**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет фізичного виховання, здоров’я і туризму

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**бакалавра**

На тему: «Сервіс Airbnb в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку»

«Airbnb Service in Ukraine: Current State and Development Prospects»

Виконав: студентка 4 курсу, групи 6.2410

Спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

Освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»

Чусова Дар’я Сергіївна

Керівник: к.п.н., доцент Конох А.А.

Рецензент: к.п.н., доцент Люта Д.А.

Запоріжжя – 2024

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет фізичного виховання, здоров’я і туризму

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Ступінь вищої освіти бакалавр

Спеціальність готельно-ресторанна справа

**ЗАТВЕРДЖУЮ:**

**Завідувач кафедри туризму та**

**готельно-ресторанної справи**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н. В. Маковецька

(підпис)

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 року

**ЗАВДАННЯ**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Чусова Дар’я Сергіївна

1.Тема роботи «Сервіс Airbnb в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку», керівник роботи Конох А.А., затверджені наказом ЗНУ від «21» грудня 2023 року № 2189-с.

2. Строк подання студентом роботи 15 травня 2024 року.

3. Вихідні дані до роботи. міжнародні конвенції з туризму; нормативно-правові положення, акти, закони України; наукові статті й публікації вітчизняних та закордонних фахівців з проблеми дослідження; показники діяльності сервісу Airbnb в Україні та світі, етапи розвитку сервісу в Україні.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):

1. Розглянути історію створення та особливості сервісу Airbnb в Україні.
2. Дослідити сучасний стан сервісу Airbnb в Україні.
3. Визначити перспективи розвитку сервісу Airbnb в Україні.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов’язкових креслень): 1 малюнок, 1 додаток та 62 літературних посилань.

6. Консультанти роботи:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Розділ | Консультант | Підпис, дата | |
|  |  | Завдання видав | Завдання прийняв |
| Розділ 1 | Конох А.А. | 25.01.24 | 25.01.24 |
| Розділ 2 | Конох А.А. | 20.03.24 | 20.03.24 |
| Розділ 3 | Конох А.А. | 23.04.24 | 23.04.24 |

7. Дата видачі завдання «25» грудня 2023 року.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  з/п | Назва етапів кваліфікаційної роботи | Строк виконання етапів роботи | Примітка |
| 1. | Вступ. Вивчення проблеми, опрацювання джерел та публікацій. | Січень 2024 р. | *виконано* |
| 2. | Написання першого розділу | Лютий 2024 р. | *виконано* |
| 3. | Написання другого розділу | Березень 2024 р. | *виконано* |
| 4. | Написання третього розділу | Квітень 2024 р. | *виконано* |
| 5. | Написання висновків, комп’ютерний набір роботи | Травень 2024 р. | *виконано* |
| 6. | Попередній захист кваліфікаційної роботи на кафедрі | Травень 2024 р. | *виконано* |

**Студент**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д. С. Чусова

(підпис)

**Керівник роботи (проекту)** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А. А. Конох

(підпис)

**Нормоконтроль пройдено**

**Нормоконтролер** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е. А. Криволапов

(підпис)

**РЕФЕРАТ**

Кваліфікаційна робота складається з 46 сторінок, 1 малюнку, 1 додатку та 62 посилань.

Метою нашого дослідження є дослідження сучасного стану та перспектив розвитку сервісу Airbnb в Україні.

Виходячи з мети дослідження нами були визначені наступні завдання:

1. Розглянути історію створення та особливості сервісу Airbnb в Україні.
2. Дослідити сучасний стан сервісу Airbnb в Україні.
3. Визначити перспективи розвитку сервісу Airbnb в Україні.

Об’єкт дослідження – сервіс Airbnb в Україні

Предмет дослідження – сучасний стан та перспектив розвитку сервісу Airbnb в Україні.

Основна частина роботи присвячена дослідженню діяльності сервісу Airbnb в Україні , його сучасного стану та перспектив розвитку. Також розглянута діяльність сервісу в умовах війни та програми підтримки українців, що постраждали внаслідок збройної агресії росії.

СЕРВІС, AIRBNB , СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ, ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ, ВІЙНА, СУЧАСНИЙ СТАН, УКРАЇНА, ТУРИЗМ

**ABSTRACT**

The qualification work consists of 46 pages, 1 figure, 1 appendix and 62 references.

The purpose of our research is to study the current state and prospects for the development of the Airbnb service in Ukraine.

Based on the purpose of the research, we defined the following tasks:

1. Consider the history of creation and features of the Airbnb service in Ukraine.

2. To investigate the current state of the Airbnb service in Ukraine.

3. Determine the prospects for the development of the Airbnb service in Ukraine.

The object of the study is the Airbnb service in Ukraine

The subject of the study is the current state and prospects for the development of the Airbnb service in Ukraine.

The main part of the work is devoted to the study of the Airbnb service in Ukraine, its current state and development prospects. The activity of the service in the conditions of war and the support program for Ukrainians who suffered as a result of Russia's armed aggression were also considered.

SERVICE, AIRBNB, RESERVATION SYSTEMS, DEVELOPMENT PROSPECTS, WAR, CURRENT STATE, UKRAINE, TOURISM

**ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ**

Г –година;

Р. – рік;

М – метр;

Ст. – століття;

См. – сантиметр;

Т.і. – та інше;

**ЗМІСТ**

[**ВСТУП** 7](#_Toc167653818)

[**РОЗДІЛ 1** 11](#_Toc167653819)

[**ТЕОРЕТИЧНІ ВІДОМОСТІ** 11](#_Toc167653820)

[1.1 Характеристики комп'ютерних систем бронювання й резервування 11](#_Toc167653821)

[1.2 Переваги впровадження он-лайн системи для кожного учасника процесу 23](#_Toc167653822)

[1.3 Історія виникнення сервісу Airbnb 24](#_Toc167653823)

[**РОЗДІЛ 2** 26](#_Toc167653824)

[**МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ** 26](#_Toc167653825)

[2.1 Мета та завдання дослідження 26](#_Toc167653826)

[2.2 Методи дослідження 26](#_Toc167653827)

[2.3 Організація дослідження 26](#_Toc167653828)

[2.3.1 Розвиток платформи Airbnb 26](#_Toc167653829)

[**РОЗДІЛ 3** 30](#_Toc167653830)

[**РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ** 30](#_Toc167653831)

[3.1 Сучасний стан діяльності сервісу Airbnb в Україні 30](#_Toc167653832)

[3.2 Проблеми та перспективи розвитку Airbnb в Україні 31](#_Toc167653833)

[3.3 Діяльність сервісу Airbnb в Україні в умовах війни 34](#_Toc167653834)

[**ВИСНОВКИ** 38](#_Toc167653835)

[**ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ** 40](#_Toc167653836)

[**ДОДАТКИ** 44](#_Toc167653837)

# 

# **ВСТУП**

Сучасний розвиток інформаційних технологій авторитетно впливає на всі сфери життєдіяльності людини. Всесвітня мережа має унікальні якості передачі текстової, візуальної інформації в реальному часі, надає можливість споживачеві отримати широкий спектр різноманітних туристських послуг за короткий період часу. У 60-ті роки ХХ століття, коли цивільна авіація перебувала на етапі активного розвитку, технологія бронювання авіаквитків по телефону виявилася досить трудомісткою в зв'язку зі зростаючим пасажиропотоком. Це призвело до необхідності автоматизації процесу виписки авіаквитків. Перші електронні системи бронювання і резервування туристських послуг отримали назви Apollo і Sabre, їх розробили американські авіакомпанії United і American Airlines [1].Подальше впровадження систем бронювання призвело до істотного скорочення часу обслуговування клієнтів і забезпечення резервування в режимі онлайн, що дозволило знизити собівартість пропонованих послуг і підвищити їх якість. Так стало можливим бронювання не тільки авіаквитків, а й інших послуг туристичної індустрії.

На сьогоднішній день жодне турагентство не може працювати без використання в своїй роботі глобальної або альтернативної системи бронювання. З активною комп'ютеризацією суспільства люди все частіше бронюють свої подорожі онлайн самостійно.

Аналіз останніх досліджень і публіка-цій. Питанням розвитку сучасних тенденцій онлайн-бронювання туристичних та готель-них послуг присвячені наукові доробки вітчиз-няних та закордонних вчених: К.В. Захарової, І.Ю. Ляпіної, С.В. Мельниченка, Дж.П. Меллі-нас тощо [1–4].

Згідно з інформацією сервісу пошуку та порівняння цін на тури всіх провідних туроператорів на українському ринку Misto.travel, обсяг аудиторії онлайн бронювань в Україні досить невеликий – всього півмільйона користувачів (з 7 мільйонів українських онлайн-покупців) за даними на 2020 рік, середній чек туриста становить 550 доларів США [6].Підвищенню інтересу споживачів до при-дбання туристських послуг за допомогою інформаційних технологій сприяють доступність мережі Інтернет, впровадження електронних платіжних систем, значна кількість без-візових країн, недовіру туристів до оффлайн сектору, який кілька років поспіль стикається з низкою банкрутств провідних туроператорів.

У пандемічному 2020 році, згідно з офіційними даними, ринок турагентів і туроператорів в Україні скоротився на 60-70%, ситуацію пом’якшили відкриті кордони Туреччини та Єгипту.

Динаміка онлайн-ринку туристичної сфери показує, що найбільш швидко розвиваються альтернативні системи бронювання туристичних послуг, які виступають в якості альтернативи глобальних інформаційних ресурсів. Якщо до глобальних систем доступ отримують лише агенти туристичних фірм, то альтернативні системи надають послуги з бронювання готелів приватним клієнтам, яких стає все більше.

