

Анінко Наталія Петрівна,
кандидат географічних наук, доцент

Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича, Чернівці, Україна,
e-mail: veprik.geogr@mail.ru

Боровяк Оксана Олександрівна

Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича, Чернівці, Україна,
e-mail: oksana.boroviak@mail.ru

ПОСЛУГА ОН-ЛАЙН-КОНСУЛЬТАНТА НА WEB-САЙТАХ ТУРОПЕРАТОРІВ УКРАЇНИ

Мета. Метою статті є дослідження послуги он-лайн-консультанта на web-сайтах туроператорів України та виявлення її особливостей.

Методика. Головними інструментами дослідження виступають: літературний метод, аналіз і синтез, статистичний метод, графічний метод та узагальнення.

Результати. У статті проаналізовано використання послуги он-лайн-консультанта туроператорами України. Вказані способи проведення он-лайн-консультацій туроператорами України та програми, які використовуються для зворотного зв'язку із клієнтами.

Наукова новизна. Вперше був проведений аналіз послуги он-лайн-консультанта, яка представлена на web-сайтах туроператорів України.

Практична значимість. Стаття є корисною для представників сфери туризму, оскільки містить систематизовану інформацію про послугу он-лайн-консультанта на web-сайтах туроператорів України.

Ключові слова: туристичний консультант он-лайн, форми зворотного зв'язку, web-сайт туристичного оператора.

УДК 004:338.48

Анипко Наталья Петровна,
кандидат географических наук, доцент

Черновицкий национальный университет
имени Юрия Федьковича, г. Черновцы,
Украина, e-mail: veprik.geogr@mail.ru

Боровяк Оксана Александровна

Черновицкий национальный университет
имени Юрия Федьковича, г. Черновцы,
Украина, e-mail: oksana.boroviak@mail.ru

УСЛУГА ОН-ЛАЙН-КОНСУЛЬТАНТА НА WEB-САЙТАХ ТУРОПЕРАТОРОВ УКРАИНЫ

Цель. Целью статьи является исследование услуги онлайн-консультанта на web-сайтах туроператоров Украины и выявление ее особенностей.

Методика. Главными инструментами исследования выступают: литературный метод, анализ и синтез, статистический метод, графический метод и обобщение.

Результаты. В статье проанализировано использование услуги онлайн-консультанта туроператорами Украины. Указаны способы проведения онлайн-консультацій туроператорами Украины и программы, которые используются для обратной связи с клиентами.

Научная новизна. Впервые был проведен анализ услуги онлайн-консультанта, которая представлена на web-сайтах туроператоров Украины.

Практическая значимость. Статья полезна для представителей сферы туризма, поскольку содержит систематизированную информацию об услуге онлайн-консультанта на web-сайтах туроператоров Украины.

Ключевые слова: туристический консультант онлайн, формы обратной связи, web-сайт туристического оператора.

UDC 004:338.48

Anipko Natalia Petrivna,
Candidate of Geography Sciences,
Associate Professor

Yriy Fedkovych Chernivtsi National University,
Chernivtsi, Ukraine, e-mail: veprik.geogr@mail.ru

Borovyak Oksana Oleksandrivna

Yriy Fedkovych Chernivtsi National University,
Chernivtsi, Ukraine, e-mail:
oksana.boroviak@mail.ru

THE SERVICE OF ONLINE CONSULTANT ON WEBSITES OF TOUR OPERATORS IN UKRAINE

Objective. The aim of the article is to analyze the consultant services online on web-sites of tour operators in Ukraine and to find out its features.

Method. The main tools for research are: literary method, analysis and synthesis, statistical method, graphical method, generalization.

Results. The article analyzes the use of consultant services online by tour operators in Ukraine. The methods of online consultation by Ukrainian tour operators and applications that are used to feedback with customers are shown.

Scientific novelty. For the first time an analysis of consultant services online, presented on the web-sites of tour operators in Ukraine, was done.

The practical significance. The article is useful for representatives of the tourism industry, because it contains systematized information about the consultant service online on web-sites of tour operators in Ukraine.

Keywords: travel counselor online, feedback forms, web-site of tour operator.

