку та статистики. Вони сприяють автоматизації процесів, покращенню якості обслуговування та забезпечують зручність для клієнтів та операторів туристичного бізнесу.

Розглянуто концепцію сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі, включаючи онлайн-платформи, мобільні додатки, системи управління готелем, системи контролю доступу, фінансові системи та інтернет-маркетингові інструменти. Інтеграція цих систем з системами бронювання є важливим аспектом, що дозволяє оптимізувати процеси та поліпшувати взаємодію між різними технологічними рішеннями.

Висвітлення концепції сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі надає підставу для подальшого дослідження і практичного використання цих систем у готелі «Фейрмонт Гранд Готель Київ». Результати такого дослідження можуть допомогти готелю оптимізувати свої процеси бронювання, забезпечити зручність та задоволення для своїх гостей та підвищити ефективність своєї діяльності.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРАКТИЧНОГО ДОСВІДУ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМ БРОНЮВАННЯ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

2.1. Дослідження технологічних особливостей систем бронювання

«Фейрмонт Гранд Готель Київ» є одним з найпопулярніших готелів у Києві і має широкий досвід використання систем бронювання. Він знаходиться в центральній частині міста, що дозволить провести аналіз насиченості туристичного ринку та ефективності системи бронювання для готелю в такому популярному місці. Цей готель має високу репутацію за якістю обслуговування, комфортом та розкішшю. Він пропонує широкий спектр послуг для своїх гостей, включаючи ресторани, бари, спа-центр, фітнес-зал та конференц-зали. Таким чином, ви зможете дослідити, як система бронювання впливає на різні аспекти готельного бізнесу.

Оскільки «Фейрмонт Гранд Готель Київ» є одним з провідних готелів, його система бронювання може бути складною та деталізованою. Ви зможете дослідити, які функції й можливості надаються гостям для бронювання номерів, включаючи онлайн-бронювання, зручність використання, швидкість обробки бронювань та забезпечення безпеки даних гостей. Також, важливо провести аналіз ефективності системи бронювання для готелю з точки зору управління запасами, планування резервацій та управління кімнатним фондом. Ви можете вивчити, як готель використовує систему бронювання для максимізації заповненості та оптимізації доходів. Обравши «Фейрмонт Гранд Готель Київ» для аналізу практичного досвіду використання систем бронювання, ми маємо можливість оцінити ефективність, зручність та функціональність системи бронювання в туристичному бізнесі та її вплив на загальний успіх готелю.

Дослідження технологічних особливостей систем бронювання у готелі «Фейрмонт Гранд Готель Київ» надало можливість зрозуміти, як саме цей

готель використовує сучасні технології для оптимізації процесу бронювання та поліпшення досвіду клієнтів. Аспекти, які були включені до дослідження.

1. Онлайн-бронювання: дослідження розкрило, які системи бронювання використовуються готелем, чи є вони власні розробки або сторонні платформи. Вивчення деталей процесу онлайн-бронювання дозволить оцінити зручність та ефективність інтерфейсу для клієнтів та спрощення самого процесу.

2. Інтеграція з іншими системами: готель має інтегровані системи бронювання з іншими технологічними рішеннями, такими як система управління готелем (PMS), системи контролю доступу, фінансові системи тощо. Дослідження включало огляд інтеграцій та їх вплив на ефективність та автоматизацію процесів.

3. Мобільні додатки: розгляд можливостей мобільних додатків, що використовуються готелем, є важливим аспектом. Вони надають клієнтам можливість бронювати номери, отримувати спеціальні пропозиції та послуги, здійснювати онлайн-реєстрацію та виходити на зв'язок з готелем.

4. Автоматизація процесів: розкрито, як готель використовує системи бронювання для автоматизації рутинних процесів, таких як підтвердження бронювань, надсилання підтверджень та рахунків, системи оплати та інші.

5. Аналітика та звітність: огляд можливостей системи бронювання для надання аналітичних даних та звітності є корисним. Це включає дані про використання кімнат, динаміку бронювань, аналіз популярних пропозицій та інші показники, які допоможуть готелю приймати стратегічні рішення.

Дослідження технологічних особливостей систем бронювання у готелі «Фейрмонт Гранд Готель Київ» дозволило зрозуміти, як готель використовує технології для покращення процесів бронювання, забезпечення задоволення клієнтів та оптимізації своїх операцій.

Технологічні особливості систем бронювання в туризмі включають широкий спектр технологій та функціональних можливостей, які забезпечують

їх ефективну та надійну роботу. Основною метою цих технологічних особливостей є спрощення процесу бронювання для клієнтів та покращення управління туристичними послугами для постачальників.

Однією з ключових технологій є веб-програмування, що дозволяє розробляти та підтримувати веб-сайти та онлайн-платформи для бронювання туристичних послуг. Веб-програмування забезпечує можливість взаємодії користувача з системою бронювання через зручний та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс (див. дод. Б).

Інша важлива технологія – це бази даних, які використовуються для зберігання та організації інформації про доступні туристичні послуги, резервації, платежі та інші дані. Бази даних дозволяють ефективно керувати та оновлювати інформацію, а також швидко виконувати пошук та фільтрацію для забезпечення точних та актуальних результатів пошуку.

Сервісно-орієнтована архітектура (SOA) є ще однією важливою технологією, яка дозволяє розділити функціональність системи бронювання на окремі сервіси. Це забезпечує більшу гнучкість та масштабованість системи, а також можливість інтеграції з іншими системами та платформами.

Хмарні технології стають все більш популярними в сфері систем бронювання. Вони дозволяють зберігати та обробляти дані у віртуальних хмарних середовищах, що забезпечує більшу доступність, масштабованість та безпеку даних. Крім того, хмарні технології надають можливість працювати з системою бронювання з будь-якого місця та пристрою, що робить процес бронювання більш зручним та гнучким.

Мобільні додатки є ще однією важливою технологією, яка впливає на системи бронювання. Вони дозволяють користувачам зручно шукати, бронювати та керувати своїми подорожами безпосередньо зі своїх мобільних пристроїв. Мобільні додатки надають персоналізовані рекомендації, сповіщення та можливість спілкуватися з постачальниками послуг у режимі реального часу.

Технології штучного інтелекту та машинного навчання також знаходять застосування в системах бронювання: допомагають аналізувати великі обсяги даних, розпізнавати патерни, робити рекомендації на базі попередніх виборів користувачів. Технології штучного інтелекту можуть бути використані для автоматичної обробки платежів, виявлення шахрайства та розподілу ресурсів.

Технологічні особливості систем бронювання постійно розвиваються та вдосконалюються, відповідаючи на змінні потреби туристичної індустрії та вимоги клієнтів. Ці технології сприяють покращенню якості обслуговування, забезпечують ефективне управління туристичними послугами та сприяють розвитку туризму в цілому. Технологічні особливості мають значний вплив на ефективність, зручність процесу бронювання для клієнтів, на управління туристичними послугами з боку постачальників. Однією з ключових технологій в системах бронювання є веб-програмування. Воно дозволяє розробляти веб-сайти та онлайн-платформи, які забезпечують зручний та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс для користувачів. Це дозволяє їм з легкістю шукати, порівнювати та бронювати туристичні послуги за допомогою декількох кліків.

Технологія баз даних відіграє також важливу роль у системах бронювання, де потрібно зберігати та організовувати великі обсяги даних про готелі, авіаквитки, тури та інші туристичні послуги. Завдяки базам даних можна ефективно керувати інформацією, швидко виконувати пошук та фільтрацію за різними критеріями, а також забезпечити точність та актуальність даних.

Технологічні особливості систем бронювання постійно розвиваються та вдосконалюються, відповідаючи на змінні потреби туристичної індустрії та вимоги клієнтів. Ці технології сприяють покращенню якості обслуговування, забезпечують ефективне управління туристичними послугами та розширюють можливості для туристичних підприємств та клієнтів (див. дод. В).

Дослідження технологічних особливостей систем бронювання в туризмі є важливим аспектом розвитку та вдосконалення цих систем. Це дозволяє

виявити нові можливості, вдосконалити функціональність, підвищити ефективність та забезпечити надійність роботи таких систем.

Одним з ключових аспектів дослідження технологічних особливостей є аналіз архітектури систем бронювання. Вона включає розгляд різних компонентів, таких як база даних, сервери, мережеві протоколи, веб-сервіси та інтерфейси з користувачем. Дослідження архітектури дозволяє зрозуміти, як системи бронювання працюють на рівні технологій і як їх можна оптимізувати. Також важливим аспектом дослідження є вивчення і впровадження новітніх технологій і інструментів у системи бронювання. Наприклад, це може включати використання хмарних технологій, штучного інтелекту, блокчейн-технологій, аналітики даних та машинного навчання. Впровадження інновацій дозволяє покращити швидкість обробки даних, забезпечити точність та достовірність інформації, надати клієнтам персоналізовані пропозиції та рекомендації. Дослідження технологічних особливостей систем бронювання також включає аналіз проблем безпеки та захисту інформації. З огляду на те, що системи бронювання містять конфіденційні дані клієнтів, вони повинні бути захищені від несанкціонованого доступу та зловживань. Дослідження спрямовані на виявлення потенційних загроз безпеці, вдосконалення механізмів автентифікації та шифрування, а також розробку стратегій управління ризиками.

