

УДК 338.486

Транченко О.М.

СУЧАСНІ ІТ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Інформаційні технології відіграють все більш важливу роль у багатьох різних галузях, і туризм не є винятком. З появою нових технологій та розвитком Інтернету індустрія туризму зазнала значних змін та ІТ стали невід'ємною частиною галузі. Однією з основних областей, де ІТ роблять великий внесок, є бронювання та придбання туристичних послуг. Раніше туристам доводилося звертатися до туристичних компаній або дзвонити, щоб забронювати готелі та купити авіаквитки. Тепер все це можна зробити онлайн через інтернет-платформи та спеціалізовані сайти.

Ці сервіси дозволяють мандрівникам порівнювати ціни, вибирати найзручніші варіанти та бронювати квитки у будь-який час доби. Приклад таких платформ є Booking.com. Ця платформа дозволяє мандрівникам шукати та бронювати готелі по всьому світу. Він пропонує різноманітні варіанти розміщення: від недорогих хостелів до розкішних готелів. На сайті також представлена докладна інформація про кожен готель, включаючи фотографії, відгуки інших мандрівників і зручності, які пропонує готель. Такий підхід дозволяє мандрівникам приймати обґрунтовані рішення та вибирати варіант, який найкраще відповідає їхнім потребам.

Крім бронювання готелів, ІТ також підтримує процес купівлі авіаквитків. З появою сервісів онлайн-бронювання авіаквитків мандрівникам більше не потрібно стояти в чергах в аеропорту або звертатися до туристичних компаній. Авіакомпанії пропонують свої власні веб-сайти або програми. Багато готелів пропонують гостям мобільні програми, які дозволяють замовляти додаткові послуги, такі як обслуговування номерів або бронювання ресторанів. Ці програми також можуть надати інформацію про визначні місця та маршрути, а також допомогти вам спланувати поїздку.

Наприклад, програма TripIt допомагає мандрівникам організовувати свої

поїздки. Він автоматично збирає інформацію про бронювання авіакомпаній та готелів, оренду автомобілів та створює докладні плани поїздок. Додаток також надає інформацію про погоду, місцеві пам'ятки та рекомендації щодо маршруту. Це значно спрощує процес планування і дозволяє туристам насолоджуватися поїздкою без зайвого клопоту. Сьогодні туристичним агентам, у рамках розвитку штучного інтелекту та інформаційних технологій, дозволено бачити найактуальнішу інформацію про ціни та наявність місць через онлайн системи бронювання. Застарілі апарати також працюють через термінали, які зазвичай встановлюють у підрозділі чи філії туристичної фірми, підключені до найближчого вузла DNS. Природно, що навчання для роботи з цими системами потребує великих матеріальних та тимчасових витрат. Онлайн бронювання як авіа, так і залізничних квитків в основному здійснюється за допомогою систем, використання яких є дорогим для малих та середніх підприємств. Однак з'явилися нові системи бронювання, які працюють через Інтернет. Такі системи доступні для малих та середніх підприємств, тому що це швидко та мобільно. Ця система дозволяє турагентам отримувати інформацію про туристичні послуги, а також бронювати готелі та готелі.

Онлайн бронювання дозволяє турагентам спростити взаємодію з клієнтами. Онлайн бронювання готельних номерів стає все популярнішим, і багато готелів вже отримують заявки на бронювання від клієнтів через спеціальні сервіси для бронювання. Це дозволяє клієнтам самостійно обирати та бронювати номери. У майбутньому ця функція модернізується і стане кращою і зрозумілішою. Дизайн сайту також відіграє важливу частину залучення клієнтів. Хороший дизайн має бути естетичним, відповідати цілям компанії та містити унікальний контент. Навігація сайту має бути простою та зручною для відвідувачів. Унікальний сайт дозволяє туристичним компаніям успішно конкурувати на міжнародному ринку. ІТ також відіграє важливу роль у маркетингу та просуванні туристичних послуг. За допомогою соціальних мереж та онлайн-реклами компанії можуть охопити широку аудиторію та залучити нових клієнтів. Наприклад, туристичні компанії можуть створювати сторінки у

соціальних мережах. На них вони можуть розміщувати фотографії та відео з подорожей, пропонувати спеціальні пропозиції та знижки.

Крім того, ІТ відділи можуть використовувати інструменти аналітики для відстеження переваг та поведінки потенційних клієнтів, допомагаючи підприємствам персоналізувати свої пропозиції та підвищувати конкурентоспроможність. Однак, крім переваг, інформаційні технології також створюють певні проблеми для туристичної галузі. Наприклад, зі зростанням онлайн-бронювання виникла проблема фейкових відгуків та шахрайства. Деякі компанії створюють фейкові відгуки про свої послуги, щоб залучити більше клієнтів. Це може спантеличити мандрівників і негативно вплинути на їх враження від подорожі. Крім того, поширеною проблемою стало онлайн-шахрайство, коли туристи купують підроблені тури чи квитки на ненадійних сайтах. Деякі люди віддають перевагу традиційним видам транспорту і не завжди відкриті для нових технологій. Найчастіше мандрівники вважають за краще звертатися до туристичних агенцій та отримувати персоналізовані послуги, а не планувати свої поїздки онлайн. Отже, інформаційні технології грають ключову роль індустрії туризму. Крім того, інформаційні технології дозволяють підприємствам аналізувати переваги та поведінку клієнтів, допомагаючи їм покращувати послуги та конкурувати на ринку. Однак важливо враховувати проблеми, які можуть виникнути під час використання ІТ у цій сфері, такі як фейкові відгуки та небажання деяких клієнтів використовувати нові технології.

Список використаних джерел

1. Ucloud. Переваги хмарних технологій. 12.08.2023. URL: <https://ucloud.ua/perevagy-hmarnyh-tehnologij/>.
2. Биков В.Ю. Технології хмарних обчислень, ІКТ-аутсорсинг та нові функції ІКТ-підрозділів навчальних закладів і наукових установ. Інформаційні технології в освіті. 2011р. Вип. 10. С. 8-23. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/itvo_2011_10_3.