Постановка проблеми. Інтернет мережа сьогодні активно використовується в сфері туризму. Це дозволяє виходити на якісно новий рівень обслуговування клієнтів. У споживачів туристичного продукту можуть виникати питання щодо отримання чи оформлення документів, оформлення самого туру та багато іншого, тому з'явилася необхідність давати відповіді у режимі он-лайн. Специфікою роботи он-лайн є те, що клієнт перебуває у зручному для себе місці та отримує певні послуги без фізичного контакту із менеджером. Ці послуги можуть надаватися цілодобово, на відміну від традиційних туристичних фірм.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Використанню інформаційних технологій у туризмі сьогодні присвячено багато досліджень як зарубіжними, так і українськими науковцями. Серед них праці М.Скопеня, В.Чернова, С.Мельниченко, М.Панчака та багатьох інших. Мало дослідженою поки-що залишається послуга он-лайн-консультування, яку надають туристичні підприємства України.

Формулювання цілей статті. Метою статті є аналіз послуги он-лайн-консультанта на сайтах туроператорів України та виявлення її особливостей.

Виклад основного матеріалу. Туристичний он-лайн-консультант – послуга, яку надають туроператори та турагенти в мережі Інтернет для полегшення спілкування із ними клієнтів.

За статистичною інформацією на 2014 рік в Україні зареєстровано 667 туроператорів [1]. Нами було проаналізовано роботу всіх web-сайтів туристичних операторів. Було виявлено, що серед 667 туроператорів України тільки 111 (або 16,64%) забезпечують повне обслуговування в он-лайн режимі за допомогою он-лайн-консультанта. У таблиці 1 представлена кількість та частка туроператорів, які надають послугу он-лайн-консультанта в розрізі адміністративних областей України.

Таблиця 1

Послуга он-лайн-консультанта на сайтах туроператорів України в розрізі адміністративних областей

Область	Загальна кількість туроператорів	Кількість туроператорів з послугою он-лайн-консультанта
Вінницька	11	3
Дніпропетровська	21	7
Донецька	4	4
Запорізька	10	1
Івано-Франківська	22	3
Волинська	15	2
Львівська	52	6
Миколаївська	6	2
Рівненська	6	1
Сумська	1	1
Одеська	40	14
Харківська	9	7
Черкаська	6	1
Чернівецька	24	4
Туроператори Києва	385	55

Як видно із цієї таблиці, а також із рисунка 1, частка туроператорів із послугою он-лайн-консультанта в розрізі адміністративних областей України суттєво різниться. Такі області як Львівська, Одеська та місто Київ, які є лідерами за кількістю туроператорів, мають низькі показники.

Проте, якщо аналізувати частку послуги он-лайн-консультанта на сайтах туроператорів від загальної кількості по Україні, то можна побачити, що лідером є місто Київ (46,7%) (див. рисунок 2). Далі йдуть Одеська (12,4%), Дніпропетровська та Харківська (по 6,2%), Львівська та Донецька (по 5,3%), Чернівецька (3,5%), Івано-Франківська та Вінницька (по 2,6%) області. Найменші показники у Волинській та Миколаївській (по 1,8%), Запорізькій, Рівненській, Сумській та Черкаській (по 0,8%) областях.

