

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОЇ КІБЕРНЕТИКИ ТА
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**



«ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ЕКОНОМІЦІ І УПРАВЛІННІ»

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТУДЕНТСЬКИХ ПРАЦЬ

ВИПУСК 4



**Одеса
2022**

АВТОМАТИЗОВАНІ СЕРВІСИ ДОСТАВКИ БАГАЖУ

Гайченко Л. В.¹, Гострик О. М.²

1 – студентка 4 курсу 40 гр., факультет міжнародної економіки,

2 – канд. екон. наук, доцент, кафедра економічної кібернетики та інформаційних технологій
Одеський національний економічний університет, м. Одеса

АНОТАЦІЇ

Гайченко Л. В., Гострик О. М. Автоматизовані сервіси доставки багажу. Розглянуто проблему доставки багажу у туризмі та готельному бізнесі. Проаналізовано сучасні автоматизовані сервіси доставки багажу та проведено їх порівняльну характеристику. Виявлені існуючі проблеми доставки багажу в Україні і визначено шляхи їх вирішення.

Ключові слова: доставка багажу, автоматизовані сервіси, інформаційні технології, туризм, готельний бізнес.

Гайченко Л. В. Гострик А. М. Автоматизированные сервисы доставки багажа. Рассмотрена проблема доставки багажа в туризме и гостиничном бизнесе. Проанализированы современные автоматизированные сервисы доставки багажа и проведена их сравнительная характеристика. Выявлены существующие проблемы доставки багажа в Украине и определены пути их решения.

Ключевые слова: доставка багажа, автоматизированные сервисы, информационные технологии, туризм, гостиничный бизнес.

Haichenko L., Hostryk A. Automated baggage delivery services. The problem of luggage delivery in tourism and hotel business is considered. Modern automated luggage delivery services are analyzed and their comparative characteristics are carried out. The existing problems of luggage delivery in Ukraine are identified and ways to solve them are identified.

Keywords: luggage delivery, automated services, information technology, tourism, hotel business.

Гайченко Л. В., Гострик О. М. Автоматизовані сервіси доставки багажу. Інформаційні технології в економіці і управлінні : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, 2022. Вип. 4. С. 28–32.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Кілька років тому подорожі за кордон для різних верств населення стали доступними як ніколи. Деякі проблеми зникли, але з казусами щодо багажу люди стикаються й досі. Ваші речі можуть загубитися в терміналі, пошкодиться при перельоті або їх можуть сплутати інші туристи зі своїми валізами. Крім всіх цих факторів ризику, самим власникам багажу не дуже зручно перед або після свого відпочинку тягати з собою кілька зайвих кілограмів. Саме тому розгляд питань, які пов'язані з доставкою багажу, є дуже актуальним на сьогодні.

Аналіз досліджень і публікацій останніх років. Варто зазначити, що за останні роки українці не лише стали частіше їздити за кордон, а й стали вимогливішими до умов туризму. В організації вояжу якості перевезення багажу приділяється особлива увага. За статистикою *hotline.finance* [4] у світі щорічно втрачається до 30 млн одиниць багажу, 13 тис. з яких – безповоротно. Особливо ця проблема стосується авіаперевізників. Це вкотре підтверджує, що проблема транспортування валіз дійсно актуальна і вимагає свого негайного вирішення або якихось альтернатив. Дослідженнями статистики втрат багажу займалися Пітер Драммонд, голова підрозділу SITA з розробки рішень для відстеження багажу та Ахмед Джума Оль-Шамсі, в.о. голови підрозділу операційного контролю в аеропортах Абу-Дабі. Проблема транспортних доставок у туризмі розглядали Ж. А. Єрмакова, О. П. Тетерятник та Н. В. Лучко.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. В Україні досі немає жодного автоматизованого сервісу, програми чи додатку для доставки багажу. Аналізуючи наведені нижче приклади таких сервісів, автори статті у висновку пропонують оптимальне та розумне вирішення цієї проблеми.