Крім того, дослідження технологічних особливостей систем бронювання включає вивчення їх масштабованості та готовності до обробки великого обсягу даних та транзакцій. З ростом популярності туризму та збільшенням числа користувачів, системи бронювання повинні витримувати велику завантаженість та забезпечувати неперервну роботу без відчутних затримок або відмов. Усі ці аспекти дослідження технологічних особливостей сприяють постійному вдосконаленню систем бронювання в туризмі. Вони допомагають створити більш надійні, ефективні та інноваційні системи, які забезпечують клієнтам зручність, точність, задоволення під час планування та здійснення подорожей.

Крім того, дослідження технологічних особливостей систем бронювання передбачає аналіз методів інтеграції з іншими системами та платформами. Інтеграція з різними постачальниками послуг, такими як авіакомпанії, готелі, автомобільні компанії, дозволяє створити комплексні пропозиції для клієнтів та забезпечити повноту та актуальність інформації.

Окрім цього, дослідження технологічних особливостей систем бронювання включає вивчення аспектів безпеки та захисту даних. У зв'язку з тим, що системи бронювання містять чутливу інформацію про клієнтів, важливо забезпечити її конфіденційність та недоступність для несанкціонованого доступу. Дослідження в цій сфері допомагає виявити потенційні ризики, розробити механізми шифрування, аутентифікації та контролю доступу, а також розробити стратегії врегулювання можливих загроз.

Крім аспектів безпеки, дослідження технологічних особливостей систем бронювання також охоплює вивчення архітектури та інтеграції з іншими системами. Ефективна архітектура системи дозволяє оптимізувати роботу, забезпечити високу продуктивність та масштабованість. Крім того, важливо розглянути можливості інтеграції систем бронювання з іншими туристичними платформами, такими як системи управління готелями, авіакомпаніями, туристичними агентствами тощо. Інтеграція забезпечує покращення обміну даними та спільну роботу між різними системами, що впливає на швидкість та ефективність процесу бронювання. Дослідження технологічних особливостей систем бронювання також включає вивчення аналітики та звітності. Аналітичні інструменти дозволяють збирати та аналізувати дані про бронювання, відвідуваність, популярність різних послуг та іншу статистику. Це дозволяє розуміти тенденції ринку, виявляти сильні та слабкі сторони бізнесу та приймати обґрунтовані рішення щодо стратегії розвитку.

Не менш важливим аспектом досліджень є вивчення технологій покращення користувацького досвіду. Розробники систем бронювання постійно

шукають способи поліпшити зручність та ефективність процесу бронювання для клієнтів. Це може включати вдосконалення інтерфейсу, впровадження персоналізованих рекомендацій, сповіщень та оптимізацію часу бронювання.

Усі ці аспекти технологічних особливостей систем бронювання взаємопов'язані і мають велике значення для ефективної та успішної роботи в туристичній галузі. Дослідження у цій сфері допомагають впроваджувати нові інноваційні рішення, забезпечувати конкурентоспроможність та надавати клієнтам найкращий досвід під час процесу бронювання туристичних послуг.

Одним із ключових аспектів досліджень технологічних особливостей систем бронювання є розробка та впровадження інноваційних рішень. Швидкий технологічний розвиток прискорює зміни в туристичній галузі, тому компанії, які працюють у сфері систем бронювання, повинні постійно оновлювати свої технології та пристосовуватися до нових вимог та потреб клієнтів.

Дослідження технологічних особливостей систем бронювання спрямовані на впровадження нових функцій та можливостей. Наприклад, розробка системи штучного інтелекту, яка може аналізувати поведінку користувачів, робити прогнози та рекомендації щодо оптимального вибору туристичних послуг. Також дослідження спрямовані на впровадження технологій віртуальної реальності та доповненої реальності, що дозволить клієнтам отримувати більш реалістичне уявлення про обрані туристичні об'єкти та простори.

Одним з важливих аспектів досліджень є також вивчення та впровадження технологій блокчейн. Технологія блокчейн забезпечує безпеку та недоступність для змінення даних, що робить процес бронювання більш надійним та довіреним. Вона може бути використана для забезпечення безпеки платежів, ідентифікації користувачів та збереження історії транзакцій.

Дослідження технологічних особливостей систем бронювання сприяють поліпшенню ефективності та продуктивності процесу бронювання, спрощують комунікацію між туристичними агентствами, готелями, авіакомпаніями та

іншими учасниками галузі. Вони допомагають знизити час і зусилля, необхідні для бронювання послуг, та забезпечують зручність та задоволення для клієнтів.

Таким чином, дослідження технологічних особливостей систем бронювання в туристичному бізнесі є необхідними для підтримки та прогресування галузі. Вони сприяють інноваціям, покращенню безпеки, оптимізації процесів та поліпшенню користувацького досвіду, що в результаті підвищує конкурентоспроможність туристичних підприємств та задоволення клієнтів. Завдяки дослідженню технологічних особливостей систем бронювання можна досягти їх постійного вдосконалення та адаптації до змінних потреб клієнтів та ринку. Це допомагає забезпечити швидке та зручне бронювання послуг, поліпшити якість обслуговування та задоволення клієнтів. Дослідження технологічних особливостей є важливою складовою у побудові сучасних та конкурентоспроможних систем бронювання в туристичному бізнесі.

2.2. Інтеграція сучасних систем бронювання з іншими технологічними рішеннями в туристичному бізнесі

Інтеграція сучасних систем бронювання з іншими технологічними рішеннями є важливим аспектом в туристичному бізнесі, і дослідження цієї інтеграції в готелі «Фейрмонт Гранд Готель Київ» виявило цінну інформацію про технологічні особливості готелю.

Основні аспекти, які були розглянуті в цьому контексті, включають.

1. Система управління готелем (PMS): інтеграція системи бронювання з PMS є важливим фактором. Це дозволяє автоматично оновлювати наявність номерів, забезпечувати синхронізацію даних про бронювання, оплату та іншу інформацію між різними системами. Дослідження розкрило, які системи PMS використовуються в готелі «Фейрмонт Гранд Готель Київ» і як вони інтегруються з системами бронювання.

2. Системи контролю доступу: інтеграція систем бронювання з системами контролю доступу забезпечило безпеку і зручність для гостей. Наприклад, гість отримує електронний ключ до номеру через систему бронювання або мобільний додаток, що спрощує реєстрацію та забезпечує швидкий доступ до номеру.

3. Фінансові системи: інтеграція системи бронювання з фінансовими системами дозволяє автоматично обробляти платежі, виставляти рахунки та забезпечувати точний облік фінансових операцій. Дослідження виявило, які фінансові системи використовуються готелем «Фейрмонт Гранд Готель Київ» і як вони інтегруються з системами бронювання.

4. Мобільні додатки: розвиток мобільних технологій надав можливість готелям інтегрувати системи бронювання з мобільними додатками. Це дозволяє гостям зручно здійснювати бронювання, реєстрацію та отримання інформації про готель через свої смартфони. Дослідження розкрило, які мобільні додатки використовуються готелем «Фейрмонт Гранд Готель Київ» та як вони інтегруються з системами бронювання.

5. інтернет-маркетинг та соціальні медіа: інтеграція систем бронювання з інтернет-маркетинговими і соціальними медіа платформами може допомогти готелю привернути більше клієнтів та забезпечити кращу видимість. Наприклад, можлива інтеграція з платформами онлайн-реклами, відгуків гостей та інших медіа-ресурсів. Дослідження показало, які інтернет-маркетингові та соціальні медіа інструменти використовуються готелем «Фейрмонт Гранд Готель Київ» і як вони інтегруються з системами бронювання.

Дослідження технологічної інтеграції систем бронювання в готелі «Фейрмонт Гранд Готель Київ» може виявити, як готель використовує сучасні технології для поліпшення процесів бронювання, забезпечення зручності для гостей та оптимізації своїх операцій (див. дод. Г).

Інтеграція сучасних систем бронювання з іншими технологічними рішеннями в туристичному бізнесі відіграє важливу роль у забезпеченні

ефективності та конкурентоспроможності підприємств. Ця інтеграція дозволяє забезпечити повний цикл обслуговування туристичних послуг, починаючи від пошуку та бронювання до після продажного обслуговування.