На сьогоднішній день існують тисячі сайтів, підключених до таких систем, найбільш популярні з них ua.hotels.com, booking.com та agoda.com. Протягом останніх років ці компанії боролися за першість на ринку, але найуспішнішою була модель Booking.com. Сервіс дозволяє не оплачувати проживання відразу, оплата відбувається безпосередньо при заселенні. Ця модель дозволила Booking.com стати світовим лідером.

Для України, згідно з даними аналітичного агентства «РБК-Україна», характерно зростання за всіма типами послуг онлайн бронювання в сфері туризму. Особливо популярні сервіси, що пропонують відразу різні види туристських послуг. Зручні інтерфейси сайтів інтернет агентств не вимагають певних навичок для організації самостійної подорожі. Крім того, електронні системи бронювання дозволяють туристові зекономити час і надають можливість організувати свій відпочинок не виходячи з дому в будь-який момент. З іншого боку, ризик використання інформаційних ресурсів полягає в складності отримання зворотного зв'язку, проведення платежів, скасування бронювання, недостовірності інформації тощо [5].В даний час є все більш помітною диверсифікація бізнесу онлайн продажів туристичних послуг. З кожним роком створюється все більша кількість інтернет ресурсів з планування подорожей, які рекомендують оформити переліт, страховку, забронювати номер в готелі, взяти автомобіль напрокат. Багато з цих сервісів з'явилися в Європі, де організація подорожей з використанням електронних систем бронювання популярна досить тривалий час. Структура ринку України і Європи не має радикальних відмінностей. Для України також характерно переважання продажів через сайти агентів онлайн бронювання, авіакомпаній і готелів. Єдиною відмінністю є оренда автомобілів. В Європі попит на дану послугу більш розвинений. Зазначимо, що в Україні споживачі активно користуються сайтами авіакомпаній для бронювання квитків, оскільки представлені там послуги надаються без сервісних зборів, які, наприклад, стягують авіакаси і інші агентства.

Зростання звернень населення до електронних систем бронювання і резервування туристських послуг неминуче, оскільки над-звичайно швидкими темпами розвиваються інтернет технології, до того ж користувачі з задоволенням діляться враженнями в особистих блогах або соціальних мережах, тим самим створюючи попит на різноманітні напрямки секторі, завдяки скороченню постійних витрат [8]

*Об’єкт дослідження* – сервіс Airbnb в Україні

*Предмет дослідження* – сучасний стан та перспектив розвитку сервісу Airbnb в Україні.

# **РОЗДІЛ 1**

# **ТЕОРЕТИЧНІ ВІДОМОСТІ**

## 1.1 Характеристики комп'ютерних систем бронювання й резервування

**Системи** **бронювання** – це програмні комплекси,що обслуговують групиавіакомпаній, надають ряд додаткових послуг із бронювання місць у готелях, замовлення залізничних квитків, прокату автомобілів тощо. В системах бронювання закладена інформація про наявність місць у літаках, загальна інформація про рейси, типи задіяних літаків, докладний опис тарифів, а також інформація про оренду автомобілів, круїзні поїздки, інформацію про місце перебування, курси валют, повідомлення про погодні умови, автобусне і залізничне сполучення.

Впровадження систем бронювання дозволило суттєво скоротити час на обслуговування клієнтів, забезпечити резервування в режимі он-лайн, знизити собівартість послуг, оптимізувати формування маршруту туристів за ціною, часом польоту і іншими завданнями. [8]

Виділяють 2 види систем бронювання:

1. Інвенторні – системи, до функцій яких включено лише управління ресурсами перевізників (авіа, авто, залізничних, круїзних тощо).

2. Дистрибутивні – системи, які здійснюють продаж перевезень, ресурсів готельних мереж та інших супутніх послуг і продуктів турагенціям.

Залежно від охоплення системи бронювання, певного географічного розташування виробників послуг, **комп'ютерні системи бронювання туристичних послуг можна поділити на три основні групи:**

- глобальні системи бронювання (GDS - Global Distribution System), які тривалий час відіграють дуже важливу роль у туристичній сфері. До них належать системи AMADEUS, GALILEO, SABRE i WORLDSPAN, які пропонують послуги з бронювання на продукти майже всіх авіакомпаній світу, а також міжнародних готельних ланцюгів та фірм з прокату автомобілів;

- національні системи комп'ютерного бронювання (NCRS - National Computer Rеservations Systems), що створювалися через специфіку туристичного ринку певної країни (до найвідоміших належать: німецький START, австрійський TRAVIAUSTRIA, англійський TRAVICOM, французький ESTEREL, скандинавський SMART, швейцарський TRAVISWISS);

- комп'ютерні системи бронювання, що (CRS - Computer Rеservation Systems) створюються окремими підприємствами, наприклад TRAVELPLANE, MARLIN, UCS-UKR, "Галактика'', які допомагають у конкурентній боротьбі на ринку. Використовуючи у своїй діяльності систему комп'ютерного бронювання, підприємство може здійснювати її безпосередньо (без участі посередників) або опосередковано (за допомогою посередників). [8]

***Типи бронювання***

**Системи GDS(Global Distribution System) – глобальні розподільчі системи**

Системи GDS – це об'єднання різноманітних готелів, кількість яких може бути більш ніж 60000. Готелі самі надають інформацію про себе, вказують ціни й наявність місць за допомогою бек-офісів, установлених у готелях, або при певному доступі в систему через Інтернет. Тим самим готелі стають доступними для будь-якого користувача Інтернету, що підвищує їх прибуток. При бронюванні послуги ваше замовлення прямо піде до постачальника послуг.

**Системи туроператорів**

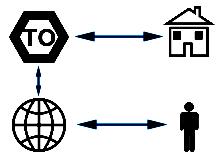


Рис.1.1 Системи туроператорів [11]

* + кожного туроператора є внутрішня база, де зберігаються всі дані про наявність викуплених місць. Завдяки **прямим контрактам з готелями**, постійним оборотам і закупівлі блоків місць готелі дають ТО комісію, яка може досягати до 70 відсотків від ціни Rack. Системи бронювання туроператорів – це їх внутрішні бази даних, подані в Інтернеті. ТО вже має певну кількість викуплених місць і, бронюючи номер у системі ТО, ви бронюєте одне із цих місць.

Типові Дані про бронювання (заявка):

– Дата прибуття

– Тип і кількість кімнат, що вимагаються

– Кількість ночей

– Код розцінки номера (стандартний, спеціальний, пакет послуг і т.д.)

– Кількість людей у номері. [11]

**Система бронювання Amadeus**

Система Amadeus, яка була створена в 1987 році крупними європейськими авіакомпаніями Air France, Iberia, Lufthansa, SAS є однією із найбільш розповсюджених систем резервування. За обсягами міжнародних бронювань система є самою крупною в світі. Її послугами користується більше 70 % туристичних агентств Європи і 36 млн. туристів (щоденно). [11]

Система Amadeus надає доступ до ресурсів 513 авіакомпаній (у тому числі й 11 українських), що становить більше 95% світового ринку регулярних пасажирських авіаперевезень, а також 52.731 готелів, об'єднаних в 322 готельні ланцюжки, 46 компаній по прокаті автомобілів і дозволяє працювати із продуктами туроператорів, залізницями, круїзними й страховими компаніями.

Дана система включає ряд модулів по бронюванню:

- польотів (Amadeus Air);

- автомобілів (Amadeus Car);

- місць в готелях (Amadeus Hotel);

- квитків на спортивні і культурні заходи (Amadeus tickets), а також надає широкий набір послуг подорожуючим на паромі (Amadeus Ferry);

- забезпечує пошук готелю за вибраними визначними місцями (Amadeus Pro Tempo);

- виводить на екран монітору карту місцевості, де визначено місце розташування готелю, яким зацікавився клієнт (Amadeus Mapping);

- забезпечує зв'язок між турагентами і споживачами (Amadeus Videotext).

В 2007 році на ринку інформаційних технологій з'явились нові додаткові модулі:

- Amadeus Service Fee Manager - рішення по ефективному зберіганню даних, розрахунку і збору оплати за всі види послуг, які надаються в процесі продажу. Автоматичний розрахунок сервісних зборів і відображення в місцях продаж здійснюється на будь-якому етапі бронювання;

- Amadeus Quality Control - сервіс для підвищення продуктивності роботи агентства шляхом постійної автоматичної перевірки кожного отримуваного при бронюванні PNR, підказок менеджеру про хід бронювання і про додаткові можливості при продажу;

- E-Power - програма для створення систем он-лайн-бронювання на сайтах агентств;

- Amadeus Worldwide Commission Manager - електронний продукт призначений для управління комісійними платежами при бронюванню готельних номерів. [12]

Останнім часом система Amadeus активно виходить на український ринок туристичних послуг і є однією із комп'ютерних систем бронювання, які динамічно розвиваються на Україні.