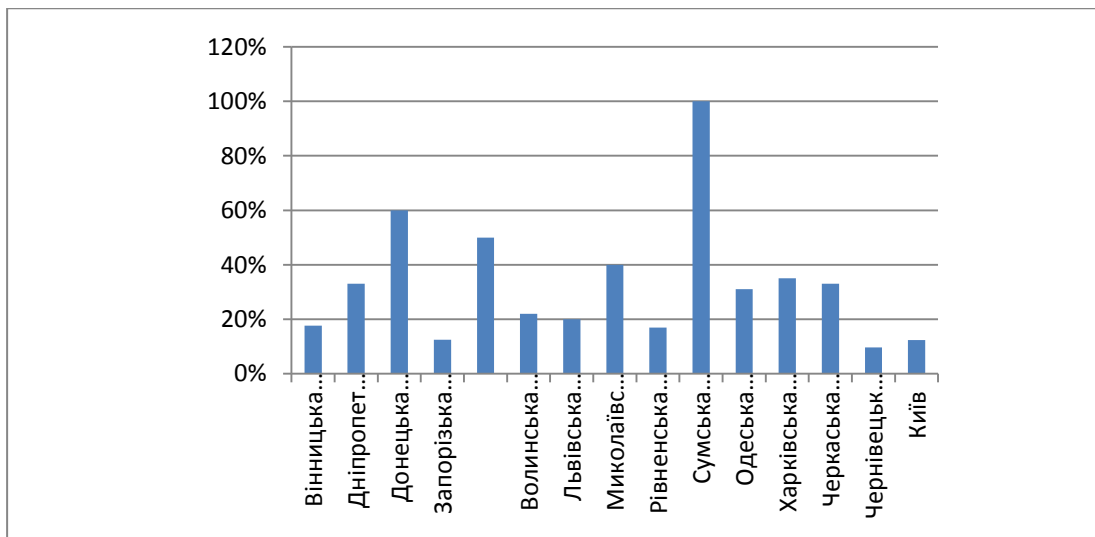


Рис.1. Частка туроператорів з послугою он-лайн-консультанта в розрізі адміністративних областей України

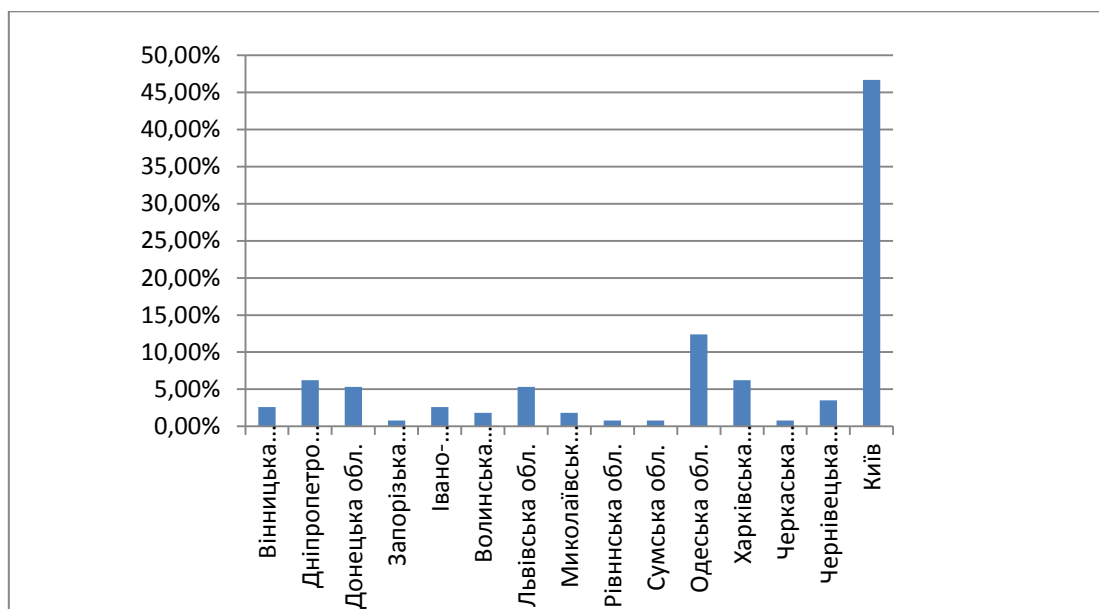


Рис. 2. Частка туроператорів з послугою он-лайн-консультанта від загальної кількості по Україні

В десяти областях України послуга он-лайн-консультанта на сайтах туроператорів відсутня взагалі. Це Житомирська, Кіровоградська, Луганська, Полтавська, Тернопільська, Закарпатська, Херсонська, Хмельницька, Чернігівська та Київська (без м. Києва) області. Загальна кількість туроператорів в цих областях за статистичною інформацією на 2014 рік - 61.

Серед великої кількості туристичних операторів в Україні, менше половини мають якісно оформлені web-сайти, куди турист може звернутися та отримати необхідну інформацію, не відвідуючи офіс компанії.

Оскільки основною, а отже і кінцевою, метою відвідування таких сайтів є купівля туристичного продукту (туру), то значна частина туристичних операторів обмежується лише підбором турів у режимі он-лайн. Цей підбір відбувається шляхом заповнення анкети, спільної майже для всіх сайтів. Ця анкета містить поля: «країна», «місто», «готель», «дата від'їзду», «дата приїзду», «кількість відпочиваючих» (зокрема дітей), «спосіб оплати», «валюта» тощо. Підібраний тур відправляється до віртуального кошика покупця, далі зв'язок відбувається за рахунок наявності телефонного номера на сайті. Ця функція корисна також і для туристичних агентів, однак не кожен туристичний оператор використовує посередників. Це так звана торгівля B2B (business to business, взаємодія «продавець-посередник») і B2C (business to customers, взаємодія «продавець-клієнт») [3]. В Україні є туристичні оператори, що займаються лише торгівлею типу B2C, такі як: Mibs Trevel, Алмарі Тур, ОАЗИС ТРЕВЕЛ УКРАЇНА, Санторіні ТК. Інші ж здійснюють продаж за обома системами, серед них зокрема такі: Adria Hit Group, Coral Travel, Альянс ТК, Боніта-тур, Експрес-Вояж та багато інших.