Актуальність інтеграції систем бронювання з іншими технологічними рішеннями в туристичному бізнесі визначається рядом факторів:

1. зростання туристичної індустрії: туризм є однією з найшвидше зростаючих галузей глобальної економіки. Завдяки постійному зростанню числа міжнародних подорожей і попиту на туристичні послуги, компанії в туризмі постійно прагнуть покращити свою конкурентоспроможність та залучити більше клієнтів. Інтеграція сучасних систем бронювання з іншими технологічними рішеннями дозволяє компаніям покращити якість обслуговування, забезпечити швидкий та зручний доступ до інформації та послуг для клієнтів, що веде до збільшення їх задоволеності та лояльності;

2. ефективне управління: впровадження сучасних систем бронювання вимагає інтеграції з іншими технологічними рішеннями, такими як системи управління готелями, авіакомпаніями, туристичними агентствами та іншими постачальниками послуг. Це дозволяє компаніям управляти своїми ресурсами, заповнювати потреби клієнтів, оптимізувати робочі процеси та забезпечувати більш ефективне використання ресурсів;

3. зручність та доступність для клієнтів: сучасні системи бронювання в туризмі, інтегровані з іншими технологічними рішеннями, дозволяють клієнтам зручно та швидко здійснювати пошук, порівняння та бронювання туристичних послуг. Це може бути веб-платформа, мобільний додаток або інтерактивний голосовий асистент, що дозволяє клієнтам здійснювати бронювання в будь-який час і з будь-якого місця. Такий підхід сприяє підвищенню доступності та зручності для клієнтів, що є важливим аспектом у конкурентному середовищі;

4. покращення аналітики та стратегічного прийняття рішень: інтеграція сучасних систем бронювання з іншими технологічними рішеннями дозволяє

компаніям збирати та аналізувати великі обсяги даних про клієнтів, їх вподобання, звички та споживчі звички. Це допомагає зрозуміти поведінку клієнтів, виявити нові тренди та попит, що дозволяє компаніям розробляти більш ефективні маркетингові стратегії та приймати обґрунтовані рішення щодо розвитку та удосконалення послуг;

5. інноваційний імідж: впровадження сучасних систем бронювання та їх інтеграція з іншими технологічними рішеннями демонструє інноваційний підхід компанії до надання туристичних послуг. Це сприяє підвищенню іміджу компанії та створює враження про сучасність, ефективність та високу якість обслуговування. Такий імідж привертає більше клієнтів та сприяє побудові довгострокових взаємовигідних відносин з партнерами та клієнтами.

Отже, актуальність теми інтеграції сучасних систем бронювання з іншими технологічними рішеннями в туристичному бізнесі полягає в її потенціалі покращити ефективність та конкурентоспроможність підприємств, забезпечити зручність та доступність для клієнтів, покращити аналітику та стратегічне прийняття рішень, а також створити інноваційний імідж компанії.

Однією з ключових інтеграційних можливостей є зв'язок систем бронювання з глобальними дистрибутивними системами (Global Distribution Systems, GDS). GDS є централізованими системами, які збирають та постачають інформацію про доступність та ціни на готелі, авіаквитки, оренду автомобілів та інші туристичні послуги. Інтеграція з GDS дозволяє туристичним агентствам та туроператорам отримувати доступ до широкого спектру послуг та забезпечувати їх бронювання в режимі реального часу (додаток Ж).

Крім того, інтеграція з технологіями мобільних пристроїв є надзвичайно важливою для сучасних систем бронювання. Завдяки розширеному використанню смартфонів та планшетів, клієнти мають можливість швидко та зручно бронювати туристичні послуги прямо зі своїх пристроїв. Інтеграція з мобільними додатками дозволяє підприємствам туристичної галузі

забезпечувати персоналізовані пропозиції, надавати спеціальні промоції та повідомлення, а також забезпечувати зручність у взаємодії з клієнтами.

Також інтеграція з інтернет-платформами та соціальними медіа відіграє важливу роль у сучасних системах бронювання. Багато клієнтів шукають туристичні послуги через популярні онлайн-платформи та соціальні мережі. Інтеграція з цими платформами дозволяє підприємствам розміщувати свої послуги та акції, отримувати відгуки та рейтинги від клієнтів, а також залучати нову аудиторію через масові комунікаційні канали.

Інтеграція з системами аналітики та бізнес-інтелекту дозволяє підприємствам отримувати цінні дані щодо відвідуваності, популярності послуг, поведінки клієнтів та інших показників ефективності. Ці дані допомагають впроваджувати маркетингові стратегії, вдосконалювати пропозиції та персоналізовані рекомендації, а також підвищувати задоволення клієнтів.

Інтеграція сучасних систем бронювання з іншими технологічними рішеннями створює комплексне та ефективне середовище для туристичних підприємств, що сприяє покращенню обслуговування клієнтів, оптимізації бізнес-процесів та підвищенню конкурентоспроможності.

Інтеграція сучасних систем бронювання з іншими технологічними рішеннями в туристичному бізнесі є ключовим етапом у вдосконаленні та розширенні функціональності та можливостей цих систем. Вона дозволяє створити комплексне та злагоджене середовище, в якому різні технологічні компоненти взаємодіють між собою, обмінюючись даними і функціональністю.

Одним з важливих аспектів інтеграції є забезпечення сумісності між системами бронювання та іншими технологічними рішеннями. Це включає вивчення і стандартизацію протоколів обміну даними, форматів інформації, розробку інтерфейсів, що забезпечують зручну та безперебійну взаємодію між системами. Інтеграція з системами оплати дозволяє автоматизувати процеси оплати туристичних послуг та забезпечувати безпеку та зручність для клієнтів.

Крім того, інтеграція дозволяє об'єднувати різні джерела інформації та послуг в одному місці. Наприклад, система бронювання може інтегруватись з базами даних готелів, авіакомпаній, туристичних агентств, що дозволяє користувачам знаходити та бронювати комплексні пакети послуг з різних джерел в одному інтерфейсі. Це робить процес пошуку та бронювання зручним та ефективним, а також дає можливість отримати кращі умови та пропозиції завдяки використанню різних джерел і конкуренції між ними.

Інтеграція сприяє автоматизації бізнес-процесів, що дозволяє ефективно використовувати ресурси і знижує витрати. Інтеграція з системою управління готелями дозволяє автоматично оновлювати наявність номерів, ціни, обробляти бронювання та забезпечувати актуальну інформацію для клієнтів. Це зменшує час та зусилля, витрачені на ручне введення даних та управління бронюванням.

Запровадження сучасних систем бронювання з іншими технологічними рішеннями в туристичному бізнесі може бути складним завданням, але з правильним плануванням і підходом його можна успішно виконати. Ось кілька кроків, які можуть бути корисними при запровадженні таких систем:

1. аналіз потреб і цілей: перш ніж обрати конкретну систему бронювання, важливо провести аналіз потреб свого бізнесу і визначити цілі, які ви хочете досягти. Розгляньте, які технологічні рішення можуть підтримати ваші бізнес-процеси, полегшити бронювання та покращити взаємодію з клієнтами;

2. вибір підходящої системи: після аналізу потреб і цілей оберіть систему бронювання, яка найкраще відповідає вашим потребам. Проведіть детальне дослідження різних постачальників технологій і оцініть їх функціональні можливості, вартість, підтримку клієнтів і репутацію;

3. планування і реалізація: розробіть докладний план впровадження, включаючи етапи, ресурси, терміни та відповідальних осіб. Залучіть команду професіоналів, які мають досвід у впровадженні подібних систем, і забезпечте належну підготовку персоналу;

4. інтеграція з існуючими системами: впровадження нової системи бронювання повинно враховувати інтеграцію з вже існуючими технологічними рішеннями в вашому туристичному бізнесі, наприклад, системою управління готелем або фінансовою системою. Впевніться, що нова система може безперешкодно обмінюватися даними з іншими системами і виконувати необхідні функції;

5. тестування і налаштування: перед запуском системи бронювання проведіть ретельне тестування, щоб переконатися у її працездатності і відповідності вашим потребам. Налаштуйте систему відповідно до ваших вимог і забезпечте, щоб вона була готова до використання клієнтами.

6. навчання персоналу: забезпечте достатнє навчання персоналу щодо використання нової системи бронювання. Переконайтеся, що ваші співробітники розуміють принципи роботи системи, можуть ефективно використовувати її функції і надавати підтримку клієнтам.

7. моніторинг та підтримка: після впровадження системи бронювання забезпечте постійний моніторинг її роботи і ефективності. Займайтеся вирішенням проблем, які виникають, і надайте підтримку клієнтам у використанні системи.

Запровадження сучасних систем бронювання з іншими технологічними рішеннями в туристичному бізнесі є кроком у покращенні ефективності та конкурентоспроможності підприємства. Це дозволяє покращити взаємодію з клієнтами, спростити процес бронювання та оптимізувати бізнес-процеси. Пам'ятайте, що успішне запровадження вимагає планування, підготовки персоналу і стеження за результатами, але в результаті це може принести значну користь вашому туристичному підприємству (див. дод. Д).