Amadeus в Україні це:

* Доступ до ресурсів більше 780 закордонних і українських авіакомпаній;
* Можливість бронювання номерів більш ніж в 51 000 готелів по усьому світі;
* Доступ до ресурсів 52 автопрокатних компаній по усьому світі;
* Більше 500 туристичних агентств,що працюють із системою Amadeus;
* Більше 800 терміналів, підключених до системи Amadeus в Україні;
* Найнижчі ціни на підключення;
* Гнучка система оплати.
* Програмні продукти, що працюють в операційному середовищі Windows;
* Автоматичне заповнення й печатка бланків ручної виписки квитків на всі основні авіакомпанії, представлені на ринку;
* Доступ до конфіденційних тарифів, що вводиться найбільшими авіакомпаніями для своїх агентів самостійно;
* Можливість створення власної бази даних конфіденційних тарифів, отриманих від авіакомпаній;
* Можливість відправлення інформації (розклад, підтвердження бронювання, маршрут, рахунок для оплати й т.д.) безпосередньо із системи;
* Вибір найбільш оптимального способу підключення, конфігурації, технічного й програмного забезпечення;
* Підключення до системи Amadeus як за допомогою каналів SITA (виділений канал зв'язку, телефонна версія), так і через Інтернет;
* Установка системи на власному встаткуванні клієнта;
* Технічна підтримка протягом усього строку використання системи;
* Безкоштовне навчання роботі в системі бронювання співробітників компанії, що встановлюють Amadeus;
* Висококваліфікований відділ підтримки клієнтів;
* Проведення різних семінарів, інформаційних сесій для клієнтів.
* Найбільша кількість терміналів туристичних агентств і офісів авіакомпаній із продажу авіаквитків підключено до системи Amadeus. [12]

**Система бронювання Galileo**

Однією із крупних CRS в світі є система Galileo, заснована в 1987 році авіакомпаніями British Airways, Swissar, KLM та Covia. Дана система розповсюджена в 100 країнах світу і дозволяє забезпечувати туриста і турагента інформацією про туристичні продукти і послуги, автоматизувати процес бронювання авіаквитків, замовлення додаткових послуг, прямий обмін повідомленнями. [18]

Система GALILEO - це цілий комплекс убудованих підсистем, кожна з яких призначена для виконання завдання одержання повної інформації й забезпечення простого доступу до ресурсів 527 авіакомпаній, 202 готельних ланцюжків, прокату автомобілів в 14500 містах, а також для бронювання круїзів, турів, квитків у театри й перегляду відомостей про тарифи, погоду, візи, щепленнях, кредитних картах і багато чого іншого.

Системою Galileo уже користуються в 38 тисячах агентствах Європи, Америки, Азії й Африки, тому що робоче місце, обладнане системою Gallileo, забезпечує можливість використання широкого спектра підсистем Gallileo (Applications), пакетів спеціальних прикладних програм автоматизації трудомістких операцій на базі сучасної операційної системи WINDOWS. [38]

Доступ до даної системи безкоштовний.

Система Galileo має комплекс наступних підсистем:

Galileo Availability - забезпечує доступ до інформації про наявність вільних місць на рейси більш ніж 500 авіакомпаній, при цьому є можливість звертатися безпосередньо до баз даних більшості авіакомпаній, а по окремим авіакомпаніям вибирати вільні місця до останнього на момент запиту;

Galileo Sell - дозволяє бронювати місця з екрана наявності місць, при цьому агент може за один запит здійснити бронювання місць на рейси будь-яких типів (прямі, стикувальні і з будь-яким набором проміжних посадок) по необхідного маршруту;

Galileo Advance Seat Reservation - дозволяє здійснювати резервування конкретного місця (з номером) в салоні літака;

Galileo Enhanced Booking File Servicing - дозволяє формувати запити до системи бронювання авіакомпаній в єдиному форматі;

Global Fares - надає широкі можливості використання всієї інформації про тарифи маршрутом, у тому числі по окремих авіакомпаніям, здійснює автоматичний розрахунок вартості авіаперевезення по зробленому бронювання;

Private Fares - дозволяє створювати і зберігати в системі дані з власними договірними тарифами і використовувати їх в автоматизованому режимі при розрахунку найдешевшої вартості перевезення, у тому числі в комбінації з опублікованими і пільговими тарифами;

Galileo Ticketing Products - дозволяє проводити друк авіаквитків на всіх видах бланків авіакомпаній, з якими укладено агентські угоди;

Room Master - надає можливість швидкого пошуку та простого бронювання готельних номерів більш ніж 39000 готелях у різних містах світу, а так само отримувати агентську винагороду від власників готельних ланцюжків;

Car Master - надає можливість бронювання автомобілів в прокат більш ніж 14000 населених пунктах світу;

Leisure Shopper - забезпечує стиковку з комп'ютерами найбільших туроператорів і круїзних компаній і дозволяє здійснювати бронювання і продаж їх послуг у реальному часі;

Galileo Product Directory - забезпечує доступ до інформації і дозволяє бронювати широкий спектр супутніх туристичних послуг (театральні квитки, лімузин сервіс, паркування тощо)

Galileo Enhanced Itinerary & Invoice - дозволяє друкувати маршрутні листи в зручній для пасажирів форми і готувати рахунки клієнтам;

Galileo Client File - електронний метод збереження і супроводу інформації про обслужених в агентстві клієнтів і фірмах, яка може бути використана при створенні наступних бронювань;

Galileo Past Date Quick - дозволяє агенту з його екрана запросити і роздрукувати бронювання зроблені до 13 місяців назад.

Computer Assisted Instructions (CAI) - вбудована система самонавчання процедурам роботи з системою Galileo. [21]

Лише дві вищеназвані системи представлені в Україні.

Підключення для повноцінної роботи можливо, як уже зауважувалося вище, лише для турфірм за умови укладання договору на використання системи. Підключення та користування є платною послугою і передбачає одноразовий внесок, який спрямовується на надання комп’ютерною системою бронювання (КСБ) необхідного програмного забезпечення, а також логіну та паролю для роботи із системою. Крім того, передбачається певна абонплата, що сплачується турфірмою незалежно від кількості бронювання. КСБ можуть також виставляти додаткові умови співпраці, що визначаються у договорі або відповідному додатку до договору. За кожне бронювання турфірма отримує комісійну винагороду. Таким чином, така співпраця буде вигідною турпідприємству за умови постійного бронювання авіаквитків, компаніям, які не спеціалізуються на наданні послуг з бронювання авіаперевезень, така співпраця не завжди може бути рентабельною. Тим не менш, вони також не позбавлені можливості роботи з комп’ютерними системами бронювання. Таку можливість дрібним турфірмам надають туроператори, що виступають в ролі консолідаторів, тобто посередників між комп’ютерними системами бронювання та турагентствами. Вони розміщують на своїх сайтах модуль для бронювання авіаквитків і за певних умов надають повноцінну можливість своїм партнерамтурагентствам користуватися цими системами. [60]

**Інші системи бронювання**

Не менш відома в світі система бронювання Sabre, яка створена в 1964 р. авіакомпанією American Airlines. Система забезпечує доступ до широкого спектру туристичних послуг, здійснює продаж туристичних продуктів, дистрибуцію і розробку технологічних рішень для туристичної сфери. [60]

Sabre працює в 45 країнах світу і забезпечує:

- інформування про надання послуг перекладачів, багатомовних гідів, оренди автомобілів, бронювання місць в готелях, організацію екскурсій, відвідування культурних заходів, прогноз погоди, курси валют і т.д.;

- спрощений пошук самих низьких цін за переліт (за допомогою запиту по критеріям);

- введення нової програми по бронюванню місць на залізничних шляхах, автобусах і пасажирських судах;

- демонстрацію географічних карт, відео та фотознімків місць відпочинку, готелів і визначних місць з використанням приблизно 150 критеріїв для вибору потрібного клієнту розміщення.

Комп'ютерна система бронювання Worldspan створена в 1990 р. в результаті злиття систем авіакомпаній TWA і Delta Airlines і ввійшла в дію в 1993 році. [38]

Система здійснює резервування в основному на авіатранспорті, номерів в готелях, екскурсійних бюро, театрах і інших підприємствах культури, компаніях по здачі в оренду автомобілів, надає довідкову інформацію, пов'язану з туризмом.

На початку 21 століття Worldspan активно просуває туристичні Інтернет-технології в області електронної комерції. Програма Dates&Destinations дозволяє створити Internet Booking Engine - систему бронювання через Worldspan на сайті туристичного агентства в Інтернеті. В цьому випадку клієнт самостійно може вибрати авіарейс, готель і здійснити їх бронювання. [38]

ABS Online – система бронювання от туроператора «Артекс».

До бронювання пропонуються:

• Регулярні авіаперевізники (Amadeus, Galileo, Sirena, Сита)

• Low-cost авіакомпанії (TravelFusion)

• Чартерні рейси (основні чартерні рейси, які вчиняють авіаперельоти між Туреччиною, Європою, Росією, країнами СНД і Близького Сходу.)

• Готелі (понад мільйон пропозицій)

• Трансфери

• екскурсії

• Здійснюється візова підтримка по більш ніж 30 країнам. [40]

**Booking.com** – компанія з офісом в Амстердамі, входить в «The Priceline Group», світового лідера в сфері онлайн-туризму та супутніх послуг. В Україні офіційно не представлена, але широко відома.

До бронювання пропонуються:

• Готелі - понад мільйон варіантів

• Авіа - 400 авіаліній

• Прокат автомобіля [40]

**Content Inn** - система бронювання від Amadeus, в Україні представлена юр.особою «Контент Україна». На жаль, на момент написання статті відповідь на запит не отримано, а спроби зв'язатися по телефону не увінчалися успіхом.

До бронювання пропонуються:

• Авіаквитки - Амадеус

• Готелі - понад 300 тис. В більш ніж 200 країнах світу. Основні постачальники: Hotelbeds, Kuoni, Transhotel, Travco, Academservice, Tourico, DOTW і ін., Є прямий доступ до ресурсів готельних мереж - Best Western, Intercontinental, ACCOR, HN, Holiday In і ін.

