

**Канд. екон. наук Самойленко А. О., Муштат С. О.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

## **РОЛЬ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ТУРИЗМІ**

Інформаційні технології грають ключову роль у туристичному бізнесі, зокрема у підвищенні ефективності управління підприємствами та маркетингу туристичних послуг. Вони сприяють інтеграції та зв'язку між різними учасниками туристичного ринку, покращують якість послуг, забезпечують швидке передання великого обсягу інформації, збільшують швидкість обслуговування та його ефективність.

Системи бронювання, як-от комп'ютерні системи резервування (CRS), дозволяють прискорити процес резервування авіаквитків і здійснити його в режимі реального часу, що підвищує якість сервісних послуг. Глобальні дистриб'юторські системи (GDS) та туристичні сайти надають можливість туристам легко доступати до інформації про різноманітні туристичні послуги, порівнювати ціни та робити обґрунтовані рішення щодо своїх подорожей.

Доцільним буде розглянути кожне з рішень для найкращого розуміння ролі інформаційних технологій у туристичному бізнесі:

– Комп'ютерні системи резервування (CRS) відіграють ключову роль у сучасній туристичній індустрії, забезпечуючи швидке та ефективне бронювання послуг. Ось декілька прикладів CRS:

– Amadeus: Спочатку розроблена як CRS для Air France, Iberia, Lufthansa та SAS. Це одна з найбільших CRS, яка обслуговує різні види транспорту, включаючи авіакомпанії, готелі, залізниці, прокат автомобілів та інше. Amadeus дозволяє турагентам та клієнтам здійснювати бронювання в режимі реального часу, пропонуючи доступ до великої бази даних різноманітних туристичних послуг.

– Sabre: Sabre є однією з найстаріших CRS, яка була створена авіакомпанією American Airlines. Сьогодні вона пропонує комплексні рішення для бронювання авіаквитків, готелів, прокату автомобілів та інших послуг, допомагаючи оптимізувати роботу туристичних агентств.

Ці системи дозволяють користувачам вибирати з широкого спектру туристичних продуктів та послуг, порівнювати ціни, переглядати відгуки та робити

обґрунтовані рішення щодо своїх подорожей. Вони також сприяють оптимізації роботи туристичних агентств, забезпечуючи їм доступ до великої бази даних про різноманітні туристичні послуги та можливість ефективного управління бронюваннями.

2. Глобальні дистриб'юторські системи (GDS) є важливими інструментами в туристичній індустрії, які дозволяють туристичним агентствам, готелям, авіакомпаніям та іншим постачальникам послуг здійснювати бронювання та управління ними. Ось декілька прикладів GDS:

– Amadeus GDS: Це розширення CRS Amadeus, яке забезпечує глобальний доступ до різноманітних туристичних послуг, включаючи рейси, готелі та оренду автомобілів.

– Galileo: Створена Travelport, ця система надає доступ до широкого спектру туристичних послуг і використовується туристичними агентствами по всьому світу.

– Worldspan: Також належить Travelport і подібно до Galileo, надає комплексні туристичні послуги через глобальну мережу.

Ці системи сприяють ефективності та зручності у сфері туризму, дозволяючи користувачам легко знаходити та бронювати необхідні послуги, а також допомагають туристичним операторам та агентствам оптимізувати свої процеси та підвищити продуктивність.

Для кращого розуміння систем CRS (Комп'ютерні системи резервування) та GDS (Глобальні дистриб'юторські системи) необхідно розглянути їх ключові відмінності та спільні риси (табл. 1).

*Таблиця 1*

**Ключові відмінності та спільні риси між CRS та GDS**

<b>Характеристика</b>	<b>CRS</b>	<b>GDS</b>
Початкове призначення	Системи для внутрішнього використання авіакомпаній	Глобальні системи, що забезпечують доступ до широкого спектру туристичних послуг
Основні функції	Бронювання авіаквитків, готельних номерів, прокату автомобілів	Те саме, але з більш широким охопленням та додатковими сервісами
Використання	Переважно авіакомпаніями	Туристичними агентствами та компаніями по всьому світу
Приклади	Amadeus (Air France, Iberia, Lufthansa, SAS), Sabre (створена American Airlines)	Amadeus GDS, Galileo, Worldspan

Дані табл. 1 допомагають зрозуміти, що CRS були розроблені для специфічних потреб авіакомпаній, тоді як GDS надають більш універсальні рішення для всієї туристичної індустрії. Обидві системи мають спільну мету – спростити процес бронювання та управління туристичними послугами, але GDS надають більш широкий доступ та більше можливостей для туристичних агентств.