Інтеграція сучасних систем бронювання з іншими технологічними рішеннями в туристичному бізнесі є надзвичайно важливим кроком у розвитку туристичної індустрії. Вона дозволяє підприємствам забезпечувати повний цикл

обслуговування клієнтів, починаючи від пошуку та бронювання туристичних послуг до після продажного обслуговування. Інтеграція сприяє підвищенню ефективності, зручності та задоволеності клієнтів, а також підвищенню конкурентоспроможності підприємств.

Одним з ключових аспектів інтеграції є зв'язок з глобальними дистрибутивними системами (GDS), які забезпечують доступність та ціни на різноманітні туристичні послуги. Інтеграція з GDS дозволяє підприємствам отримувати доступ до широкого спектру пропозицій та забезпечувати їх бронювання в режимі реального часу.

Також інтеграція з мобільними пристроями грає важливу роль у забезпеченні зручності та доступності для клієнтів. Завдяки мобільним додаткам, клієнти можуть швидко та зручно здійснювати бронювання туристичних послуг, а підприємства мають можливість надавати персоналізовані пропозиції та забезпечувати зручність у взаємодії з клієнтами.

Інтеграція з інтернет-платформами та соціальними медіа відкриває нові можливості для підприємств туристичної галузі. Це дозволяє розміщувати послуги та акції на популярних онлайн-платформах, взаємодіяти зі спільнотами клієнтів та залучати нову аудиторію.

Завдяки інтеграції з системами аналітики та бізнес-інтелекту, підприємства отримують цінні дані щодо ефективності та популярності своїх послуг. Це дозволяє вдосконалювати маркетингові стратегії, персоналізовані рекомендації та поліпшувати якість обслуговування.

Інтеграція сучасних систем бронювання з іншими технологічними рішеннями покращує ефективність бізнес-процесів, забезпечує зручність та задоволення клієнтів, а також сприяє підвищенню конкурентоспроможності туристичних підприємств. Вона є необхідним елементом успішного функціонування туристичної галузі в епоху технологій.

Висновки до розділу 2.

Практичний досвід використання систем бронювання в туристичному бізнесі готелю «Фейрмонт Гранд Готель Київ» показав ефективність та значущість таких систем для покращення процесів бронювання та задоволення потреб клієнтів. Системи бронювання дозволяють клієнтам здійснювати бронювання готельних послуг онлайн, що дуже зручно та доступно. Гості готелю можуть легко переглядати наявність номерів, ціни та додаткові послуги, порівнювати варіанти та здійснювати бронювання в режимі реального часу.

Впровадження системи бронювання дозволяє готелю ефективно управляти своєю готельною базою та ресурсами. Готель «Фейрмонт Гранд Готель Київ» може легко контролювати наявність вільних номерів, керувати цінами та акціями, встановлювати правила та політику скасування бронювання.

Системи бронювання допомагають готелю «Фейрмонт Гранд Готель Київ» створити позитивний досвід для своїх гостей. Клієнти можуть з легкістю обрати найзручніший для них варіант, переглянути фотографії та огляди, додаткові послуги та умови проживання. Це сприяє підвищенню рівня задоволення клієнтів і їх повторному бронюванню.

Впровадження системи бронювання в готелі дозволяє автоматизувати багато рутинних процесів, таких як обробка запитів, виписка рахунків, збереження даних клієнтів тощо. Це сприяє підвищенню ефективності роботи персоналу та зниженню витрат часу та ресурсів.

Загалом, практичний досвід використання систем бронювання в туристичному бізнесі готелю «Фейрмонт Гранд Готель Київ» демонструє, що такі системи є необхідним інструментом для покращення якості обслуговування клієнтів, оптимізації процесів та підвищення ефективності управління готелем. Впровадження та розвиток систем бронювання в туристичному бізнесі є перспективним напрямом, який допоможе готелям досягти успіху та конкурентної переваги на ринку.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМ БРОНЮВАННЯ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

3.1. Створення споживацької цінності сучасними системами бронювання для клієнтів компаній туристичного бізнесу

Споживацька цінність сучасних систем бронювання для клієнтів компаній туристичного бізнесу є надзвичайно важливою, оскільки вона визначає, наскільки корисною і задоволеною буде особа, яка користується цими системами. Сучасні системи бронювання надають клієнтам численні переваги та можливості, які полегшують процес планування та бронювання подорожей.

Однією з основних переваг сучасних систем бронювання є швидкий та зручний доступ до великої кількості інформації про готелі, авіаквитки, турпакети та інші туристичні послуги. Клієнти можуть легко порівняти різні варіанти, ознайомитися з відгуками і рейтингами, а також вибрати оптимальні пропозиції за ціною і якістю. Це дозволяє зекономити час і зусилля, які раніше слід було витратити на пошук інформації вручну чи через туристичні агентства.

Крім того, сучасні системи бронювання надають клієнтам можливість здійснювати бронювання та оплату онлайн. Це робить процес бронювання швидким, зручним і безпечним. Клієнти можуть забронювати готель, квиток або тур у будь-який зручний для них час і місце, використовуючи свій комп'ютер, смартфон або планшет. Вони можуть також сполучати різні послуги та складати індивідуальні маршрути залежно від своїх потреб і бажань. Ще одна важлива перевага сучасних систем бронювання полягає у забезпеченні високого рівня сервісу та підтримки клієнтів. Багато систем пропонують 24/7 підтримку, де клієнти можуть звернутися за допомогою або отримати інформацію щодо свого бронювання. Це робить процес зв'язку з компанією більш зручним і ефективним, а клієнти відчують себе підтриманими і доглянутими.

Загалом, споживацька цінність сучасних систем бронювання для клієнтів компаній туристичного бізнесу полягає в забезпеченні зручності, швидкості, доступності і більшого вибору. Клієнти можуть ефективно планувати свої подорожі, знаходити найкращі пропозиції, отримувати надійну підтримку та отримувати задоволення від своїх туристичних досвідів. Ці системи значно полегшують процес бронювання та забезпечують високу якість обслуговування, що робить їх невід'ємною частиною сучасної туристичної індустрії.

Споживацька цінність сучасних систем бронювання для клієнтів компаній туристичного бізнесу також проявляється в покращенні досвіду користувача та персоналізації послуг. Завдяки розширеним можливостям аналітики та використанню інтелектуальних алгоритмів, системи бронювання можуть пропонувати клієнтам індивідуальні пропозиції, враховуючи їхні особисті вподобання, історію подорожей та звички. Це дозволяє підвищити рівень задоволення клієнтів та забезпечити їх лояльність до компанії.

Крім того, сучасні системи бронювання забезпечують зручну інтеграцію з іншими технологічними рішеннями, що дозволяє покращити ефективність та автоматизувати багато процесів в туристичному бізнесі. Наприклад, системи можуть легко інтегруватися з платіжними шлюзами для безпечної оплати, з системами управління готелями для автоматичного оновлення наявності номерів, а також з системами обліку та аналітики для збору та обробки даних про продажі та попит. Завдяки інтеграції з різними технологічними рішеннями, компанії туристичного бізнесу можуть покращити конкурентоспроможність, ефективно керувати бізнес-процесами та забезпечити безперебійну роботу системи. Це також сприяє швидкому впровадженню нових функцій і можливостей, що відповідають змінюються потреби клієнтів та ринкові вимоги.

Отже, споживацька цінність сучасних систем бронювання для клієнтів компаній туристичного бізнесу полягає у полегшенні процесу бронювання, наданні широкого вибору, персоналізації послуг, поліпшенні досвіду

користувача та забезпеченні ефективної інтеграції з іншими технологічними рішеннями. Ці системи є важливим інструментом для розвитку туристичного бізнесу та задоволення потреб сучасних туристів.

Споживацька цінність сучасних систем бронювання для клієнтів компаній туристичного бізнесу включає наступні аспекти:

1. зручність і доступність: системи бронювання надають клієнтам можливість здійснювати бронювання туристичних послуг з будь-якого місця, в будь-який час. Це дозволяє їм ефективно планувати свої поїздки, переглядати доступні варіанти та порівнювати ціни, забезпечуючи максимальну зручність і гнучкість;

2. широкий вибір: системи бронювання надають клієнтам доступ до великого асортименту туристичних послуг, включаючи готелі, авіабілет, транспорт, екскурсії та інші важливі компоненти подорожей. Це дозволяє клієнтам вибрати найбільш підходящі опції відповідно до своїх потреб, бюджету та вподобань;

3. персоналізація: завдяки аналітичним інструментам та використанню персоналізованих рекомендаційних систем, сучасні системи бронювання можуть пропонувати клієнтам індивідуальні пропозиції, враховуючи їхні інтереси, попередні вподобання та історію подорожей. Це створює унікальний досвід користувача та підвищує задоволення від подорожі;

4. надійність і безпека: сучасні системи бронювання надають гарантію надійності та безпеки для клієнтів. Інформація про бронювання та особисті дані обробляються захищеними протоколами, що забезпечують конфіденційність та захист від несанкціонованого доступу. Крім того, клієнти можуть бути впевнені в отриманні підтвердження свого бронювання та гарантії, що їхні послуги будуть надані відповідно до угоди;

