

## **ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ**

Використання мережевих технологій сьогодні розпочинається з виходу в інтернет в ролі користувача з метою знайти яку-небудь інформацію, що належить іншим, і закінчується побудовою власної приватної корпоративної мережі, в якій найцінніша інформація обертається з великою швидкістю і ефективністю.

Прості можливості інтернет в туризмі полягають в поширенні інформації про фірму та її послуги на електронних дошках оголошень, форумах тощо.

Покупцем туристичного продукту може стати будь-який користувач інтернет. Навіть сайти-візитки дозволяють турфірмі залучати певну кількість клієнтів.

Основні етапи використання мережі Інтернет в турбізнесі:

1. Створення сайту зі списком послуг, реквізитами, прайс-листом, картинками (сайт-візитка) та іншою інформацією, яка дублює рекламні проспекти фірми. В цьому випадку сайт є додатковим рекламним засобом, що дозволяє усім охочим ознайомитися в режимі постійного доступу з інформацією про фірму, її діяльністю, координатами. Недолік – інформація на сайті представляється в статичному вигляді без урахування думки користувачів.

2. Створення інтерактивного сайту для швидкого зв'язку клієнтів з фірмою через інтернет, здатного видавати інформацію за запитом користувача, відповідати на його питання, мати засоби зворотного зв'язку з фірмою (гостьову книгу, форум, відповіді на питання, що часто ставляться, форму запиту інформації тощо). Такий сайт є електронним офісом фірми, який сприяє збільшенню числа потенційних клієнтів. Недолік – неможливість безпосередньої участі в реалізації турпослуг;

3. Створення сайту-магазину, здатного приймати платежі за турпослуги, бронювати путівки, квитки, укладати угоди з клієнтами, оповіщати їх про вільні місця, путівках тощо. Такий сайт виконує функцію повноцінного паралельного механізму реалізації турпослуг, дозволяє розвантажити менеджерів, прискорити виконання рутинних операцій (прийом платежів, підготовка і підпис паперів, приїзд клієнта в офіс тощо). Недолік – ризик, пов'язаний з можливістю злому сайту хакерами, шахрайство.

4. Підключення турфірми на основі абонентської плати до бізнес-систем, що реалізують вищезгадані можливості та беруть на себе відповідальність за безпеку ведення бізнесу. Функція системи –

посередницька. Користь – набагато більша концентрація потенційних клієнтів і, відповідно, підвищення попиту на турпослуги. Недолік – висока конкуренція, необхідність швидко реагувати, інакше клієнт звернеться в іншу фірму.

Перші три системи працюють за принципом В2С – взаємодія «продавець-клієнт». Остання система – за принципом В2В – взаємодія «продавець-посередник».

Сучасні можливості Інтернет дозволяють вивчити інтереси клієнта, визначити його улюблені сайти і час їх відвідування. Маркетологам залишається тільки підкидати клієнтові потрібну інформацію для ухвалення рішення про купівлю в найбільш зручний слушний момент часу і на улюбленому сайті.

Сьогодні клієнти для пошуку турів використовують сучасні інтернет-технології:

1. Туристичні пошукові системи, за допомогою яких легко підібрати відповідний тур для будь-якого клієнта. Задавши необхідні критерії для пошуку, можна отримати пропозиції десятків операторів, які відповідають вимогам клієнтів з детальним описом туру, послуг, що входять у вартість та додаткових послуг, інформацію щодо авіаперельоту тощо.

2. Системи бронювання туроператорів. Кожна з цих систем має свої особливості, але усі вони служать одній меті – надати агентствам інструмент для самостійного бронювання.

Нині зустрічається велике різноманіття систем бронювання туроператорів, що пов'язано із специфікою туристського продукту, що представляється туроператором для реалізації на ринку туристичних послуг.

Отже, об'єктивна необхідність широкого впровадження Інтернет-технологій у турбізнес не викликає сумнівів, адже їх застосування дає можливість ефективніше вести бізнес, знижувати витрати виробництва, здійснювати ефективні маркетингові дослідження, автоматизувати процеси купівлі-продажу та інформування клієнтів та проводити аналіз ринку.

#### *Література*

1. Інтернет технології в управлінні та організації. URL: <https://jak.koshachek.com/articles/11-internet-tehnologii-v-upravlinni-ta-organizacii.html> (дата звернення: 18.04.2022).

2. Сучасні інтернет-технології. URL: <https://sites.google.com/site/internettehnologiemcom/sucasni-internet-tehnologii> (дата звернення: 18.04.2022).