• Трансфери - по всьому світу

• Залізничні квитки по Україні в Amadeus Rail Ukraine, розробленому за підтримки міністерства транспорту. [41]

**Coral+** – система бронювання от всіма відомого туроператора.

До бронювання доступні:

• Регулярні рейси - понад 170 авіакомпаній

• Готелі - близько 170 тис.

• Трансфери

**GTO** – украинский оператор, система особистої розробки.

До бронювання доступні:

* Готелі
* Авіаквитки
* Мед.страхування
* Пакетні тури

**IATI** - система онлайн-бронювання турецького походження, на ринку з 2010 року.

До бронювання доступні:

* Регулярні авіаперевізники (Galileo UA, Amadeus UA, Galileo TR, Amadeus TR, Sirena), є пряма інтеграція з низкою авіакомпаній (Onur, Air Arabia, Pegasus, Lufthansa, Atlasjet, Condor та інші)
* Low-cost авіакомпанії (TravelFusion)
* чартерні рейси
* Готелі - понад 300 000 пропозицій по всьому світу, основні провайдери Amadeus, Restel, Hotelbeds, Hotels Pro, GTA, DoTW, Expedia, Jac Travel, Leonardo, Paximum, Travico. Прямі договори з готелями Туреччини
* Трансфери
* Оренда автомобілів [41]

**OnlineBistro** – український проект, система, до бронювання якої доступні:

* Регулярні авіаперевізники (Galileo, Amadeus, Sabre, Sirena, World span, Abacus, Gabriel, Kiu. Так само в системі є 99 BSP в Європі, Північній Америці, Азії, Австралії та Океанії)
* Low-cost авіакомпанії
* Готелі - понад 700 тис. По всьому світу. Основні постачальники: Rooms XML, Expedia, Goglobal, Hotelbeds, TOURICO, Travco, GTA, Hotelspro, Miki, Travelfusion. Є прямі контракти
* Трансфери
* Оренда авто
* Квитки на потяги (тільки Європа)
* Пакетні тури
* Бонусна програма Travel Point.

**PAC World** - онлайн-конструктор індивідуальних подорожей, розроблений туроператорської компанією PAC GROUP. Весь процес створення і редагування туру повністю автоматизований. [35]

При виборі системи основним критерієм виступає співвідношення ціни і якості послуги. В сучасних умовах практично всі глобальні системи бронювання пропонують різні варіанти підключення, доступні як за ціною так і технічними можливостями будь-якому туристичному підприємству.

Найбільшою популярністю бронювання послуг через мережу Інтернет користуються:

1) авіаквитки – їх бронювання входить в трійку найпопулярніших покупок через глобальну мережу. При бронюванні авіаквитків відвідувач сайту вводить початковий і кінцевий пункт авіа перельоту і його дату, в результаті отримує інформацію про всі авіарейси, які підходять під заданий опис. Виходячи із цієї інформації приймається рішення про бронювання;

2) готелі – при бронюванні в будь-якій системі відвідувачу надається опис готелю і тарифи на послуги. Наступним етапом є форма бронювання номеру готелю;

3) автомобілі – є одним із популярних направлень бронювання через Інтернет, яке на Україні практично не розвинене;

4) тури – набули широкого розповсюдження як туристична послуга, яку можливо забронювати через мережу. При чому, останнім часом клієнти мають можливість самостійно сформувати тур за своїм смаком напряму через Інтернет: вибрати час, готель, спосіб проїзду, варіант харчування і додаткові послуги. [42]

## 1.2 Переваги впровадження он-лайн системи для кожного учасника процесу

Переваги впровадження он-лайн системи для кожного учасника процесу:

*- для клієнтів:*

а) моментальне отримання матеріального підтвердження бронювання;

б) швидке оформлення путівки; можливість одержати повну інформацію про свою заявку в будь-який момент часу за телефоном або через Інтернет;

в) можливість отримувати повідомлення про зміну стану своєї заявки на e-mail або за sms;

*- для туроператора:*

а) скорочення витрат: зняття з менеджера необхідності заводити заявки агентів у систему; всі тури, групові або індивідуальні, йдуть через систему, що дозволяє отримати реальну картину продажів турів; повну автоматизацію графікових турів; максимальну автоматизацію індивідуальних турів; зняття з менеджерів необхідності витрачати час на повідомлення клієнтів про стан їхніх заявок (дзвонити клієнтові або відповідати на його дзвінки), на виконання великого обсягу рутинної роботи (формування списків, перевірка оплат, запитів до іноземного партнера тощо).

б) збільшення продажів: вивільнення менеджерів напрямків для роботи з індивідуальними турами; зменшити затримки передачі інформації між підрозділами, тим самим прискорити процес проходження заявки.

в) аналітика: отримати актуальну інформацію із продажів на будь-який момент часу; повну прозорість продажів, можливість простежити будь-яку заявку в системі (як оброблену, так і відхилену).

д) поліпшення якості обслуговування клієнтів: більш швидку обробку заявок клієнтів; наявність додаткових сервісів для клієнтів (різного роду повідомлення, одержання доступу до інформації про свої заявки в будь-який момент часу). [45]

В практичній діяльності більшість сайтів туристичних фірм підтримують функцію бронювання тільки в режимі off-line (по запиту). Тобто, такі основні переваги Інтернету, як швидкість спілкування, отримання, надання і оновлення інформації не реалізуються, що зводить роль Інтернету як оперативного варіанту бронювання до нуля.

## 1.3 Історія виникнення сервісу Airbnb

Ейрбіенбі (англ. Airbnb) - онлайн-сервіс з розміщення, пошуку та короткострокової оренди житла по всьому світі, що працює за парадигмою економіки спільної участі. Назва розшифровується як «AirBed and Breakfast» - «Надувний матрац та сніданок». Сервіс допомагає винайняти будинки, квартири, кімнати або ліжка у більш ніж 190 країнах світу. [46]

Принцип роботи: після реєстрації на сайті користувачі мають можливість здати своє житло за певну ціну, Airbnb бере собі певний відсоток від цієї суми. Таким чином і відбувається монетизація ресурсу.

Початкова концепція Airbnb народилася, коли співмешканці Брайан Ческі та Джо Геббіа намагалися знайти гроші на сплату оренди житла. Вони помітили, що незабаром проходитиме місцева конференція з промислового дизайну, а всі готелі у Сан-Франциско вже повністю заброньовані. Хлопці вирішили додатково заробити: поклали три надувні матраци, запропонували спальне місце та сніданок для будь-яких дизайнерів, котрим потрібне місце для проживання. Ческі та Геббія створили власний сайт під назвою airbedandbreakfast.com (надувний матрац і сніданок). [47]

Приймаючи під час конференції трьох дизайнерів за 80 доларів на ніч, співмешканці зрозуміли, що натрапили на ідею, яку варто було б розвинути. Вони швидко звернулись до IT-фахівця Натана Блехарчика, щоб він допоміг їм створити повноцінну платформу, де користувачі могли б виставляти своє житло. Вебсайт завершили влітку 2008 року: саме тоді під час Національної Демократичної конвенції в Денвері виник дефіцит готельних номерів. Засновники одразу націлилися на цю територію й зробили успішний запуск із сотнями клієнтів. Проте вони все ще не отримували чинного прибутку й потребували грошей.

Вибори у США 2008 року дали Airbnb ще раз привернути увагу людей. Тут Геббіа та Ческі вирішили застосувати перший маркетинговий хід. Вони створили спеціальні коробки з пластівцями, на яких зобразили Барака Обаму та Джона Маккейна. Коробки продавали по 40 доларів за кожну і всього зібрали 30 тисяч доларів. Так вони продовжили розвиток компанії, а згодом завдяки створеному “хайпу” до засновників почали звертатися інвестори. [50]

У березні 2009 року назва компанії була скорочена до Airbnb.com, а вміст сайту розширився від надувних матраців та спільних приміщень до різноманітних домівок. Так почали виставляти цілі будинки та квартири, приватні кімнати та інші варіанти житла. Інвестори почали вкладати у проєкт десятки й сотні тисяч доларів, що дозволило Airbnb витратити кілька місяців на вдосконалення свого продукту. Незабаром почали накопичуватися інші інвестиції, і за кілька років Airbnb стала прибутковою та глобальною компанією, що пропонує свої послуги по всьому світу.

За участі Y Combinator функціонал сервісу розширився: замість оренди матраців сайт тепер пропонував широкий вибір послуг – з початку 2009 можна було винайняти або здати кімнати, замки, яхти та навіть приватні острови. Також адреса змінилася на airbnb.com. [50]

Сервіс почав стрімко розвиватися, в листопаді 2010 отримав інвестиції в розмірі 7 мільйонів доларів, і у лютому 2011 оголосив досягнення позначки в 1 мільйон бронювань. Влітку 2011 компанія залучила ще 112 мільйонів доларів, а за рік оголосила про своє 10-тимільйонне бронювання. В період залучення цих інвестицій компанія активно викуповувала менші схожі сервіси по всьому світу.

# **РОЗДІЛ 2**

# **МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ**

## 2.1 Мета та завдання дослідження

Метою нашого дослідження є дослідження сучасного стану та перспектив розвитку сервісу Airbnb в Україні.

Виходячи з мети дослідження нами були визначені наступні завдання:

1. Розглянути історію створення та особливості сервісу Airbnb в Україні.
2. Дослідити сучасний стан сервісу Airbnb в Україні.
3. Визначити перспективи розвитку сервісу Airbnb в Україні.

## 2.2 Методи дослідження

В роботі використані наступні методи:

* теоретичний аналіз літературних джерел;
* метод теоретичного аналізу;
* метод узагальнення.