5. інтеграція з іншими технологічними рішеннями: системи бронювання можуть інтегруватися з іншими технологічними рішеннями, такими як мобільні

додатки, онлайн-платформи, соціальні медіа тощо. Це дозволяє компаніям туристичного бізнесу покращити взаємодію з клієнтами, надати додаткові сервіси та створити цінність через використання сучасних технологій;

6. економія часу і зусиль: завдяки системам бронювання клієнти можуть швидко здійснити бронювання послуг, уникнувши довгих черг та зайвих зусиль. Вони можуть легко знайти потрібні послуги, переглянути доступні варіанти та зробити вибір всього за кілька клацань. Це дозволяє їм зекономити час і зосередитись на насолоді подорожі;

7. оновлення та актуальна інформація: системи бронювання надають клієнтам актуальну інформацію щодо доступності, цін, знижок та акційних пропозицій. Клієнти можуть отримувати сповіщення про нові пропозиції та можливості, що дозволяє їм бути в курсі останніх тенденцій та вигідних пропозицій;

8. зворотній зв'язок та відгуки: системи бронювання надають можливість клієнтам залишати відгуки та оцінки про отримані послуги. Це дозволяє іншим користувачам отримувати незалежну інформацію та рекомендації при виборі туристичних послуг. Крім того, це стимулює компанії туристичного бізнесу підтримувати високу якість послуг та вдосконалювати свої процеси;

9. можливості спеціальних пропозицій: системи бронювання можуть надавати клієнтам доступ до спеціальних пропозицій, знижок та пакетних пропозицій, що дозволяє їм зекономити гроші та отримати додаткові переваги. Це стимулює клієнтів до використання систем бронювання і залучає нових користувачів;

10. підтримка клієнтів: системи бронювання зазвичай надають підтримку клієнтам через різні канали зв'язку, такі як телефон, електронна пошта або чат. Це дозволяє клієнтам отримати допомогу, задати питання та вирішити проблеми, які виникають у процесі бронювання або в подорожі. Підтримка клієнтів забезпечує високий рівень задоволеності та довіру з боку клієнтів.

В цілому, споживацька цінність сучасних систем бронювання для клієнтів компаній туристичного бізнесу полягає у полегшенні процесу планування та бронювання подорожей, наданні широкого вибору, персоналізації послуг, забезпеченні безпеки та інтеграції з іншими технологічними рішеннями. Вони створюють позитивний досвід користувача та сприяють розвитку туристичного бізнесу, задовольняючи потреби сучасних туристів (див. дод. Е).

Сучасні системи бронювання для клієнтів компаній туристичного бізнесу мають значний споживацьку цінність. Вони допомагають клієнтам зручно та ефективно планувати свої подорожі, забезпечують доступ до широкого спектру послуг, забезпечують безпеку та надійність, надають актуальну інформацію та можливість залишати відгуки. Використання систем бронювання стає ключовим елементом покращення досвіду клієнтів та розвитку туристичного бізнесу.

Споживацька цінність сучасних систем бронювання для клієнтів компаній туристичного бізнесу є надзвичайно важливою і визначає їх популярність та успішність. Завдяки цим системам, клієнти отримують значні переваги, які роблять процес планування та бронювання туристичних послуг зручним, швидким і ефективним. Однією з ключових переваг є доступність широкого спектру послуг. Сучасні системи бронювання надають клієнтам можливість вибирати серед великої кількості готелів, авіаквитків, транспортних засобів та інших туристичних послуг. Клієнти переглядають різні варіанти, порівнювати ціни, часи вильоту і прибуття, рейтинги готелів та відгуки інших користувачів. Це дозволяє забезпечити оптимальний вибір відповідно до потреб і бюджету.

Крім того, системи бронювання забезпечують зручність і ефективність процесу бронювання. Клієнти можуть здійснювати бронювання онлайн, не виходячи з дому або офісу. Це дозволяє їм економити час і зусилля, які раніше були потрібні для відвідування турагентств або зв'язку з операторами. Бронювання здійснюється швидко та зручно, всього за кілька клацань, що робить процес максимально простим та доступним для будь-якого користувача.

Системи бронювання також забезпечують доступ до актуальної та надійної інформації. Клієнти отримують повну інформацію про послуги, включаючи опис, фотографії, умови бронювання та скасування, додаткові послуги та багато іншого. Це дозволяє зробити обґрунтований вибір і мати чітке уявлення про те, що чекає на них під час подорожі.

Окрім цього, споживачі цінують системи бронювання за їхню здатність забезпечувати безпеку та надійність. Клієнти можуть бути впевнені в тому, що їхні особисті дані та фінансова інформація захищені від несанкціонованого доступу. Технології шифрування та захисту даних, які використовуються в системах бронювання, забезпечують конфіденційність та безпеку інформації клієнтів. В цілому, споживацька цінність сучасних систем бронювання для клієнтів компаній туристичного бізнесу визначається їх доступністю, зручністю, широким вибором послуг, надійністю та безпекою. Вони сприяють полегшенню процесу планування, бронювання подорожей, забезпечують задоволення потреб та очікувань клієнтів і сприяють розвитку туристичного бізнесу, в цілому.

Споживацька цінність сучасних систем бронювання для клієнтів компаній туристичного бізнесу може бути розглянута з кількох аспектів.

По-перше, ці системи надають клієнтам можливість зручно та ефективно планувати свої поїздки. Вони забезпечують доступ до великої кількості туристичних послуг, включаючи готелі, авіаквитки, транспорт, екскурсії та інші. Клієнти можуть порівнювати різні варіанти, вибирати найбільш вигідні пропозиції, отримувати повну інформацію про умови та послуги.

По-друге, системи бронювання спрощують процес бронювання та оплати. Клієнти можуть здійснювати бронювання онлайн, без необхідності відвідування туристичних агентств або зв'язку з операторами. Вони можуть вибрати зручний для них час та місце, забезпечивши швидке та зручне оформлення бронювання. Крім того, багато систем бронювання підтримують різні способи оплати, включаючи кредитні картки, електронні платіжні системи тощо.

Також варто зазначити, що сучасні системи бронювання забезпечують постійну доступність та підтримку клієнтів. Клієнти можуть отримувати допомогу та консультації в режимі онлайн, звертатися до служби підтримки, вирішувати свої питання та проблеми. Це робить процес бронювання безпечним, надійним і комфортним для клієнтів. Системи бронювання також можуть надавати додаткові переваги та привілеї своїм постійним клієнтам. Це можуть бути знижки, бонусні програми, пропозиції та акції, які сприяють збереженню коштів та забезпечують додаткові переваги при замовленні послуг.

Отже, споживацька цінність сучасних систем бронювання для клієнтів компаній туристичного бізнесу полягає в її зручності, доступності, швидкості, розширеному виборі послуг, підтримці, надійності. Вони допомагають клієнтам зекономити час та зусилля, забезпечують контроль над процесом бронювання, а також надають можливості для отримання додаткових переваг та привілеїв.

3.2. Оцінка ризиків впровадження сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі

Оцінка ризиків впровадження сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі є важливим етапом проектування і розробки. Врахування ризиків дозволяє ідентифікувати потенційні проблеми, визначити їх вплив на процес впровадження та визначити стратегії мінімізації та управління цими ризиками. Один з основних аспектів оцінки ризиків полягає в ідентифікації можливих загроз та небезпек, пов'язаних з впровадженням нових систем бронювання. Це можуть бути технологічні проблеми: недостатня сумісність з існуючими інформаційними системами, вразливості безпеки, продуктивність. Також важливо врахувати соціально-економічні аспекти, такі як незадовільна прийнятність для користувачів, відсутність довіри до нової системи, недостатнє навчання персоналу або недостатня підтримка з боку постачальників послуг.

Після ідентифікації потенційних загроз необхідно оцінити ймовірність виникнення цих ризиків та їх вплив на бізнес-процеси. Це можна зробити шляхом проведення аналізу ризиків, включаючи оцінку ймовірності виникнення та впливу ризикових подій, а також визначення їхнього рівня небезпеки.

Далі необхідно розробити стратегії управління ризиками, що включають превентивні та коригувальні заходи. Превентивні заходи спрямовані на попередження виникнення ризиків шляхом впровадження заходів безпеки, технічних засобів або політик та процедур. Коригувальні заходи спрямовані на зменшення наслідків ризиків, якщо вони все ж виникли. Це можуть бути плани невідкладних дій, резервні копії даних, механізми відновлення або процедури врегулювання конфліктів. Також важливим етапом оцінки ризиків є визначення вартості ризику. Це включає оцінку фінансових втрат, збитків для репутації компанії, втрати клієнтів або втрати конкурентоспроможності. Ці дані допомагають прийняти обґрунтовані рішення щодо впровадження систем бронювання та розробки стратегій мінімізації ризиків.

