

О.А. Шатило, к.держ.упр., доц.
І.Ю. Шатило, асист.

Житомирський державний технологічний університет

МЕРЕЖЕВА СИСТЕМА ПОШУКУ ТА БРОНЮВАННЯ ТУРІВ

Останні тенденції розвитку світового туристичного ринку показують стійке зміщення продажів з реального сектора в віртуальний. В осяжному майбутньому кількість стаціонарних точок продажів туристичного продукту буде зведено до мінімуму, а операції просування продукту, контакту з покупцями та продажу будуть здійснюватися з використанням мережі Інтернет. У цих умовах об'єднання турагентств в мережі, які орієнтовані на онлайнний сегмент туристичного ринку, є найбільш розумним шляхом подальшого розвитку кожного агентства та підвищення частки його продажів. Мережева система пошуку та бронювання турів являє собою автоматизовану систему, яка вміщує інформацію щодо розкладів авіапідприємств, пасажиромісткості, тарифів і супутніх послуг, за допомогою якої може бути зроблено бронювання та/або можуть бути виписані квитки, яка робить деякі або всі ці можливості доступними для туристичних агентів. Метою створення мережі є використання її учасниками найсучасніших ІТ-технологій на туристичному ринку з метою збільшення продажів турпродукту. Вона є інструментом, що дозволяє в оптимальний строк здійснити пошук і бронювання найбільш вигідної для туриста пропозиції. Перевага мережевої системи полягає в тому, що вона дає змогу перевірити актуальність турів, наявність місць на чартерних авіарейсах всіх основних туроператорів України в режимі онлайн. Тобто, немає необхідності заходити на сайти кожного окремого туроператора, так як всі їхні пропозиції ранжуються в одній загальній мережевій системі. Така методика у свою чергу значно скорочує час пошуку та бронювання туру. Також, оновлення даних в режимі реального часу обумовлює максимальну актуальність інформації – одного із найважливіших параметрів для менеджерів турагентств. Система дозволяє здійснювати пряме бронювання турів основних туроператорів України прямо з результатів пошуку. Найбільш популярними послугами, які бронюються через мережу є: пакетні тури, які включають проїзд та проживання; тури, які включають лише проживання та екскурсії (без проїзду) – особливо актуальні, коли турист подорожує на власному автомобілі; авіаквитки – при бронюванні авіаквитків мережевий агент вводить початковий і кінцевий пункт авіаперельоту і його дату, в результаті отримує інформацію про всі авіарейси, які підходять під заданий опис. Виходячи із цієї інформації приймається рішення про бронювання; готелі – при бронюванні в системі відвідувачу надається опис готелю і тарифи на послуги. Наступним етапом є форма бронювання номеру готелю. Учасником мережі туристичних агенцій може стати тільки суб'єкт підприємницької діяльності України, який повинен мати діючу ліцензію на здійснення турагентської або туроператорської діяльності на території України та виділену лінію виходу в Інтернет і не менше 2-х робочих місць. Учасник мережі повинен здійснювати бронювання виключно через мережу по всіх туроператорам. Для отримання доступу в мережеву систему бронювання користувачеві необхідно заповнити реєстраційне поле, де необхідно ввести основну інформацію про агента – назву компанії, місто, адресу, телефон, електронну адресу, сайт, ПІБ директора, номер ліцензії. Після цього потрібно підписати договір з реалізації туристичних продуктів. Далі користувачу надається унікальний пароль, який потрібно вводити для початку роботи в системі. Після авторизації користувачеві стають доступними всі можливості системи.

Для туристичних агентств мережева система дозволяє здійснювати наступні функції:

- пошук пакетних турів за різними параметрами і їх бронювання;
- пошук екскурсійних турів за різними параметрами і їх бронювання;
- пошук турів по Україні та їх бронювання;
- контроль наявності місць на чартерних авіарейсах всіх основних туроператорів України в єдиному вікні;
- автоматична перевірка актуальності турів на сайтах туроператорів;
- онлайн бронювання пакетних турів на сайтах операторів не покидаючи її інтерфейсу системи;
- можливість розміщення в спеціальній базі “відмовних турів” пропозицій, за якими можуть бути застосовані штрафні санкції від туроператорів;
- отримання інформації про рекламні тури всіх туроператорів України в одній базі інфотурів;
- доступ до бази туроператорів “в останню хвилину” з можливістю бронювання турів за низькими цінами з вильотом завтра-післязавтра;
- бронювання авіаквитків за вигідними тарифами;
- можливість створення віртуального терміналу в офісі турагентства та оплати заявок туристами за допомогою кредитної карти, як віддалено, так і в офісі;
- отримання різної довідкової інформації, необхідної менеджеру турагентства в процесі роботи.