## 2.3 Організація дослідження

## 2.3.1 Розвиток платформи Airbnb

Airbnb надає платформу для господарів, щоб ті могли розміщувати своє житло на короткострокове проживання та пропонувати інші заходи, пов’язані з туризмом. Гості ж можуть шукати місце для проживання за допомогою таких фільтрів, як тип помешкання, дати, місце розташування та ціна. Перед бронюванням користувачі повинні надати особисту та платіжну інформацію – документи та дані банківської картки. Гості можуть спілкуватися з господарями через захищену систему обміну повідомленнями. Господарі встановлюють ціни та інші правила щодо оренди, як-от дозволена кількість гостей, заборона паління, перебування з тваринами тощо. Господарі та гості можуть залишати одне про одного відгуки, які показуватимуться наступним користувачам. [50]

Існує також Airbnb Plus – рівень для господарів, які забезпечують кращі та перевірені умови, зокрема чистий холодильник, повне обладнання для приготування їжі, укомплектовані туалетно-косметичні засоби, швидкий Wi-Fi та сильний тиск води. Користувачі Airbnb Plus позначені значком, щоб відрізнятися від стандартних. На Airbnb можна окремо знайти житло для сімей, для роботи, місця для весіль й інших заходів. Іноді на додачу до проживання гості можуть замовити екскурсії околицями з гідами, курси та зустрічі.

У 2014 році Airbnb вирішили переробити свій сайт та логотип. Нову айдентику створили у червоно-персиковому кольорі. Ческі та Геббіа зауважили, що початковий логотип народився нашвидкуруч і внаслідок необхідності. У новому логотипі під назвою Bélo втілили основні складові компанії: люди, місця, любов – усе це Airbnb. [55]

We Accept

У 2017 році Airbnb звинуватили в тому, що деякі господарі дискримінують гостей за расою та статтю. У відповідь сервіс представив на своєму сайті політику проти дискримінації. Кампанія We accept (Ми приймаємо) акцентувала інклюзивності на відсутності ненависті в Airbnb.

“Так багато неприйнятних випадків дискримінації людей на платформі Airbnb сталося лише через те, ким вони є або як вони виглядають. Це є неприпустимим”, - прокоментувала Лора В. Мерфі, колишня директорка Вашингтонського союзу громадянських свобод.

Pantone

У 2017 році Airbnb залучилися до колаборації Outside In з інститутом кольору Pantone. На той час Pantone обрав колір року світло-зелений. Описаний як “пікантний жовто-зелений”, цей колір часто зустрічається у листі. [55]

Протягом обмеженого часу гості могли відвідати лондонську будівлю в Клеркенвеллі, яку перетворили на зелений сад. Тут також можна було замовити такі заходи, як виготовлення джину, збирання чаю, відвідування майстерні з розпису стін. Зелений колір обрали кольором року у відповідь на тенденцію здорового способу життя та “стресовий” світ, у якому ми живемо. Усі кошти від відвідування передали до Американського інституту графіки.

Невдала кампанія

На жаль, не всі спроби у креатив закінчуються для брендів успіхом. У 2015 році Airbnb був незадоволений податковою політикою Сан-Франциско – закон вимагав від гостей та власників житла на Airbnb платити великий відсоток податків. Компанія не погоджувалася з цим, адже не класифікувала себе як готельний сервіс. Тоді Airbnb розмістили рекламу по всьому Сан-Франциско, яка підказувала, що місто має робити з усіма цими податками.

“Шановна громадська бібліотеко, сподіваємося, що ви використаєте трохи з тих 12 мільйонів доларів готельних податків, щоб зачинятися пізніше”.

Згодом генеральний рекламний директор Брайан Ческі попросив вибачення і сказав: “Це зробило нас схожими на покидьків”. [55]

Тематичні будинки

На Airbnb часто виставляють будинки, створені за зразком відомих домівок із фільмів або попкультури. Так виставили для оренди житло, що є точною копією будинку з культового різдвяного фільму “Сам удома”.

Двоповерховий будинок розташований у Далласі, штат Техас. У його інтер’єрі відтворили кожну деталь з фільму, навіть картонного Майкла Джордана та їжу героя Кевіна. А ще підвісили до стелі пастки з банками фарби та розкидали машинки по підлозі.

Для шанувальників франшизи “Пірати Карибського моря” є можливість влаштувати тропічний відпочинок недалеко від Лос-Анджелеса. Доступний також будинок Barbie, розташований у центрі Малібу з видом на Тихий океан. З панорамою і гламурним декором будинок повністю виконаний у фірмовому стилі бренду: починаючи з її кімнати для хобі й закінчуючи зоною для медитації на свіжому повітрі. До 60-річчя бренду Barbie проживання за дві ночі коштувало лише 120 доларів. [56]

Фанати “Абатство Даунтон” мали можливість провести ніч у замку, де знімався серіал. На честь виходу повнометражного фільму власники замку Хайклер виставили його на Airbnb за ціною $187. На одну ніч граф і графиня Карнарвон запросили щасливу пару пожити по-королівськи в їхньому володінні із 300 кімнатами в Гемпширі. Пара також мала можливість розділити вечерю з власниками замку, а вранці отримати екскурсію маєтком. Для цього вони повинні переконати графа та графиню, що дуже люблять “Абатство Даунтон”.

Лувр

З нагоди 30-ї річниці Лувру Airbnb об’єднався з паризькою галереєю, щоб провести конкурс – у ньому одна пара отримувала можливість провести ніч з відомою колекцією, до якої входять Мона Ліза та Венера Мілоська.

Пара отримала екскурсії та можливість провести час на розкішному лаунж-дивані, слухаючи французьку музику на вінілових платівках. Для гостей також влаштували вечерю та акустичний концерт в апартаментах Наполеона III. Наприкінці особливого вечора переможці ночували у спальні під Лувром просто неба. [58]

Stay Home

З приходом пандемії Airbnb запустили кампанію, що підтримала власників житла, які тимчасово залишились без прибутку. Для цього запустили платформу Online Experiences, де користувачі змогли віртуально подорожувати та займатися активностями просто з дому.

Так можна помедитувати з буддистськими ченцями, отримати ворожіння на картах Таро, продегустувати вино, приготувати італійську пасту або вирушити на віртуальну прогулянку із собаками в Чорнобиль. Програми доступні через Zoom, який Airbnb надає власникам безкоштовно. У межах ініціативи компанія також виділила 250 млн доларів, щоб допомогти власникам, які постраждали від пандемії. [58]

# **РОЗДІЛ 3**

# **РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

## 3.1 Сучасний стан діяльності сервісу Airbnb в Україні

Airbnb почав свою діяльність в Україні вже близько десяти років тому. Платформа надає можливість власникам житла здає в оренду свої квартири, будинки або навіть окремі кімнати для короткострокового проживання туристів. За цей час Airbnb став дуже популярним серед мандрівників, які шукають недорогий і затишний проживання під час подорожей. [38]

Україна, зокрема, Київ, Львів, Одеса та інші туристичні міста, стали популярними напрямками для користувачів Airbnb. Багато власників нерухомості в Україні використовують Airbnb як додатковий джерело доходу, здаючи своє житло тим, хто шукає комфортне проживання під час відпочинку чи відрядження.

Крім того, Airbnb допомагає розвивати туризм в Україні, відкриваючи нові можливості для подорожуючих відвідати цю країну та пізнати її культуру, історію та гостинність місцевих жителів.

Розвиток Airbnb в Україні відбувається на фоні кількох ключових тенденцій:

1. «Зростання туризму»:

Україна стає все більш популярною туристичною дестинацією, приваблюючи мільйони відвідувачів щороку. Це створює попит на різноманітне та зручне проживання, яке Airbnb може задовольнити.

2. «Розвиток громадянської мережі»:

Завдяки зростанню кількості користувачів Інтернету та розвитку громадянської мережі, платформа Airbnb стає все більш відомою та доступною для українців як власників нерухомості, так і подорожуючих.

3. «Економічні переваги для власників нерухомості»:

Для власників нерухомості здача житла через Airbnb може стати вигідним додатковим джерелом доходу. Це особливо актуально в умовах зростання цін на оренду та стабільного попиту на короткострокове проживання.

4. «Популярність гуртожитків та гостьових будинків»:

Airbnb може конкурувати з традиційними готелями, гуртожитками та гостьовими будинками за увагу та гроші подорожуючих. Багато туристів шукають альтернативи типовим готелям, що може сприяти росту популярності Airbnb.

5. «Розвиток інфраструктури»:

Постійний розвиток інфраструктури та послуг українських міст, таких як Київ, Львів, Одеса, Дніпро, Харків та інші, створює сприятливе середовище для розвитку Airbnb, оскільки подорожуючі шукають зручне та комфортне проживання під час своєї поїздки.

Однак, разом з цими позитивними аспектами, розвиток Airbnb в Україні також може зіткнутися з викликами, такими як регулювання, конкуренція з іншими формами проживання, питання безпеки та інші. Тим не менш, при правильному підході Airbnb може продовжувати зростати та розвиватися в Україні, надаючи користувачам широкий вибір житла та допомагаючи власникам нерухомості отримувати додатковий дохід. [61]

## 3.2 Проблеми та перспективи розвитку Airbnb в Україні

Незважаючи на потенціал, що має Airbnb в Україні, є кілька проблем, які можуть вплинути на його розвиток:

1. «Регулювання і законодавство»:

Наявність або відсутність чіткого регулювання короткострокової оренди може стати перешкодою для розвитку Airbnb. Нестабільність у законодавстві або відсутність ясних правил можуть призвести до правових конфліктів між власниками нерухомості, місцевими владами та туристами.