Усі ці кроки сприяють забезпеченню успішного впровадження сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі. Адекватна оцінка ризиків дозволяє зрозуміти потенційні проблеми та забезпечити відповідні заходи для їхнього управління. Таким чином, компанії можуть зробити обґрунтовані рішення та мінімізувати ризики, що можуть виникнути в результаті впровадження нових технологій у свою діяльність. Після проведення оцінки ризиків впровадження сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі, важливо прийняти конкретні заходи для управління цими ризиками. Для цього потрібно розробити план дій, який включатиме стратегії запобігання, моніторингу, а також реагування на можливі негативні події.

Одним з основних аспектів управління ризиками є розробка стратегій запобігання. Це означає вживання заходів, щоб уникнути можливих проблем. Наприклад, це може включати ретельний аналіз вимог до системи бронювання,

перевірку її сумісності з існуючими інфраструктурами, проведення тестування на різних сценаріях та забезпечення надійності та безпеки системи.

Другим важливим аспектом є моніторинг ризиків. Це включає постійне спостереження за ризиковими факторами та оцінку їх потенційного впливу на систему бронювання. Моніторинг може бути здійснюваний через системи контролю та аналізу даних, що дозволяють вчасно виявляти зміни в ризикових факторах і приймати відповідні заходи.

Реагування на ризики передбачає розробку планів невідкладних дій, які включають процедури врегулювання та відновлення. Це можуть бути запасні копії даних, плани аварійного відновлення, системи резервування та швидкого відновлення роботи системи бронювання в разі виникнення проблем.

Оцінка ризиків впровадження сучасних систем бронювання є невід'ємною частиною стратегії туристичного бізнесу. Вона допомагає ідентифікувати потенційні небезпеки та проблеми, а також розробляти відповідні заходи для їхнього управління. Правильне управління ризиками сприяє успішному впровадженню систем бронювання, забезпечує стабільність та безпеку бізнесу, а також покращує задоволення клієнтів та їх довіру до компанії.

Оцінка ризиків впровадження сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі включає наступні аспекти:

1. ідентифікація ризиків: ретельний аналіз потенційних ризиків, пов'язаних з впровадженням систем бронювання, таких як технічні проблеми, збої в роботі системи, втрата даних або недостатня безпека інформації;

2. оцінка ймовірності: визначення ймовірності виникнення ризикових ситуацій та їх потенційного впливу на бізнес. Це допомагає приділити увагу найбільш значущим ризикам та розробити ефективні стратегії управління ними;

3. аналіз впливу: оцінка можливих наслідків, які можуть виникнути внаслідок ризикових ситуацій. Це включає втрати в доходах, пошкодження репутації компанії, втрату клієнтів або інші негативні наслідки;

4. розробка стратегій управління ризиками: створення плану дій, що включає заходи для запобігання ризикам, зниження їх впливу та відновлення після виникнення проблем. Це може включати впровадження систем резервного копіювання, регулярну перевірку технічної стабільності системи, розробку політик безпеки та навчання персоналу;

5. моніторинг та оновлення: постійне спостереження за ризиковими факторами та оцінка ефективності прийнятих заходів. Це дозволяє вчасно виявляти нові ризики та адаптувати стратегії управління ризиками;

6. створення культури безпеки: впровадження свідомості про ризики серед всього персоналу компанії. Навчання співробітників ефективним методам реагування на ризикові ситуації та використанням безпечних практик;

7. співпраця зі сторонніми постачальниками технологій: ретельний відбір постачальників технологій та перевірка їх надійності та безпеки. Встановлення контрактних умов та механізмів контролю для забезпечення виконання вимог.

Оцінка ризиків допомагає туристичним компаніям зрозуміти потенційні загрози та прийняти необхідні заходи для зменшення впливу цих ризиків. Це дозволяє забезпечити стабільність, безпеку та успішне функціонування систем бронювання в туристичному бізнесі, збільшуючи задоволення клієнтів та підвищуючи довіру до компанії.

Оцінка ризиків впровадження сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі є важливою складовою успішного впровадження технологічних рішень. Цей процес дозволяє компаніям зрозуміти потенційні загрози та небезпеки, пов'язані зі змінами в їхній бізнес-інфраструктурі.

Оцінка ризиків включає аналіз технічних, фінансових, юридичних та репутаційних аспектів впровадження систем бронювання. Перед початком процесу впровадження, компанії мають провести детальний аудит своїх існуючих процесів та інфраструктури, щоб виявити потенційні проблеми та ризики. Технічні ризики пов'язані з недостатньою сумісністю технологічних

рішень, непередбачуваними збоями системи, можливістю витоку даних або вразливостями в системі безпеки. Компанії повинні визначити ці ризики та розробити план дій для їхнього усунення або зниження (див. дод. Є). Фінансові ризики включають зростання вартості впровадження системи, непередбачувані витрати на навчання персоналу, обслуговування системи та підтримку. Компанії повинні провести детальний фінансовий аналіз, щоб зрозуміти витрати, пов'язані з впровадженням системи, і забезпечити належне фінансування проекту. Юридичні ризики пов'язані з дотриманням законодавства про захист даних, авторські права та ліцензійні умови. Компанії мають забезпечити, щоб впровадження системи бронювання було відповідним до всіх правових вимог і має необхідні ліцензії та дозволи. Репутаційні ризики виникають, коли система бронювання не задовольняє очікування клієнтів або порушує їхні права. Компанії мають бути уважними до потреб і вимог своїх клієнтів, а також підтримувати високий рівень якості обслуговування.

Оцінка ризиків дозволяє компаніям усвідомити потенційні проблеми та прийняти необхідні заходи для їхнього управління. Вона сприяє зниженню невизначеності і ризиків, а також підвищує шанси на успішне впровадження систем бронювання в туристичному бізнесі.

Оцінка ризиків впровадження сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі є критичним етапом, що вимагає ретельного аналізу, планування та вжиття заходів для зменшення можливих негативних наслідків. Вона дозволяє компаніям усвідомити потенційні ризики, прогнозувати можливі проблеми та розробляти стратегії для їхнього управління.

Під час оцінки ризиків компанії проводять докладне дослідження технологічних, фінансових, юридичних, організаційних та репутаційних аспектів, які можуть вплинути на успішність впровадження систем бронювання. Це включає аналіз технічної готовності компанії, вимог до інфраструктури, оцінку вартості і вигоди, оцінку правових аспектів, оцінку впливу на бізнес-

процеси та структуру організації, а також аналіз ризиків з боку конкуренції та репутаційних наслідків.

Одним з ключових етапів оцінки ризиків є ідентифікація потенційних ризикових ситуацій. Це можуть бути технічні проблеми, наприклад, невідповідність системи бронювання потребам компанії або нездатність інтегруватися з існуючими технологіями. Фінансові ризики можуть включати велику вартість впровадження, нестабільність вартості технологій або непередбачувані витрати на підтримку системи. Юридичні ризики можуть виникнути у зв'язку зі змінами в законодавстві, вимогами до захисту даних або відсутністю необхідних ліцензій та дозволів.

Після ідентифікації ризиків необхідно їх аналізувати та оцінювати. Це включає визначення ймовірності виникнення ризику та його потенційних наслідків. Компанії мають оцінити важливість кожного ризику і визначити пріоритети для подальшого управління. Для деяких ризиків можуть бути розроблені плани попередження, захисту та реагування.

Наступним кроком є розроблення стратегій управління ризиками. Це можуть бути заходи для зменшення ризику, наприклад, укладання договорів з надійними постачальниками, використання систем забезпечення безпеки, резервування даних або створення планів надзвичайних ситуацій. Компанії також можуть виявити ризики, які можна передати стороннім постачальникам, наприклад, шляхом укладання страхових полісів.

Оцінка ризиків впровадження сучасних систем бронювання є невід'ємною частиною стратегічного планування туристичних компаній. Вона дозволяє зрозуміти потенційні небезпеки, виявити недоліки і прийняти відповідні заходи для зниження ризику та забезпечення успішного впровадження систем бронювання. Оцінка ризиків впровадження сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі є важливим процесом, який допомагає фірмам зрозуміти потенційні загрози та проблеми, які можуть виникнути під час впровадження та

експлуатації таких систем. Вона дозволяє виявити ризики та розробити стратегії управління, що спрямовані на зменшення впливу цих ризиків на бізнес.

Під час оцінки ризиків, компанії звертають увагу на різні аспекти, включаючи технологічні, фінансові, юридичні, організаційні та репутаційні аспекти. Технологічні ризики можуть включати непередбачувані технічні проблеми, несумісність з існуючими системами або недостатню готовність інфраструктури для підтримки нових технологій. Фінансові ризики пов'язані з витратами на впровадження, можливістю невиправданих витрат або недооцінкою фінансового впливу системи бронювання на бізнес. Юридичні ризики пов'язані з відповідністю законодавству, захистом даних клієнтів та можливими судовими позовами. Організаційні ризики включають зміну бізнес-процесів, потребу в освіті та навчанні персоналу, а також можливість опору з боку працівників. Репутаційні ризики пов'язані з впливом впровадження системи бронювання на імідж компанії та задоволеність клієнтів.