Мета статті. Метою статті є показати наскільки практичними можуть бути такі процедури, як перенесення, доставка та транспортування багажу туристів. Також заслуговують уваги способи реалізації цих процедур у реальному житті, що дозволить зняти зайві турботи з плечей мандрівників.

Виклад основного матеріалу дослідження. У багатьох країнах з розвиненим туризмом вже давно стали популярні автоматизовані сервіси доставки багажу. Хотілося б розглянути деякі з найвідоміших.

Luggage Free Travel – новий японський сервіс від JTB, який пропонує вам новий спосіб пізнання Японії, вільний від багажу. За його допомогою, ви можете замовити перевезення багажу з Аеропорту прямо в готель, з готелю до іншого готелю, та з готелю назад до Аеропорту. Поки ви вивчаєте місто, їсте в ресторані і готуєтеся до того, щоб прийти в готель і зачекінитися, ваш багаж спокійно чекатиме вас. Вартість доставки починається від 2000 ієн. Це вартість за невелику валізу або коробку, із сумою довжин сторін 120 см, та вагою не більше 15 кг [5].

Bags.aero – міжнародний автоматизований сервіс з доставки багажу своїх клієнтів для перельотів. Ви повинні просто підготувати всі необхідні

дані про ваше замовлення, відповідно до обраного вами варіанту доставки. При виборі доставки з аеропорту, для підтвердження замовлення та оплати, вам буде необхідно завантажити фото багажної бирки після того, як ви здасте багаж. Якщо ви замовляєте доставку в аеропорт, після оформлення вашого багажу відправляється фото багажної бирки за вказаними у заявці контактами.

Сервіс самостійно несе відповідальність за перевезення від пункту передачі до аеропорту і від аеропорту до пункту доставки. Якщо ваш багаж пошкодять або втрачать під час перельоту, він зобов'язується проконсультувати вас про порядок вирішення проблеми з авіакомпаніями, а також виплатити компенсацію. Крім цього, сервіс дбатиме про страхування ваших валіз та їх безпеки безпосередньо при доставці (не перельоті). При передачі багажу кур'єру кріпиться захисна пломба, тим самим гарантується збереження вашого багажу від розтину стандартним способом [6].

BagsPorter – цікавий новий сервіс, який впроваджує керівництво та розробники від готелю Crowne Plaza Moscow WTC. Творці сервісу передбачили всі нюанси – від страхівки багажу та забезпечення безпеки перевезення до перевірки на наявність заборонених до перевезення речовин та упаковки сумок у спеціальні дизайнерські чохла.

Суть послуги полягає в тому, що, роблячи чек-аут безпосередньо з готелю, а не зі свого будинку чи аеропорту, гість може замовити доставку свого багажу до аеропорту і суттєво заощадити тим самим час та сили. Йому не потрібно зайвий раз повертатися до готелю, щоб забрати валізи перед виїздом з готелю до аеропорту. Він може спокійно завершити всі свої справи у місті або насолодитися останніми моментами подорожі [7].

В таблиці 1 наведені загальні вартісні показники для перелічених сервісів, а також наявність гарантованих зобов'язань, які використовуються найсучаснішими готелями світу.

Таблиця 1

Загальні параметри оцінки сучасних сервісів доставки багажу

Назва сервісу	Початкова ціна доставки	Страхування багажу
Luggage Free Travel	475,082 грн	+
Bags.aero	109,456 грн	+
BagsPorter	200,000 грн	+

Джерело: розроблено авторами на основі [5; 6; 8]

Подібні сервіси, як можна помітити, вже успішно зарекомендували себе в Америці, Великій Британії та ОАЕ, у зв'язку з чим було прийнято рішення про запуск у Москві. Crowne Plaza Moscow WTC став першим готелем, який планує активно надавати та розширювати цю послугу.