3. Туристичні сайти є невід’ємною частиною інформаційних технологій у туризмі, оскільки вони служать важливим каналом для розповсюдження інформації, комунікації та продажу туристичних послуг онлайн. Вони дозволяють туристам легко знаходити інформацію про різні напрямки, готелі, транспортні засоби, екскурсії та інші аспекти подорожей. Щоб описати незамінність туристичним сайтам необхідно розглянути ключові аспекти їх роботи (табл. 2).

*Таблиця 2*

**Ключові аспекти роботи туристичних сайтів**

<b>Аспект</b>	<b>Опис</b>
<b>Інформаційний ресурс</b>	Надає детальну інформацію про туристичні продукти та послуги, включаючи фотографії, описи, відгуки користувачів та рейтинги
<b>Бронювання та покупки</b>	Дозволяє користувачам бронювати та купувати туристичні послуги, такі як квитки на транспорт, готельні номери та пакетні тури
<b>Персоналізація</b>	Пропонує персоналізовані рекомендації та пропозиції на основі попередніх пошуків та бронювань користувача
<b>Маркетинг</b>	Є потужним інструментом маркетингу для туристичних компаній, дозволяючи їм досягати широкої аудиторії та просувати свої послуги

В табл. 2 відображаються основні функції та переваги туристичних сайтів, які є важливими для сучасного туристичного бізнесу. Туристичні сайти сприяють зростанню ефективності та конкурентоспроможності туристичного бізнесу, оскільки вони забезпечують швидкий доступ до інформації та зручність у плануванні подорожей.

Інформаційні технології в сучасному туристичному бізнесі виконують рішучу роль, забезпечуючи ефективне управління підприємствами та зручність для клієнтів. Системи бронювання, такі як комп’ютерні системи резервування (CRS) та глобальні дистриб’юторські системи (GDS), дозволяють швидко та ефективно бронювати різні туристичні послуги в режимі реального часу. Вони сприяють інтеграції різних учасників туристичного ринку та підвищують якість обслуговування. Туристичні сайти також відіграють важливу роль у доступі до інформації та

бронюванні послуг, надаючи користувачам зручність та швидкість у виборі та плануванні подорожей. Крім того, порівнюючи комп'ютерні системи резервування та глобальні дистриб'юторські системи, можна зрозуміти, що обидві мають свої унікальні характеристики та переваги.

У цілому, інформаційні технології значно полегшують життя як туристів, так і туристичних агентств, забезпечуючи швидкий доступ до інформації, ефективне управління бронюваннями та підвищуючи рівень сервісу. Вони відіграють ключову роль у розвитку та модернізації туристичної індустрії, допомагаючи збільшити її конкурентоспроможність і задовольнити зростаючі потреби сучасного туриста.

#### **Список використаних джерел:**

1. Вплив глобальних дистриб'юторських систем на розвиток туризму (на прикладі системи Амадеус). URL: <https://ir.library.knu.ua/server/api/core/bitstreams/4aaef8d8-e9bd-42c5-ab4c-440c23fa8e8e/content>.
2. Міхняєв К.Л., Гайдаєнко О.В., Ворона М.В. Дослідження глобальних дистриб'юторських систем (GDS) та проектування інформаційної системи турагентства. URL: <https://eir.nuos.edu.ua/items/07e5fc99-324e-4c4d-a82d-13ae976f15db>.
3. Інформаційно-комунікаційні технології – чинник трансформації структури економічної системи. URL: <http://surl.li/rsmuf>.
4. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теоретичні та практичні аспекти. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/melnychenko9.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/melnychenko9.htm).
5. Погуда Н.В. Глобальні дистриб'юторські системи. URL: <https://pns.hneu.edu.ua/course/info.php?id=6791>.
6. Глобальні системи бронювання в туризмі. URL: <https://infotour.in.ua/gds.htm>.

**Канд. іст. наук Сливенко В. А, Бондаренко Л. А.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

#### **ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ВІРТУАЛЬНОГО ТУРИЗМУ У СВІТІ**

Через складну епідеміологічну ситуацію, 2020 рік став реальним випробуванням для людства майже на всій планеті. Передові країни оголосили про закриття кордонів, що унеможливило розвиток класичного міжнародного туризму. В подальшому повномасштабна військова агресія проти України звела до мінімуму закордонні подорожі українців. Але, необхідно зазначити, що масові заходи, у свою чергу, традиційно транслюються по телебаченню та в інтернеті, щоб