Для успішного впровадження сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі, компаніям необхідно виявити, оцінити та кваліфікувати ризики, розробити плани їх управління та прийняти відповідні заходи для мінімізації їх впливу. Це може включати укладання угод з надійними постачальниками, забезпечення належного рівня безпеки та захисту даних, навчання персоналу, а також встановлення систем моніторингу та контролю для виявлення та реагування на потенційні ризики.

Висновки до розділу 3.

Розділ про перспективи розвитку систем бронювання в туристичному бізнесі показав, що ці системи мають великий потенціал для подальшого зростання і вдосконалення. Усе більше клієнтів віддають перевагу здійснювати бронювання туристичних послуг через Інтернет. Це створює нові можливості для розвитку систем бронювання, удосконалення, впровадження нових функцій, які полегшують процес бронювання та забезпечують зручність для клієнтів.

Сучасні системи бронювання не обмежуються лише бронюванням готелів або авіаквитків. Вони стають все більш універсальними, включаючи можливість бронювання туристичних пакетів, екскурсій, ресторанів та інших послуг. Розвиток систем бронювання спрямоване на розширення функціональності та надання більш повних послуг для задоволення потреб клієнтів.

Завдяки швидкому розвитку технологій штучного інтелекту та аналітики даних, системи бронювання матимуть можливість використовувати ці інструменти для персоналізації пропозицій та рекомендацій для клієнтів, аналізу поведінки користувачів та прогнозування попиту.

Розвиток мобільних технологій та збільшення використання смартфонів сприяють розширенню можливостей мобільних додатків для бронювання туристичних послуг. Крім того, важливою перспективою є інтеграція систем бронювання з іншими зовнішніми платформами, такими як соціальні мережі, пошукові системи та месенджери, для забезпечення максимальної зручності та доступності для клієнтів.

Системи бронювання будуть розвиватися шляхом розширення мережі партнерів, включаючи готелі, авіакомпанії, туристичні агентства та інші туристичні послуги. Важливим аспектом розвитку є також міжнародна експансія систем бронювання, що дозволить клієнтам здійснювати бронювання в різних країнах та максимально розширити вибір туристичних послуг.

Усі ці перспективи свідчать про потужний розвиток систем бронювання в туристичному бізнесі та їх значення для поліпшення процесів бронювання та задоволення потреб сучасних туристів. Запровадження нових технологій, розширення функціональності та підвищення персоналізації стануть ключовими факторами успіху у майбутньому розвитку систем бронювання в туристичному бізнесі. Так, основні переваги повинен отримати споживач туристичних послуг.

ВИСНОВКИ

Досягнуто головну мету роботи бакалавра, яка полягає у визначенні перспектив використання сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі на основі вивчення теоретичного і практичного досвіду.

Вивчено теоретичні аспекти систем бронювання в туризмі: сутність, роль, функції. У результаті вивчення теоретичних аспектів систем бронювання в туризмі було виявлено, що ці системи є ключовим елементом в сучасному туристичному бізнесі. Вони забезпечують можливість клієнтам здійснювати бронювання туристичних послуг (наприклад, готелів, авіаквитків, транспорту) через електронні канали зручним та ефективним способом.

Системи бронювання виконують різні функції: надання інформації про наявність послуг, розрахунок вартості, оформлення бронювання, обробка платежів, ведення обліку та статистики. Вони сприяють автоматизації процесів, покращенню якості та забезпечують зручність для клієнтів і операторів бізнесу.

Розглянуто концепцію сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі, включаючи онлайн-платформи, мобільні додатки, системи управління готелем, системи контролю доступу, фінансові системи та інтернет-маркетингові інструменти. Інтеграція цих систем з системами бронювання є важливим аспектом, що дозволяє оптимізувати процеси та поліпшувати взаємодію між різними технологічними рішеннями.

Висвітлення концепції сучасних систем бронювання в туристичному бізнесі надає підставу для подальшого дослідження і практичного використання цих систем у готелі. Результати такого дослідження можуть допомогти готелю оптимізувати свої процеси бронювання, забезпечити зручність та задоволення для своїх гостей та підвищити ефективність своєї діяльності.

Практичний досвід використання систем бронювання в туристичному бізнесі готелю «Фейрмонт Гранд Готель Київ» показав ефективність та

значущість таких систем для покращення процесів бронювання та задоволення потреб клієнтів. Системи бронювання дозволяють клієнтам здійснювати бронювання готельних послуг онлайн, що дуже зручно та доступно. Гості готелю можуть легко переглядати наявність номерів, ціни та додаткові послуги, порівнювати варіанти та здійснювати бронювання в режимі реального часу.

Впровадження системи бронювання дозволяє готелю ефективно управляти своєю готельною базою та ресурсами. Готель «Фейрмонт Гранд Готель Київ» може легко контролювати наявність вільних номерів, керувати цінами та акціями, встановлювати правила та політику скасування бронювання.

Системи бронювання допомагають готелю «Фейрмонт Гранд Готель Київ» створити позитивний досвід для своїх гостей. Клієнти можуть з легкістю обрати найзручніший для них варіант, переглянути фотографії та огляди, додаткові послуги та умови проживання. Це сприяє підвищенню рівня задоволення клієнтів і їх повторному бронюванню.

Впровадження системи бронювання в готелі дозволяє автоматизувати багато рутинних процесів, таких як обробка запитів, виписка рахунків, збереження даних клієнтів тощо. Це сприяє підвищенню ефективності роботи персоналу та зниженню витрат часу та ресурсів. Загалом, практичний досвід використання систем бронювання в туристичному бізнесі готелю «Фейрмонт Гранд Готель Київ» демонструє, що такі системи є необхідним інструментом для покращення якості обслуговування клієнтів, оптимізації процесів та підвищення ефективності управління готелем. Впровадження та розвиток систем бронювання в туристичному бізнесі є перспективним напрямом, який допоможе готелям досягти успіху та конкурентної переваги на ринку.

Розділ про перспективи розвитку систем бронювання в туристичному бізнесі показав, що ці системи мають великий потенціал для подальшого зростання і вдосконалення. Усе більше клієнтів віддають перевагу здійснювати бронювання туристичних послуг через Інтернет. Це створює нові можливості

для розвитку систем бронювання, удосконалення, впровадження нових функцій, які полегшують процес бронювання та забезпечують зручність для клієнтів.

Сучасні системи бронювання не обмежуються лише бронюванням готелів або авіаквитків. Вони стають все більш універсальними, включаючи можливість бронювання туристичних пакетів, екскурсій, ресторанів та інших послуг. Розвиток систем бронювання спрямоване на розширення функціональності та надання більш повних послуг для задоволення потреб клієнтів.

Завдяки швидкому розвитку технологій штучного інтелекту та аналітики даних, системи бронювання матимуть можливість використовувати ці інструменти для персоналізації пропозицій та рекомендацій для клієнтів, аналізу поведінки користувачів та прогнозування попиту.

Розвиток мобільних технологій та збільшення використання смартфонів сприяють розширенню можливостей мобільних додатків для бронювання туристичних послуг. Крім того, важливою перспективою є інтеграція систем бронювання з іншими зовнішніми платформами, такими як соціальні мережі, пошукові системи та месенджери, для забезпечення максимальної зручності та доступності для клієнтів.

Системи бронювання будуть розвиватися шляхом розширення мережі партнерів, включаючи готелі, авіакомпанії, туристичні агентства та інші туристичні послуги. Важливим аспектом розвитку є також міжнародна експансія систем бронювання, що дозволить клієнтам здійснювати бронювання в різних країнах та максимально розширити вибір туристичних послуг.

Усі ці перспективи свідчать про потужний розвиток систем бронювання в туристичному бізнесі та їх значення для поліпшення процесів бронювання та задоволення потреб сучасних туристів. Запровадження нових технологій, розширення функціональності та підвищення персоналізації стануть ключовими факторами успіху у майбутньому розвитку систем бронювання в туристичному бізнесі. Так, основні переваги повинен отримати споживач туристичних послуг.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Алексєєва Ю. В. Вплив державної політики на розвиток туристичної галузі Україн. *Актуальні проблеми внутрішньої політики*. Одеса, 2004. Вип.1. С. 103–107.
2. Антоненко І. Я. Державне регулювання просування туристичного продукту : міжнародний та вітчизняний досвід. *Інвестиції : практика та досвід*. 2013. №21. С.17–22.
3. Антонюк К. Інституціональна структура регулювання та розвитку міжнародного туризму. *Ринок цінних паперів України*. 2014. №9–10. С. 3–10.
4. Ахмедова О.О. Можливості використання світового досвіду державного регулювання у сфері туризму в Україні. *Вісник Національного університету цивільного захисту України. Серія «Державне управління»*. 2016. №1. С. 32–37.
5. Бабарицька В. К., Любіцева О. О. Організація туризму : навчальний посібник. Україна, 1998. 82 с.
6. Бак Г. Впровадження інновацій у сфері туризму. *Наукові записки*. 2010.
7. Бартошук О. В. Концептуальні підходи до формування стратегії розвитку туристичної галузі. *Економічний часопис–XXI*. 2012. №3-4. С.38–41.
8. Басюк Д. І. Основи туризмології : навчальний посібник : Кам'янець–Подільський, 2005. 202 с.
9. Бездітко Г. О. Особливості використання глобальних систем бронювання в туристичній діяльності. *Економіка*. № 10, 2017. С. 33–37.
10. Бурмакін В. І. Особливості використання систем бронювання в готельному бізнесі. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія «Менеджмент та підприємництво в Україні : етапи становлення і проблеми розвитку». Вип. 936, 2019. С. 66–71.
11. Гаврилишин І. П. Туризм України : проблеми і перспективи. 1994. 178 с.