Враховуючи те, що не кожен потенційний покупець може чітко сформулювати свої побажання, щодо майбутньої поїздки, Агентство ділових подорожей і туризму вирішило створити анкету, яку назвало «Не знаю куди хочу». Перше питання анкети розділяє туристів на новачків, які ніде не були, та досвідчених, котрі були майже усюди. Схожі анкети є деяких сайтах українських туроператорів.

За способом проведення он-лайн консультації можна поділити на дві групи: ті, що проводяться шляхом листування; ті, що проводяться шляхом спілкування під час дзвінку.

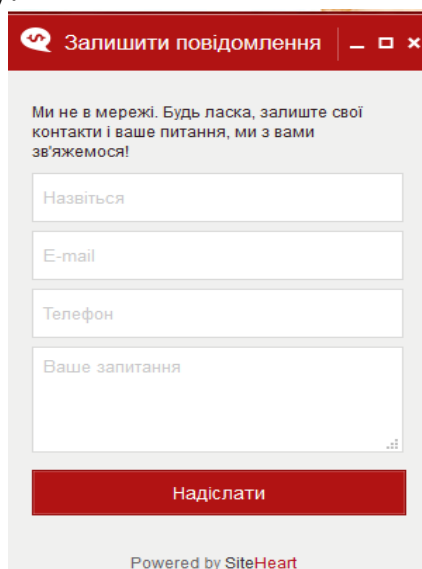


Рис. 3. Чат із web-Грінвч Тур представлений в програмі SiteHeart

Значна частина сайтів використовує так звані чати. Натиснувши на кнопку чату, клієнт отримає потрібну йому інформацію одразу ж, спілкуючись із менеджером он-лайн. Таку функцію на своїх web-сайтах

мають такі туристичні оператори як: 1000 Доріг(Київ), ASIA Group Travel, Алінда Тур, Альф, Вест Тревел, Єременко та партнери, ЛІК-ТУР, Музенідіс Тревел (Київ), НОКС-фільм, Трускавецькурорт Тур, Унікальна Україна, Фортуна и К ПП, Екстрімтур, Етнотур. Більшість даних чатів представлена за допомогою Jivosite.

Також туристичні оператори пропонують залишити своє повідомлення, на яке вони обіцяють відповісти найближчим часом. Такі чати здебільшого представлені за допомогою SiteHeart (див.рис.3), або ж деякими іншими програмами, що є майже ідентичними.

Основними програмами, що представляють форми зворотного зв'язку на web-сайтах туроператорів України, є: Web consult, SiteHeart, Jivosite, OLARK, zopim, LiveChat, LiveTex, mibew.org, RedHelper, PHP Live!, CoMagic.ru, Marva, Callpy, CallbackHunter.com. На рисунку 4 представлено використання цих програм на web-сайтах туроператорів України у відсотках.

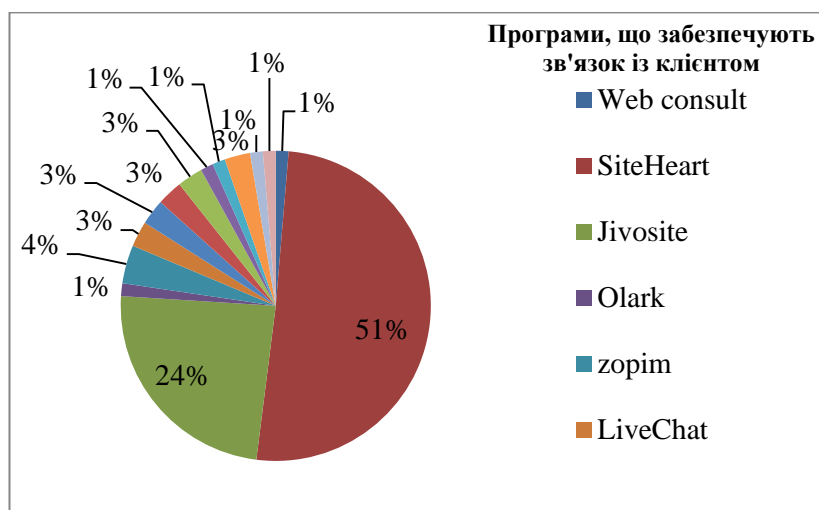


Рис. 4. Частка використання форм зворотного зв'язку на web-сайтах туроператорів України