2. «Податкове законодавство»:

Питання оподаткування доходів від короткострокової оренди також може стати проблемою. Наявність або відсутність спеціальних податкових режимів для власників нерухомості, які використовують Airbnb, може вплинути на їхню мотивацію використовувати цю платформу.

3. «Конкуренція з іншими готельними послугами»:

Традиційні готельні ланцюги і інші форми гостьового проживання можуть бути конкурентоспроможними відносно Airbnb. Це може стати перешкодою для залучення та утримання користувачів.

4. «Якість обслуговування та безпека»:

Якість обслуговування та безпека можуть стати проблемами для користувачів Airbnb. Недостатнє керівництво з боку компанії стосовно стандартів якості та безпеки може призвести до негативних відгуків та втрати довіри споживачів.

5. «Соціальні конфлікти»:

Розширення короткострокової оренди може викликати соціальні конфлікти у місцях з високим попитом на проживання, де власники нерухомості можуть стикатися з тиском з боку місцевих мешканців або асоціацій співвласників будинків.

6. «Вплив на житловий ринок»:

Збільшення обсягів короткострокової оренди може мати вплив на житловий ринок, зокрема на ціни оренди та доступність житла для місцевого населення.

Розв'язання цих проблем може вимагати співпраці між Airbnb, місцевими владами, громадськістю та іншими зацікавленими сторонами для забезпечення стійкого та ефективного розвитку короткострокової оренди в Україні. [62]

Перспективи розвитку Airbnb в Україні

Потенціал розвитку Airbnb в Україні може бути значним з огляду на кілька факторів:

1. «Туристичний потенціал»:

Україна приваблює туристів своєю багатою культурою, історією, природними красами та гостинністю місцевих мешканців. Популярні туристичні напрямки, такі як Київ, Львів, Одеса, Харків та Карпати, мають потенціал для подальшого зростання попиту на короткострокову оренду через Airbnb.

2. «Зростання свідомості про спільноту Airbnb»:

Україна поступово стає все більш відкритою до концепції подорожей та проживання через платформу Airbnb. Це сприяє збільшенню кількості користувачів, які шукають альтернативні варіанти проживання під час подорожей.

3. «Розвиток місцевого господарства»:

Airbnb може сприяти розвитку місцевого господарства, допомагаючи власникам нерухомості отримувати додатковий дохід через оренду своїх приміщень туристам. Це особливо актуально для маленьких міст та сільських районів, де традиційні готелі можуть бути менш доступними.

4. «Зростання інтернет-покриття та цифрові технології»:

Завдяки зростанню інтернет-покриття та доступності цифрових технологій, бронювання через онлайн-платформи, такі як Airbnb, стає все зручнішим і доступнішим для користувачів в Україні.

5. «Участь місцевих влад у регулюванні ринку»:

Законодавство та регулювання ринку короткострокової оренди можуть впливати на розвиток Airbnb в Україні. Адаптація правил, що стосуються оренди житла, для врахування специфічних потреб місцевого ринку може сприяти зростанню популярності Airbnb серед власників нерухомості та туристів.

Загалом, зростаюча популярність та зростання інфраструктури Airbnb в Україні вказують на перспективи подальшого розвитку цього сектора в країні. [62]

## 3.3 Діяльність сервісу Airbnb в Україні в умовах війни

Росіяни та білоруси більше не можуть бронювати житло на Airbnb. [60]

Платформа для оренди житла Airbnb заборонила користувачам з Росії та Білорусі здійснювати бронювання на сайті з 4 квітня.

Про це йдеться у повідомленні компанії.

Всі бронювання в Росії та Білорусі, що розпочинаються 4 квітня 2022 року і пізніше, скасовані. Ще на початку березня Airbnb повідомила про зупинку всіх операцій на території країни-агресора та Білорусі.

Це означає, що бронювання житла та Вражень у Росії та Білорусі припинено, а гості з цих країн більше не зможуть оформити бронювання будь-де. [60]

"Календарі оголошень в Росії та Білорусі заблоковані. Прийом нових гостей тепер неможливий. … Гостям з Росії та Білорусі більше не доступне оформлення бронювань на Airbnb", – йдеться у повідомленні.

Airbnb і Державне агентство розвитку туризму України підписали спільний меморандум про підтримку туризму після закінчення війни.

Airbnb і Державне агентство розвитку туризму України підписали спільний меморандум про співпрацю в післявоєнний період. З цією метою сьогодні в Генеральному консульстві України в Мюнхені відбулася зустріч голови Державного агентства розвитку туризму України Мар’яни Олеськів і співзасновника та директора зі стратегії Airbnb Натана Блечарчика. Після закінчення війни необхідно буде знову надавати підтримку туризму в Україні.

На сьогоднішній день компанія Airbnb.org допомогла більш ніж 130 тисячам біженців знайти безкоштовне тимчасове житло.

Ці перебування профінансували компанія Airbnb, Inc. та інші благодійники Airbnb.org, а також господарі, які через Airbnb.org пропонували помешкання безкоштовно або зі знижкою. [62]

Ця робота також стала можливою завдяки благодійним організаціям – партнерам Airbnb.org, які допомагали бронювати й координувати помешкання для біженців. Airbnb.org співпрацює з більш ніж 40 організаціями в усьому світі, щоб надавати тимчасове житло людям, які вимушено виїхали з України.

У Німеччині Airbnb співпрацює, зокрема, з організацією PHINEO й надаватиме підтримку програмі Ukraine Response Incubator у листопаді цього року. Airbnb також співпрацює з Ukraine Hilfe Berlin. Спільно з цією організацією компанія Airbnb у першу річницю війни в Україні провела захід Breakfast & Learn («Сніданок і навчання») з метою збору коштів для України.

Airbnb ділиться даними про туризм з адміністрацією західноукраїнського міста Львів через інтерфейс Міського порталу.

Починаючи з другого кварталу 2023 року адміністрація міста Львів також використовує Міський портал, а отже вже ініційовано перше партнерство з українським містом для обміну даними. Технологія Міського порталу надає органам влади й туристичним організаціям доступ до статистичних даних і даних про перераховані доходи від туристичного податку, а також інструменти для дотримання законодавства й централізований доступ до гарячої лінії Служби підтримки громад Airbnb. Понад 300 міст і туристичних організацій співпрацюють з Airbnb, щоб отримувати доступ до Міського порталу. [38]

Минулого року компанія Airbnb співпрацювала з організаціями The Sputniks, Bienvenida, Karuna та United for Ukraine. Деякі з них спеціально займаються підтримкою певних категорій населення, наприклад дітей з інвалідністю та їхніх сімей.

Безкоштовне житло для українських переселенців від Airbnb

Щоб подати заявку на безкоштовне тимчасове житло в Європі, потрібно:

1. відвідати платформу United For Ukraine;
2. перейти до розділу "Знайти тимчасове житло";
3. заповнити форму, вказати необхідну інформацію та тривалість перебування (до 30 днів).

Що потрібно від заявника:

* заповнена форма реєстрації
* основна інформація про те, кому, де і на який термін потрібне житло
* підтвердження, що шукаєте житло, оскільки виїхали з України через війну
* підтвердження особи за допомогою українського паспорта, дозволу на роботу або посвідки на проживання
* штамп про те, що Ви покинули Україну 24 лютого 2022 року або пізніше.
* агенти можуть попросити надати додаткові документи залежно від того, куди ви подорожуєте

Термін дії програми: від 2 листопада до 31 грудня 2023 року. Житло надаватиметься від 7 до 30 днів. Організатори радять подаватись на програму якомога раніше.

Хто може претендувати?

* люди, які евакуювалися із зони бойових дій, окупованих та деокупованих територій або через тривалі військові дії, включаючи авіаудари;
* батьками або опікуни з дітьми, які виїжджають з України за медичними показаннями;
* військовослужбовці, ветерани та їхні сім'ї, які виїжджають з України на лікування;
* переселенці за межами України, які опинилися в критичних ситуаціях (наприклад, термінове медичне лікування в іншій країні.

Заявник повинен бути:

* громадянином України;
* або іноземним громадянином, який має дійсну посвідку на проживання в Україні.

Тимчасове житло доступне лише за межами України, і призначене виключно для тих людей, які раніше не користувалися послугами житла від UFU.

# **ВИСНОВКИ**

Підсумовуючи проведену нами роботу ми можемо зробити наступні висновки:

1. Сервіс Ейрбіенбі (англ. Airbnb) - онлайн-сервіс з розміщення, пошуку та короткострокової оренди житла по всьому світі, що працює за парадигмою економіки спільної участі. Назва розшифровується як «AirBed and Breakfast» - «Надувний матрац та сніданок». Сервіс допомагає винайняти будинки, квартири, кімнати або ліжка у більш ніж 190 країнах світу.

Принцип роботи: після реєстрації на сайті користувачі мають можливість здати своє житло за певну ціну, Airbnb бере собі певний відсоток від цієї суми. Таким чином і відбувається монетизація ресурсу.

2. Airbnb почав свою діяльність в Україні вже близько десяти років тому. За цей час Airbnb став дуже популярним серед мандрівників, які шукають недорогий і затишний проживання під час подорожей.

Україна, зокрема, Київ, Львів, Одеса та інші туристичні міста, стали популярними напрямками для користувачів Airbnb. Багато власників нерухомості в Україні використовують Airbnb як додатковий джерело доходу, здаючи своє житло тим, хто шукає комфортне проживання під час відпочинку чи відрядження.

Крім того, Airbnb допомагає розвивати туризм в Україні, відкриваючи нові можливості для подорожуючих відвідати цю країну та пізнати її культуру, історію та гостинність місцевих жителів.