12. Гнатенко Л. В. Роль систем бронювання в розвитку сучасного туризму. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. № 2, 2018. С. 20–28.
13. Гнатюк О. С. Інформаційні системи в готельному бізнесі : проблеми та перспективи використання. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство»*. Вип. 8, 2014. С. 143–147.
14. Гулько А. М. Особливості використання онлайн-систем бронювання в готельному бізнесі України. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. Т. 2, № 4, 2019. С. 41–50.
15. Жук А. М. Аналіз сучасних систем бронювання в туристичній галузі. *Наукові праці Кам'янець-Подільського національного університету. Серія : Економічні науки*. Вип. 40, 2020. С. 66–72.
16. Іванов В. В. Інформаційні системи в туризмі та готельному бізнесі. *Економіка*. № 7, 2013. С. 287–290.
17. Іванова О. М. Інформаційні технології в туризмі: сучасний стан та перспективи розвитку. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. № 9, 2021. С. 71–75.
18. Камушков О.С. Управління розвитком туристичної сфери України : автореф. дис. к.е.н. Запоріжжя, 2010.25 с.
19. Колесник І. О. Аналіз та порівняння систем бронювання туристичних послуг. *Економіка та суспільство*. № 15, 2018. С. 507–512.
20. Котенко Ю. О. Системи бронювання як інструмент маркетингової політики туристичних підприємств. *Бізнес*. № 3, 2017. С. 37–41.
21. Кукліна Т. С., Цвілий С. М., Журавльова С.М. Загальні тенденції розвитку світового туризму: від коронавірусу до військової агресії. *Підприємництво та інновації*. 2022.
22. Леонт'єва Ю.Ю. Формування та реалізація стратегії розвитку регіональної туристичної дестинації : автореф. дис.. к.е.н. Харків, 2010. 21 с.

23. Лук`яненко О. С. Вплив систем бронювання на ефективність готельного бізнесу. *Бізнес Інформ.* № 9, 2020. С. 36–40.
24. Мельник О. О. Основні принципи функціонування та розвитку систем бронювання у туристичному бізнесі. *Бізнес.* № 2(28), 2012. С. 285–291.
25. Михальчук, І. І. Інформаційні технології в туризмі: сучасні тенденції та перспективи розвитку : монографія. Вип. 2(27), 2014. С. 163–169.
26. Носирєв О., Деділова Т., Токар І. Розвиток туризму та індустрії гостинності в стратегії пост конфліктного відновлення економіки України. *Соціально-економічні проблеми і держава.* 2022.
27. Офіційний сайт Всесвітньої Туристської Організації. URL : <http://www2.unwto.org>. (дата звернення : 25.04.2023).
28. Офіційний сайт Державного комітету статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ> (дата звернення : 10.04.2023).
29. Петров А. О. Технології електронного бронювання у сучасному туризмі. *Бізнес Інформ.* № 9, 2017. С. 127–131.
30. Подолян Н. В. Інформаційні системи в управлінні туристичними підприємствами. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія «Управління та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку».* Вип. 647, 2019. С. 262–267.
31. Сидоренко І. В. Використання систем бронювання в управлінні готельним бізнесом. *Вісник Чернігівського національного технологічного університету. Серія : Економічні науки.* Вип. 4(77), 2016. С. 139–143.
32. Сисоєва С.І. Механізми управління туристичним бізнесом в Україні : зб. наук. пр. Харків : ХарПІ НАДУ «Магістр», 2014. №2. С.75–80.
33. Степаненко О. І. Автоматизація процесу бронювання готельних послуг в умовах сучасного інформаційного середовища. *Економіка, фінанси, менеджмент : актуальні питання науки і практики.* Вип. 3, 2014. С. 200–203.

34. Управління регіональним розвитком туризму : навчальний посібник. Одеса : Одеський державний економічний університет, 2011. 225 с.
35. Федчук А.П. Геопросторова організація антарктичного туризму : автореферат. Київ, 2007. 20 с.
36. Черніна І.В. Міжнародний туризм як фактор соціально-економічного розвитку України: регіональний аспект : автореферат. Донецьк, 2000. 24 с.
37. Шевченко Л. М. Інформаційні системи в управлінні готельним бізнесом. *Вісник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка. Економіка*. Вип. 179, 2016. С. 70–73.
38. Ярема О. В. Сучасні системи бронювання у туристичному бізнесі: технології та інновації : навчальний посібник. Київ, 2015. С. 155–159.
39. Charkina T., Pikulina O., Zadoja V., Tsviliy S. Improvement of the tourism industry management due to introduction of new trends and types of tourism. *Philosophy, economics & law review: Scientific Journal*. 2022. V. 2. № 1.
40. Tsviliy S., Gurova D., Korniienko O. Sustainable development of ecological tourism in a regional tourist destination. *Зелена економіка» – необхідна умова сталого розвитку національної економіки України* : кол. монографія / за заг. ред. О. Л. Гальцової. Херсон : ВД «Гельветика», 2020.
41. Zaitseva V., Tsviliy S., Gurova D., Korniienko O., Mamotenko D. Postcoronavirus formation of tourist micro-business of the region on the basis of economic security. *Management, finance, economics: modern problems and ways of their solutions* : collective monograph. USA. Boston : Primedia, 2021. P. 169–202.
42. Бурмістрова Ю.Д. Сучасні системи бронювання в туристичному бізнесі. *Тиждень науки – 2023* : матеріали щорічної наук.-практ. конф. викладачів, науковців, молодих учених, аспірантів, студентів НУ «Запорізька політехніка», 24 – 28 квітня 2023 р. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. С. 73–75.

ДОДАТКИ

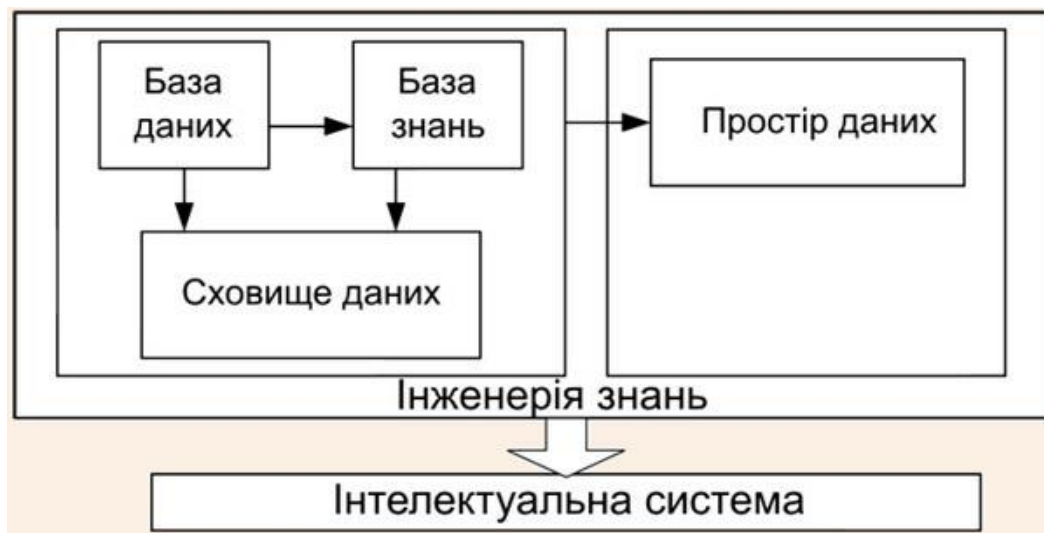
Додаток А

Програмне забезпечення та його функції в туризмі



Додаток Б

Система бронювання



Додаток В

Розвинуті технології бронювання



Додаток Г

Система бронювання готелю "Фейрмонт Гранд Готель Київ"



Додаток Д

Сфера застосування інформаційних технологій



Додаток Е

Споживацька цінність сучасних систем бронювання



Додаток Є

План дій для усунення або зниження технічних ризиків



Додаток Ж

Система бронювання Global Distribution Systems, GDS

