

УДК 338.48

Жадан Т.А.
к.е.н., доцент, доцент кафедри
туризму і готельно-ресторанного бізнесу

ХАРАКТЕРИСТИКА ON-LINE ПЛАТФОРМ БРОНЮВАННЯ МІСЦЬ І НОМЕРІВ В ЗАКЛАДАХ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТИЧНОГО І ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

У будь-якій туристичній подорожі важливу роль відіграє засіб розміщення, в якому турист планує зупинитися. Якщо готель гарний, то і відпочинок подарує приємні емоції, і навпаки – якщо готельний сервіс неякісний, то він може зіпсувати навіть позитивні враження від найкрасивішого місця. Допомогти туристу з вибором готелю покликані сучасні on-line платформи бронювання.

Бронювання – це попереднє замовлення місць і номерів у готелі або іншому виді помешкання для тимчасового проживання туристів або інших гостей закладу. Сутність бронювання полягає у тому, що турист заздалегідь резервує місце в готелі на конкретні дати свого перебування. Бронюючи готель заздалегідь, турист забезпечує собі комфортне проживання та має можливість скористатися знижками на раннє бронювання. Бронюючи місце у готелі, турист має уважно ознайомитись з умовами та правилами відміни бронювання, оскільки у випадку відмови від бронювання або неприбуття з нього можуть стягнути штраф [1, с. 123-126].

Процес бронювання місця в готелі може змінюватися в залежності від типу готелю та платформи бронювання. Етапи бронювання місця в готелі включають наступні кроки: 1) вибір місця та дати перебування - турист вибирає готель та дати, на які він бажає забронювати номер; 2) вибір типу номеру та кількості гостей - турист обирає тип номеру та вказує кількість дорослих та дітей, які будуть перебувати разом з ним у готелі; 3) перегляд доступних варіантів - турист переглядає доступні номери, їх опис, фотографії, ціни та умови бронювання; 4)

вибір номеру та заповнення форми бронювання - турист вибирає певний номер та заповнює форму бронювання, в якій вказує свої особисті дані, контактну інформацію та спосіб оплати; 5) оплата - турист робить оплату за бронювання через обрану платіжну систему; 6) підтвердження бронювання - після успішної оплати турист отримує підтвердження бронювання на свою електронну пошту або в мобільний додаток. У підтвердженні можуть бути вказані такі деталі бронювання, як номер кімнати, дати перебування, ціна та умови скасування; 7) реєстрація - при прибутті до готелю турист повинен пройти реєстрацію, надати свої документи та отримати ключі від номеру [1, с. 124-125].

Бронювання місць і номерів у готелі може здійснюватися напряму з готелю, через туристичних операторів або онлайн-платформи бронювання готелів. Існує широке розмаїття платформ для он-лайн бронювання місць в готелях: Booking.com, Expedia, Agoda, Hotels.com, Airbnb, Trivago тощо.

Booking.com – це одна з найбільших он-лайн платформ для бронювання готелів з понад 28 мільйонами зареєстрованих помешкань у всьому світі. Ця платформа була заснована у 1996 р. зі штаб-квартирою в Амстердамі (Нідерланди) та пропонує послуги в більш ніж 220 країнах світу. Booking.com дозволяє шукати готелі за різними параметрами (ціна, рейтинг, розташування, тип номеру, наявність Wi-Fi, тощо), порівнювати ціни на різні варіанти помешкань та переглядати відгуки від реальних користувачів. Booking.com пропонує такі додаткові послуги, як бронювання авіаквитків, оренда автомобілів та екскурсійні пакети. Платформа надає різні типи проживання: готелі, апартаменти, вілли, гостьові будинки та хостели [2].