3. Незважаючи на потенціал, що має Airbnb в Україні, є кілька проблем, які можуть вплинути на його розвиток:

* «Регулювання і законодавство»
* «Податкове законодавство»
* «Конкуренція з іншими готельними послугами»
* «Якість обслуговування та безпека»
* «Соціальні конфлікти»
* «Вплив на житловий ринок»

Розв'язання цих проблем може вимагати співпраці між Airbnb, місцевими владами, громадськістю та іншими зацікавленими сторонами для забезпечення стійкого та ефективного розвитку короткострокової оренди в Україні.

4. Потенціал розвитку Airbnb в Україні може бути значним з огляду на кілька факторів:

* «Туристичний потенціал»
* «Зростання свідомості про спільноту Airbnb»
* «Розвиток місцевого господарства»
* «Зростання інтернет-покриття та цифрові технології»
* «Участь місцевих влад у регулюванні ринку»

Загалом, зростаюча популярність та зростання інфраструктури Airbnb в Україні вказують на перспективи подальшого розвитку цього сектора в країні.

# **ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ**

1. Бабушко С.Р., Попович С.І. Диджіталізація діяльності туристичних агенцій. Актуальні питання туризмології та туристичної практики: Матеріали наук.-практ. конференції, 18 квітня 2019 р., АПСВТ. С.13-16.
2. Бабушко С.Р., Попович С.І. Розумні готелі: як технології змінюють індустрію гостинності. Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: Матеріали круглого столу м. Одеса, 19 квітня 2021 р.). Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2021. С. 18-22.
3. Бабушко С.Р., Попович С.І. Споживання туристичного продукту в умовах цифрових технологій. Регіональна політика: історія, політикоправові засади, архітектура, урбаністика: матеріали ІУ Міжнар. наук.практ. конф., (23 листопада 2018 р., м. Київ, КНУБА). В 2-х ч. , ч. І. КиївТернопіль: Бескиди, 2018. С.170-176.
4. Берназюк О.О. Проблема наукового визначення поняття цифрових технологій у праві. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2017. Вип. 47. Серія: право. С. 83-86.
5. Білан М. А. Як бізнес може використовувати штучний інтелект. URL: <http://surl.li/tyhoa> .
6. Вербовий С. В. Як наш світ захоплює віртуальна реальність. URL: <http://surl.li/tyhnn>
7. Вплив інформаційно-комунікативних технологій на економіку. URL: <http://surl.li/gzhqa> .
8. Граничні обчислення. URL: https://www.proxis.ua/uk/show-article/525/
9. Давидова О. Осоюливості застосування інновацій у розвиток туристичної галузі України. Вісник КНУ ім. Тараса Шевченка. Серія: економіка. 2015. 65 с.
10. Електронна пошта. URL: <http://surl.li/tyhnq>
11. Жарких Ю. С., Лисоченко С. В. Комп’ютерні технології в освіті. Навчальний посібник Київського університету ім. Тараса Шевченка. 2012. 14 с.
12. Жук В. А. Хмарні сервіси. URL: <http://surl.li/tyhoh>
13. Задобрюк Д. Д. Смарт-контракти та їх принципи роботи. URL: <http://surl.li/gzhkp> .
14. Залата О. О. Як працює Інтернет речей. Київ: 2022. URL: <http://surl.li/dfpoj> .
15. Історія компанії Booking.com. URL: <http://surl.li/gzhkw>
16. Калініченко Л. Л. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій в умовах інформаційної глобалізації. URL: <http://surl.li/dxzzz>
17. Коршунова К. Ю. Вплив штучного інтелекту на міжнародний маркетинг. Вісник східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2022. Вип. 4. С. 1-3.
18. Методи інтелектуального аналізу даних. <https://buklib.net/books/24506/>
19. Мітчел К. Що таке міграція даних: технічний процес чи проект зі зменшення ризиків. URL: <http://surl.li/gzhnl>
20. Мусієнко О. Технології, які будуть визначати наше майбутнє. 2020. URL: <http://surl.li/gzhjd>
21. Офіційний веб-сайт Expedia. URL: <https://www.expediagroup.com/>
22. Офіційний веб-сайт Hilton. URL: <http://surl.li/gzhls>
23. Пестушко В. Ю. Макроекономічна роль туризму: сучасні реалії країн світу. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2020. Вип. 29. С. 114-120.
24. Поняття хмарних обчислень: основні моделі та характеристики. URL: <https://onbiz.biz/cloud-computing-models/>
25. Принципи дії DDoS-атак. URL: <http://surl.li/gzhnh>
26. Процес бронювання на Airbnb. URL: <http://surl.li/gzhld>
27. Роль соціальних мереж як сучасного інструменту комунікації. URL: <http://surl.li/dvrnr>
28. Системи бронювань. URL: <http://surl.li/tyhow>
29. Хмарні обчислення: приклади використання та переваги. [URL : https://onbiz.biz/cloud-usage-examples/](URL%20:%20https://onbiz.biz/cloud-usage-examples/)
30. Шаховська Н. Б., Камінський Р. М., Вовк О. Б. Системи штучного інтелекту: навч. посіб. / за ред. Шаховської Н. Б. Львів: Львівська політехніка. 2018. 392 с.
31. Як Інтеренет речей змінив готельний бізнес. URL : <http://surl.li/gzhmb>
32. Alemar S. Why Digital Check-In Is So Important to Hotels & Their Guests. URL : <http://surl.li/gzhnw>
33. Better Operations Performance. URL : <http://surl.li/tyhpm>
34. Bloomenthal N. Venmo: Its Business Model and Competition. URL: <http://surl.li/gzhmq>
35. Bonson K. How Augmented Reality Works. URL: <http://surl.li/gzhns>
36. Campbell K. Hotel virtual tours. URL: <http://surl.li/tyhpt> .
37. Churkina K. The Role of CRM and How to Benefit from It. URL: <http://surl.li/gzhmo>
38. Deutch K. POS system technology. URL : <http://surl.li/gzhpe>
39. Digital transformation strategies. URL : <http://surl.li/gzhpo>
40. Hotel Business Intelligence: Issues, Challenges, and Solutions. URL: <http://surl.li/tyhqc>
41. Inventory management systems. URL: <http://surl.li/gzhop>
42. Japan city guide. URL: <https://www.lonelyplanet.com/japan>
43. Joshi N. Cognitive world. URL: <http://surl.li/gzhof>
44. Kiron D., Prentice P., Ferguson R. Innovating with analytics. Boston: MIT Sloan Management Review, 2012 р. 1-25.
45. Marr B. The Metaverse And Digital Transformation At McDonald’s. URL: <http://surl.li/gzhpi>
46. Morton J. The POS serves as the central component for your business. URL: <http://surl.li/tyhqh>
47. Noble P. How McDonald’s is Embracing Digital Transformation and the Metaverse. URL: <http://surl.li/gzhpu>
48. Pecaro N. Digital payments technology. URL: <http://surl.li/gzhmv>
49. Pezzini G. Kitchen Display System. URL: <http://surl.li/gzhox>
50. Pratini N. How does PayPal work. URL: <http://surl.li/tyhqn>
51. Property management system. URL: <http://surl.li/gzhmg>
52. Schik S. Marriott makes more room for chatbots to enhance guest experiences. 2017. URL: <http://surl.li/gzhll>
53. Sheelvant R. The Distinction Between An eLearning Chatbot And A Virtual Assistant. URL: <http://surl.li/gzhoj>
54. Technologies that are used in restaurant URL: <http://surl.li/tyhqy> .
55. The future of steamlined restausant operations. URL: <http://surl.li/gzhoz>
56. The innovation network for all things blockchain and travel. URL: <https://windingtree.com/>
57. The Uber Eats Business Model URL:  [http://surl.li/tyhrd](%20http://surl.li/tyhrd%20)
58. The world’s largest travel guidance URL: <http://surl.li/tyhrl> .
59. Transitioning towards a keyless future with Digital Key. URL: <http://surl.li/tyhrq>
60. William D. Merger of Android Pay, Google Wallet Simplifies Small Business Payments. URL: <http://surl.li/gzhmv>
61. Working with an Online Travel Agency. URL: <http://surl.li/gzhkd>
62. Young A. Digital food photography technology. URL: <http://surl.li/tyhrt>

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет фізичного виховання, здоров’я і туризму

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

# **ДОДАТКИ**

**бакалавра**

На тему: «Сервіс Airbnb в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку»

«Airbnb Service in Ukraine: Current State and Development Prospects»

Виконав: студентка 4 курсу, групи 6.2410

Спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

Освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»

Чусова Дар’я Сергіївна

Керівник: к.п.н., доцент Конох А. А.