Як видно із діаграми, основну частку займають програми SiteHeart та Jivosite. Оригінальним є чат на web-сайті туристичного оператора ПЕРФЕКТ ТУР УКРАЇНА. Перед початком чату і безпосереднього зв'язку з оператором потрібно заповнити поля анкети, що включає «Прізвище й Ім'я», «E-mail клієнта», «Запитання», «Телефон». Оскільки частина питань щодо подорожей часто повторюється, туристичні оператори додали до своїх сайтів категорію «Питання і Відповідь», у якій відобразили питання, що найбільш часто зустрічаються, та відповіді на них. Таким чином клієнт може обрати питання, що його цікавлять не чекаючи відповіді оператора.

Отримати консультацію он-лайн за допомогою дзвінка можна двома основними способами. Перший — замовити дзвінок. Натиснувши відповідну кнопку та ввівши власний номер телефону, гарантується безкоштовний зворотній дзвінок. Таку функцію мають web-сайти таких

туроператорів: *EasyWays, Tez Tour, Дрім Тревел, Наталі Турс Україна, Поїхали з нами, Укркурортсервіс, Енерготур, Ялос-Тур, TUI* та інші.

Другий спосіб — зателефонувати використовуючи програму Skype. На web-сайтах може бути наявна інформація про логін певного оператора (менеджера), або ж номер який підключений до цієї програми. Таку функцію мають: F.I.T. BIOS, Поїхали з нами, Соната Тревел, Енерготур.

Певним недоліком туристичних он-лайн консультантів є те, що не кожен туроператор пропонує цілодобове обслуговування, та не завжди є можливість отримати швидку відповідь на своє запитання. Лише 25% web-сайтів забезпечують оперативну роботу туристичних он-лайн консультантів.

Висновки. Туристичний он-лайн-консультант — якісно нове, перспективне явище в туристичній індустрії. Аналіз web-сайтів туристичних операторів України показав, що з 667 тільки 111 забезпечують обслуговування клієнтів в он-лайн режимі за допомогою он-лайн-консультанта. Таким чином лише 16,64% туристичних операторів України мають на своїх сайтах функцію он-лайн-консультанта, що покращує обслуговування персоналу. Певним недоліком туристичних агентів-онлайн (онлайн консультантів) є те, що не кожен туроператор пропонує цілодобове обслуговування, та не завжди є можливість отримати швидку відповідь на своє запитання. Основна робота он-лайн-консультантів забезпечується формами зворотного зв'язку. Лідерами серед програм, які використовуються для цього зв'язку, є SiteHeart та Jivosite.

Список використаних джерел:

1. Туристична діяльність в Україні в 2014 році. Статистичний бюлетень /[Текст]. – К. 2015. – 76 с.
2. Каталог турфірм України // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://turbiz.turistua.com/>
3. Мельниченко С., Єсіпова К., Інтернет-технології в діяльності туристичних підприємств // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://visnik.knteu.kiev.ua/files/2010/06/5.pdf>
4. Турфірми в містах України // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://turmir.com/firms/>

Список использованных источников:

1. Туристическая деятельность в Украине в 2014 году. Статистический бюллетень /[Текст]. – К. 2015. – 76 с.
2. Каталог турфирм Украины // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://turbiz.turistua.com/>
3. Мельниченко С., Есипова К., Интернет-технологии в деятельности туристических предприятий // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://visnik.knteu.kiev.ua/files/2010/06/5.pdf>
4. Турфирмы в городах Украины // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://turmir.com/firms/>

References:

1. Turystychna diialnist v Ukraini v 2014 rotsi. Statystychnyi biuletен /[Tekst]. – К. 2015. – 76 s
2. Kataloh turfirм Ukrainy // [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://turbiz.turistua.com/>
3. Melnychenko S., Yesipova K., Internet-tekhnologii v diialnosti turystychnykh pidpriemstv // [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://visnik.knteu.kiev.ua/files/2010/06/5.pdf>
4. Turfirmy v mistakh Ukrainy // [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://turmir.com/firms/>