Для туроператора в системі надані наступні функції:

- можливість за найменший проміжок часу донести до більшої частини кінцевих точок продажів України свої спецпропозиції через виносні модулі пошуку турів, розташовані на сайтах турагентств;
- встановити на своєму сайті пошуковий модуль з фільтром за своїми пропозиціями;
- виділити в результатах пошуку в системі свої базові готелі, з можливістю надання їх розширених описів, для збільшення їх продажів;
- виділення в результатах пошуку готелів, в яких здійснюються бонусні або акційні програми, з

можливістю надання повних описів цих програм;

- динамічне управління блоком “кращі пропозиції туроператорів”;
- отримання можливості іміджевого та комерційного контакту зі своєю цільовою аудиторією за допомогою розміщення інформації на банерах головної сторінці;
- розміщення контекстних оголошень над результатами пошуку турів, націлених по країні (брендування результатів пошуку);
- брендування форм пошуку турів (брендування турів “останню хвилину” та сторінки інфотурів).

Форма пошуку туру в мережевій системі включає такі параметри: країну подорожі; місто вильоту (виїзду); дату початку туру; вид туру (на морі, гірськолижний, пляжі та екскурсії, екзотика і т.д.); тривалість подорожі; вартість туру; тип транспорту; зірковість готелю; кількість подорожуючих; тип номеру; кількість туристів в номері (дорослих і дітей); тип харчування; перелік операторів; актуальність туру (тобто туру без зупинок продажів внаслідок відсутності транспортних місць або заповненості в готелях).

Для бронювання туру в мережі необхідно заповнити форму заявки на тур, яка складається з наступних інформаційних полів: інформації про тур і рейс; інформації про туристів; інформації про оплату туру. Користувачеві необхідно внести інформацію про туристів, перевірити дані заявки та забронювати її в системі. При заповненні заявки необхідно звернути увагу на наступне: прізвище і ім'я туриста набираються прописними (заголовними) латинськими літерами, так як це вказано в закордонному паспорті; вказується дата видачі і термін дії паспорта (це важливо, оскільки багато країн виставляють вимоги до терміну дії паспорта після закінчення поїздки); дата народження туристів (це важливо для правильного визначення ціни, якщо в поїздки є діти і підлітки, а також для визначення вартості страховки, якщо в поїздки вирушають пенсіонери); можливий вибір групового або індивідуального трансферу; якщо в поїздки разом з батьками відправляється дитина до двох років, то вона вноситься до заявки, як інфант, без надання додаткового місця в літаку і в готелі (вартість путівки в такому разі збільшується на 40-60 у.о.); в пункті “Коментарі до заявки” вказуються додаткові побажання туристів, які не є обов'язковими до виконання туроператором або приймаючим готелем.

Після бронювання заявка передається в центральний офіс і розміщується на сторінці “Заявки в роботі” для контролю її статусу. Після сплати заявки туру документи для туристів прикріплюються на сайт, звідки їх можна завантажити та роздрукувати. Документи включають в себе: фінансові документи по туру (рахунок-фактура, рахунок-підтвердження, платіжні доручення); пам'ятка туристові; повний пакет документів по туру для надання туристу в поїздки (ваучер на проживання, страховка, авіаквитки, електронні візи і т.д.); правила оформлення візи і подачі документів оператору з візових країн; додаткові документи за заявкою (інформація за депозитами в готелях, зразки заповнення анкет та анкети туристів).

Мережевий сервіс перевірки наявності місць на чартерних авіарейсах дозволяє здійснити наступні функції: перевірити розклад чартерних рейсів з усіх міст України; типи повітряних суден і авіакомпанії, що виконують ці рейси; завантаження чартерних рейсів (залишок місць) по кожному туроператору – замовнику. Для здійснення перевірки необхідно послідовно вибрати: країну призначення; аеропорт вильоту (аеропорти вильоту); аеропорт прильоту (аеропорти прильоту); туроператора (туроператорів); діапазон дат вильоту (дата кількість днів); діапазон дат зворотного вильоту (дата кількість днів).

Отже, можна констатувати, що мережева система пошуку та бронювання туру надає переваги для кожного учасника процесу. Для туриста – це швидке оформлення путівки, можливість одержати повну інформацію про свою заявку та матеріального підтвердження бронювання. Для туроператора – поліпшення якості обслуговування клієнтів та збільшення продажів.