

УДК: 338.48-027.44

Науменко Наталія,

к.е.н., доцент,

доцент кафедри міжнародних економічних відносин

та управління проектами,

Волинський національний університет імені Лесі Українки,

м. Луцьк, Україна

naumenko.ns@gmail.com

Ліпатова Надія,

студентка третього курсу

Українсько-польської програми “Крок до Євроінтеграції”,

Вища школа суспільно-господарча,

м. Пшеворськ, Польща

lipatovanadia876@gmail.com

ЗРОСТАННЯ РОЛІ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ У МЕНЕДЖМЕНТІ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ СВІТОВОЇ РЕЦЕСІЇ

Конкуренція на туристичному ринку означає суперництво між суб'єктами ринкового господарства за найбільш вигідні умови виробництва, продажу і реалізації туристичних послуг. Такий вид економічних відносин функціонує тоді, коли виробники послуг (туроператори, турагенти) виступають як самостійні і ні від кого не залежні суб'єкти господарської системи. Процес просування туристичних послуг до кінцевого споживача складний, нерідко не передбачає безпосереднього зв'язку між ними. В процесі просування туристичні послуги комплектуються в туристичний продукт (через туроператора) і через систему дистриб'юції (через турагентства) доводяться до споживача.

Загальносвітовою тенденцією розвитку туристичного ринку провайдерських послуг є надання готелям пакету послуг, пов'язаних із

просуванням на різних ринках із акцентом на глобальні системи бронювання (Global Distribution System – GDS). До глобальних відносять чотири основні системи бронювання: Amadeus, Galileo, Sabre та Worldspan. Разом ці системи нараховують приблизно 500 000 терміналів, установлених у готелях по всьому світу, що складає близько 90 % ринку: не випадково їх називають «золотою четвіркою». 10 % займають регіональні системи резервування та системи, які знаходяться в стадії злиття із однією з вищеперерахованих. Кожна GDS, хоча і є глобальною, має свій арсенал розповсюдження. Для Amadeus та Galileo – це передусім Європа, для Sabre та Worldspan – Америка.

Система **Galileo** використовується в 116 країнах світу, більш ніж 45 тисячами агентств. За результатами 2008 року Galileo має найбільш міцні позиції у Великобританії, Італії, Греції, Швейцарії, Португалії. У цілому, частка цієї системи на ринку Європи – 29,8 % (друге місце). Таких результатів Galileo досягла за три роки роботи на світовому ринку [1]. Система Galileo дозволяє забезпечувати туриста та турагента інформацією про туристичні продукти й послуги, автоматизувати процес бронювання авіаквитків, здійснювати прямий обмін повідомленнями та замовлення додаткових послуг [2].

Не менш відома у світі система бронювання **Sabre**, яка надає туристу інформацію про послуги перекладачів, оренду автомобілів, бронювання місць у готелях, організацію екскурсій, прогноз погоди, курси валют, забезпечує демонстрацію географічних карт, відео- та фото з місць відпочинку та багато ін. [3].

Комп'ютерна система бронювання **Worldspan** здійснює резервування місць на авіатранспорті, у театрах та інших закладах культури, номерів у готелях, екскурсій, компаніях з оренди автомобілів, надає додаткову інформацію, пов'язану з туризмом. На початку XXI ст. Worldspan активно просуває туристичні Інтернет-технології у сфері електронної комерції. Програма Dates&Destinations дозволяє створити Internet Booking Engine – систему бронювання через Worldspan на сайті туристичного агентства в Інтернет. Впровадження цієї системи в діяльність кримських туристичних компаній дозволило

б клієнтам самостійно обирати авіарейс, готель і здійснювати їх бронювання [4].

Із вищеперелічених систем бронювання в туристичних фірмах окупованого Криму користуються лише системою **Amadeus**. Останнім часом система Amadeus активно виходить на український ринок туристичних послуг і є однією із комп'ютерних систем бронювання, які динамічно розвиваються в Україні [5].