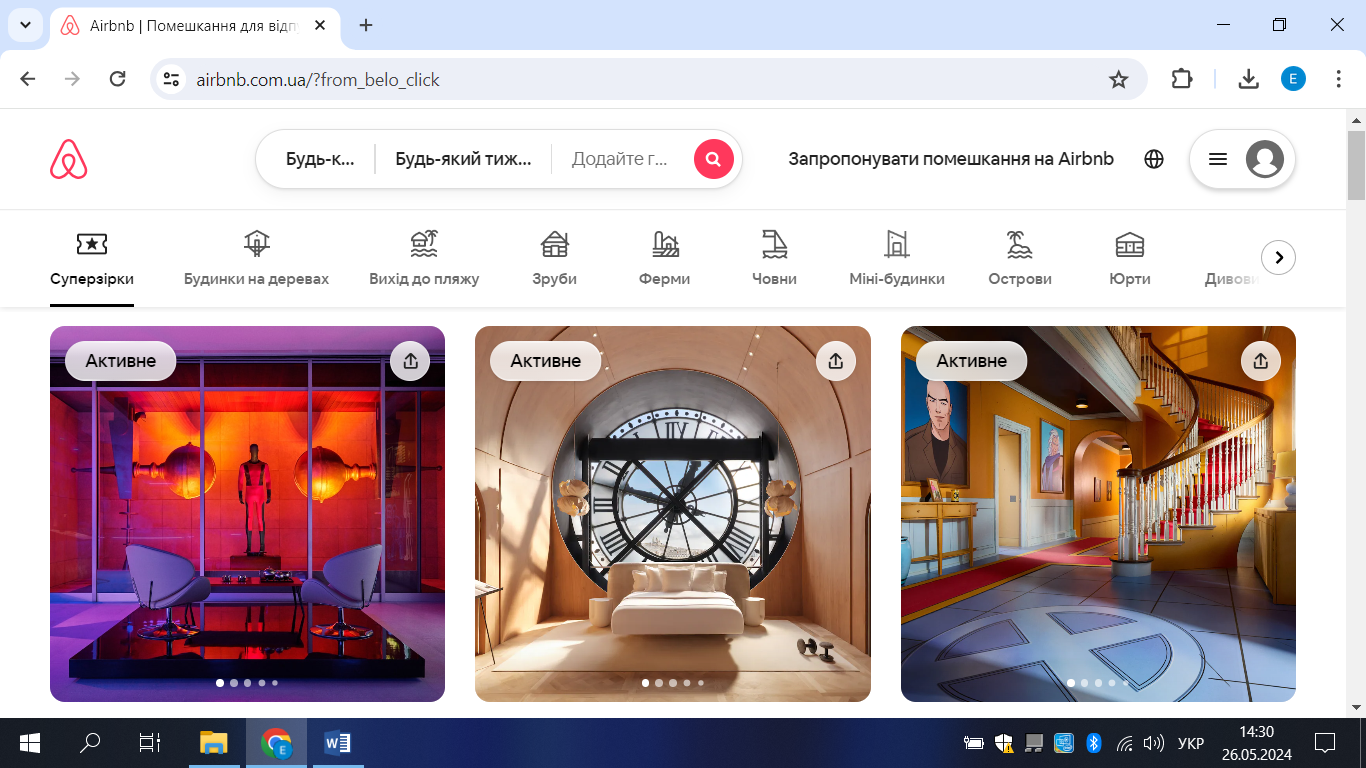
Рецензент: к.п.н., доцент Люта Д. А.

Запоріжжя – 2024

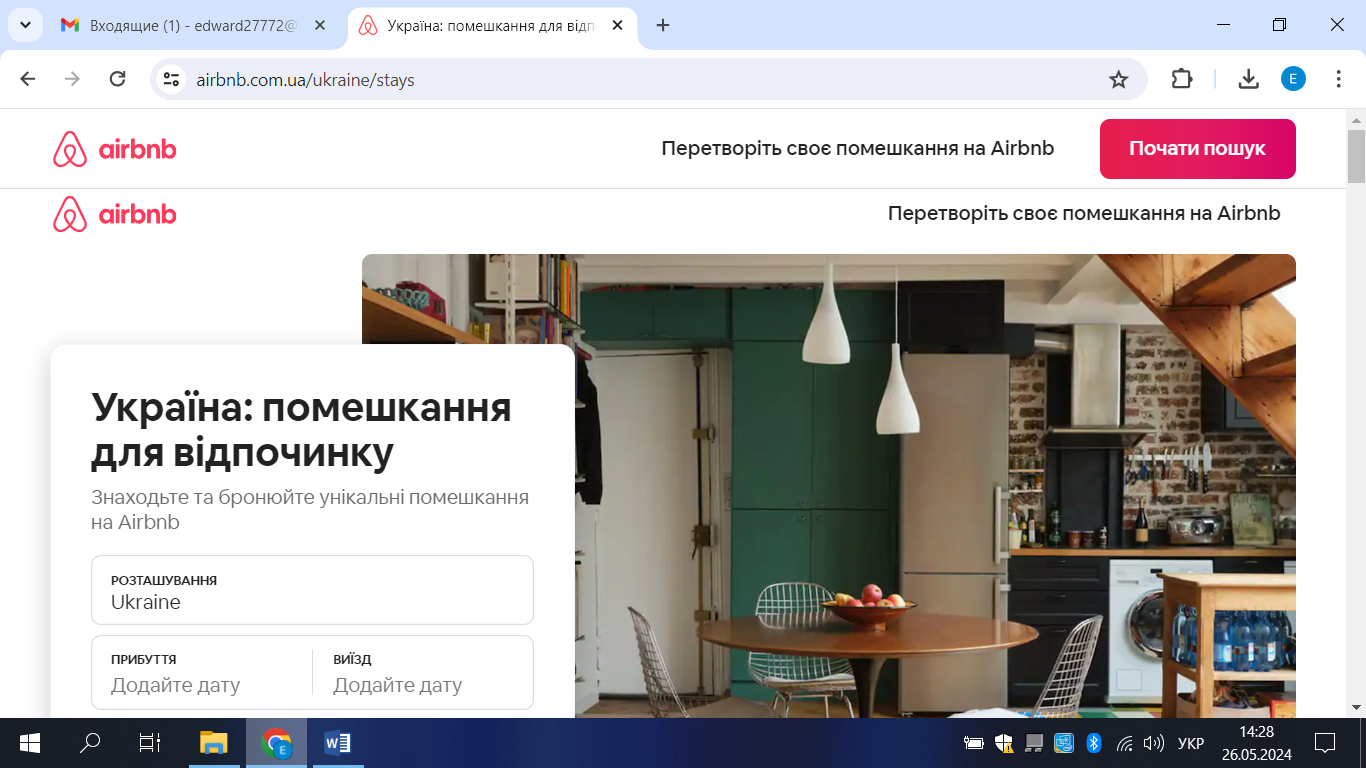
Додаток А

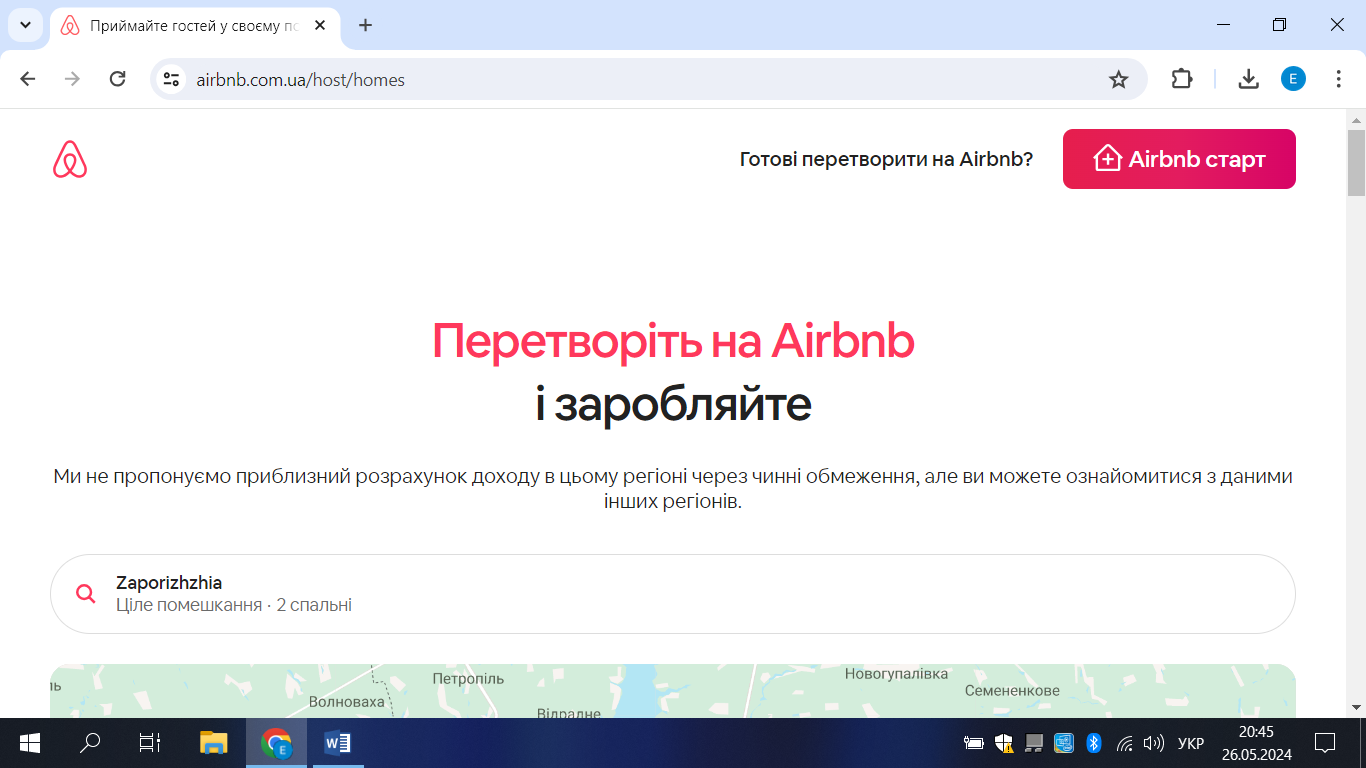


Штаб-квартира сервісу в Сан Франциску, США



Головна сторінка сервісу Airbnb в Україні





Запрошення до співробітництва….