Expedia є однією з найбільших міжнародних он-лайн платформ для пошуку та бронювання готелів, авіаквитків, оренди автомобілів, путівок та інших туристичних послуг. Компанія була заснована у 1996 р. в США і на сьогоднішній день пропонує послуги в понад 30 країнах світу. Expedia дозволяє користувачам шукати готелі та інші види помешкань за такими параметрами, як: ціна, розташування, кількість зірок, наявність додаткових послуг тощо. Крім того, користувачі можуть порівнювати ціни на різні пропозиції. На Expedia

можна знайти різні типи проживання: готелі, курорти, квартири, вілли, гостьові будинки та хостели. Платформа також дозволяє забронювати екскурсійні пакети, трансфери та інші послуги, що пов'язані з подорожами.

Agoda – це он-лайн платформа бронювання готелів, оренди житла для відпустки, авіаквитків та інших заходів, пов'язаних з подорожами. Вона була заснована в 2005 році, її штаб-квартира знаходиться в Сінгапурі, а також працює в різних країнах світу. Веб-сайт і мобільний додаток Agoda дозволяють користувачам шукати та порівнювати ціни на готелі, переглядати фотографії та відгуки про помешкання, а також робити бронювання. Компанія також пропонує винагороди за лояльність та інші переваги для тих, хто часто подорожує через програму Agoda Rewards. Agoda є частиною групи компаній Booking Holdings, до якої входять такі туристичні бренди, як Booking.com, Priceline і Kayak.

Hotels.com - це он-лайн туристична агенція, яка спеціалізується на бронюванні готелів, оренді житла на час відпустки, тощо. Компанія була заснована в 1991 р. і розташована в Далласі (штат Техас, США). Hotels.com надає користувачам платформу для пошуку, порівняння цін і бронювання готелів, перегляду фотографій і відгуків про помешкання. Веб-сайт і мобільний додаток пропонують програму лояльності «Hotels.com Rewards». Компанія працює в понад 85 країнах і пропонує бронювання більш ніж у 500000 закладів по всьому світу. Hotels.com є частиною Expedia Group, до якої входять туристичні бренди Expedia, Orbitz і Travelocity.

Airbnb – це он-лайн платформа, яка дозволяє забронювати не тільки готелі, але й квартири, будинки, гостьові кімнати та інші види помешкань, що належать приватним власникам. Компанія була заснована в 2008 р. і базується в Сан-Франциско, Каліфорнія. Веб-сайт і мобільний додаток Airbnb дозволяють користувачам шукати та бронювати житло в понад 220 країнах світу. Господарі помешкань можуть створювати списки своїх об'єктів, встановлювати ціни та спілкуватися з гостями через платформу. Airbnb також пропонує різноманітні послуги: екскурсії з гідом, кулінарні курси та пригоди на природі, які можна забронювати через платформу. Airbnb є одним із найпопулярніших і зручних

варіантів пошуку унікальних та доступних варіантів житла для багатьох мандрівників [2].

Trivago – це он-лайн платформа для пошуку і порівняння готелів та інших видів помешкань у різних куточках світу, яка була заснована у 2005 р. в Дюссельдорфі (Німеччина). Trivago дозволяє користувачам швидко знайти і порівняти різні варіанти помешкань за ціною, рейтингом, розташуванням і іншими параметрами. Trivago надає можливість забронювати номери в готелях безпосередньо на платформі, отримувати інформацію про погоду, карти регіонів, а також переглядати рекомендації та поради щодо відпочинку в різних країнах. Trivago пропонує свої послуги в різних країнах світу і має мобільні додатки для IOS та Android, які дозволяють користувачам знайти і забронювати готелі в будь-який час та в будь-якому місці. Також Trivago надає можливість вести пошук кількома мовами.

Література:

1. Готельно-ресторанна справа : бакалаврський курс: навч. посібн. для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня освіти усіх форм навчання / колектив авторів ; за ред. проф. Н. В. Якименко-Терещенко ; Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». Частина 1. Харків, 2022. 549 с.

2. Система онлайн-бронювання готелів Booking.com vs Airbnb – що обрати? URL: <https://myhotel.com.ua/blog/systema-onlajn-bronyuvannya-goteliv-booking-com-vs-airbnb-shho-obraty/>