Серед закордонних систем бронювання популярними є також: Trust, SRS, Utell, Start.

Trust – глобальна розподільча система, яка в режимі реального часу може повідомляти і переорієнтувати дані про резервування та іншу інформацію між готелями, центрами резервування, турагентами, авіакомпаніями та іншими складовими світової туристичної інфраструктури. Система включає 11 центрів резервування в більше ніж 30 країнах світу [6].

Інформаційно-пошукова система **Tury.ru** включає систему, яка дозволяє бронювати будь-якій тур вибраний за допомогою пошукової системи із бази даних по турам. Системою розроблено і впроваджено нове програмне забезпечення під назвою «ОФІС On-line» та «Облік рейсів», яке забезпечило реалізацію нового механізму бронювання турів і взаємодії між учасниками туристичного ринку – туроператорів, турагентів і туристів. А саме, даний механізм дозволяє: туроператору підтримувати свої тури в базі даних в актуальному стані, а турагенту здійснювати бронювання в режимі он-лайн; використовуючи канали Інтернет-зв'язку спілкуватись учасникам туристичного ринку в прямому ефірі; вести взаєморозрахунки туроператор-турагент і турагент-турист; туроператорським і турагентським офісам вести свої клієнтські бази; автоматично формувати і роздруковувати усі необхідні документи по туру; отримувати звіти за різні періоди часу роботи [7].

Світова туристична індустрія вже відчуває на собі наслідки війни в Україні. Раптове скорочення числа росіян і українців, які виїжджають за кордон з моменту вторгнення РФ, завдало величезної шкоди відновленню галузі відразу після COVID-19 [8].

Авіакомпанії по-новому планують рейси, облітаючи Росію, а санкції не дозволяють росіянам розплачуватися за кордоном картами всесвітньо відомих систем.

У популярних туристичних країнах оцінюють, яким буде спад туризму на тлі агресії РФ. Тим часом Україна та світова спільнота закликають розірвати співпрацю з Росією, зокрема й у сфері туризму.

Після вторгнення Росії в Україну західні країни заборонили російським пасажирським літакам входити у їхній повітряний простір, і вся російська туристична індустрія зазнала кардинальних змін, пише видання.

Західні санкції різко скоротили список місць, куди росіяни можуть їздити за кордон, фактично ізолюючи країну від світу. Раніше місцеві турфірми допомагали клієнтам бронювати розкішні поїздки по всьому світу. Тепер вони змушені шукати локації, список яких тільки скорочується.

Ціни на авіаційне паливо різко зросли після того, як західні санкції вдарили по російській економіці. Це також призвело до зростання цін на авіаквитки. Тепер квитки на прямі рейси з Москви в Дубай в обидві сторони коштують від 609 доларів на flydubai, 1359 доларів на Emirates і 810 доларів на Turkish Airlines. Це на кілька сотень доларів вище, ніж було до 24 лютого [9].

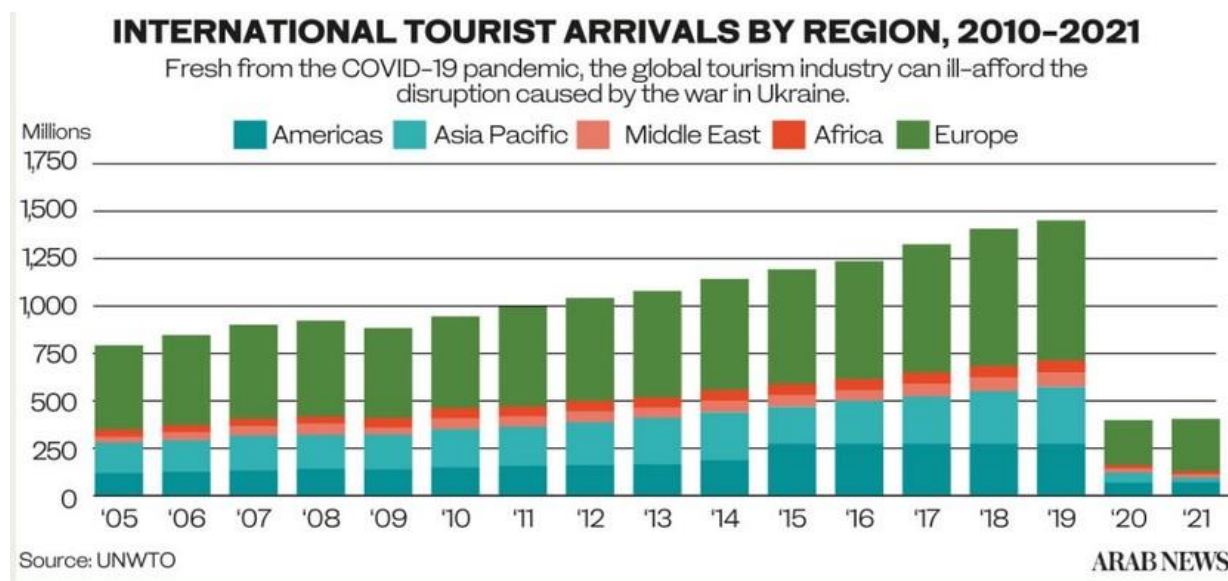


Рис. 1. Динаміка регіонального спаду туризму через COVID-19 на передодні російсько-української війни (Arab News, UNWTO)
Джерело: за [9].

У нинішніх економічних умовах жорсткої конкуренції і ринкової економіки жодна успішна туристична фірма не може повноцінно розвиватися й ефективно просуватися без сучасних автоматизованих інформаційних технологій. Інформаційні технології (ІТ) управління з'явилися у світовій індустрії давно – біля двадцяти п'яти років тому, і пройшли великий шлях розвитку. На українському ринку ІТ управління присутні відносно недавно. Експерименти з впровадження даних систем в Україні стали проводитися з середини 90-х років. Кількість впроваджень вимірюється в десятках, а якість упровадження найчастіше є предметом суперечок, слухів, домислів і розчарувань по сьогоднішній день.

Список використаних джерел:

1. Galileo system. *Defence Industry and Space*. URL: https://defence-industry-space.ec.europa.eu/eu-space-policy/galileo/galileo-system_en (дата звернення 14.05.2023).
2. Заміна GPS. Україна в супутниковій системі Galileo. URL: <https://web.archive.org/web/20180806102053/https://ua.korrespondent.net/tech/space/3997065-zamina-GPS-ukraina-v-suputnykovii-systemi-Galileo> Дата публікації 3.08.2018 р. (дата звернення 14.05.2023).
3. Офіційний сайт компанії Sabre. URL: <https://www.sabre.com/> (дата звернення 14.05.2023).
4. Офіційний сайт компанії Worldspan. URL: <https://www.travelport.com/> (дата звернення 14.05.2023).
5. Офіційний сайт компанії Amadeus. URL: <https://amadeus.com/> (дата звернення 14.05.2023).
6. Офіційний сайт компанії Trust. URL: <https://www.trust.com/> (дата звернення 14.05.2023).
7. Офіційний сайт компанії Tury.ru. URL: <https://www.tury.ru/> (дата звернення 14.05.2023).
8. Науменко Н. С., Медина А. В. Стан туристичної галузі під час пандемії COVID-19 та в період україно-російської війни: перспективи для реанімації внутрішнього туризму. *Сучасний стан та перспективи розвитку діяльності підприємств в Україні: теорія, методика, практика: колективна монографія*. Полтава: ПП «АСТРАЯ», 2022. С. 18-23 URL: <http://www.economics.in.ua/2022/11/1.html>
9. Гроші або демократія. Як війна в Україні впливає на світовий туризм. *РБК-УКРАЇНА*. URL: <https://www.rbc.ua/ukr/travel/sanktsii-padenie-dohodov-voyna-ukraine-vliyaet-1650555497.html> (дата звернення 11.05.2023 р.).