Спочатку сервіс надавав можливість доставки багажу гостей готелю Crowne Plaza Moscow WTC до аеропорту Шереметьєво, на черзі –

Домодедово та Внуково. Крім того, наступним кроком у розвитку послуги на ринку став віддалений чек-ін багажу на рейс, так званий ITСІ (in-town-check-in, тобто дослівно «реєстрація на рейс у місті»), який є доступним вже з 2020 року [8].

Аналіз проведених варіантів дозволяє запропонувати ідею створення власного автоматизованого сервісу на українському ринку туризму та готельно-ресторанних послуг. Використання цього ресурсу дозволило би туристам скоротити чисельність грошових і часових втрат та пошкодження багажу. Це дозволило би збільшити час безпосередньо на відпочинок туристів, та взагалі допомогло би їм відчувати себе комфортніше і не турбуватися про свої речі.

Подібний сервіс можна було б розробити як у форматі хмарного варіанта, так і в коробковій версії або у вигляді мобільному додатку. Є велика впевненість у тому, що багато туристичних компаній, а також готельних мереж підтримали б таку ідею і підписали б партнерські угоди, для того, щоб зробити свою діяльність більш ефективною та налагодити ще більш довірчі відносини зі своїми гостями.

Висновки з даного дослідження. З вищевикладеного матеріалу можна зробити висновки, що проблема втрати чи пошкодження багажу при його транспортуванні під час подорожей залишається актуальною. Вище були перераховані різні цікаві варіанти для вирішення незручностей, пов'язаних з особистими речами туристів, які можуть виникнути до, під час або після перельотів. Проте в Україні до сих пір немає єдиного автоматизованого сервісу, який міг би спеціалізуватись на доставці багажу. Всі подібні відправки українці здійснюють через звичайні поштові сервіси і лише за гострої потреби. В іншому ж випадку, вважають за краще носити свій багаж із собою.

Запропонований варіант створення власного автоматизованого сервісу на українському ринку туризму та готельно-ресторанних послуг дозволить набагато скоротити витрати, що пов'язані з питаннями супроводу багажу, а також визначить існування нового виду послуг, які можуть надавати українські підприємства гостинності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гострик О. М., Соловійова В. В. Управлінські інформаційні системи : навч. посіб. Кривий Ріг : Виготовлювач: Типографія «Айс Принт», 2018. 173 с. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/7210> (дата звернення: 09.11.2021).
2. Гострик О. М., Дербенцев В. Д., Тішков Б. О. Досвід використання систем автоматизації бізнес-процесів на підприємствах по наданню послуг. *Забезпечення якості вищої освіти: проблеми та перспективи розвитку* : матеріали III Міжн. наук.-метод. конф. (27-28 лютого 2020 р.). Одеса : ОНЕУ, 2020, С. 178–182. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/11453> (дата звернення: 09.11.2021).

3. Моделювання економічних процесів : навч. посіб. / П. І. Островський, О. М. Гострик, Т. П. Добрунік, О. В. Радова. Одеса : ОНЕУ, 2012. 132 с.
4. Орлюка О. Страхование багажа при перелёте. URL: <https://hotline.finance/articles/strahovanie-bagazha-pri-perelete> (дата звернення: 09.11.2021).
5. Сервис Доставки Багажа От JTB – Luggage Free Travel. URL: <http://jpnews.ru/articles/raznoe/servis-dostavki-bagazha-ot-jtb-luggage-free-travel.html> (дата звернення: 09.11.2021).
6. Безопасность доставки багажа / BAGS. URL: <https://bags.aero> (дата звернення: 09.11.2021).
7. Отелиные инновации. URL: <https://info.starliner.ru/otelnye-innovacii/> (дата звернення: 09.11.2021).
8. Первый отель, который ввел услугу по доставке багажа в аэропорт / ProHotelia. URL: <http://prohotelia.com/2019/12/bagsporter/> (дата звернення: 17.12.2021).
9. Багаж / Flydubai. URL: <https://www.flydubai.com/ru/flying-with-us/baggage/> (дата звернення: 19.12.2021).
10. Improvement of the methods of assessing the influence of external factors on the strengths and weaknesses of the enterprise / O. Pomazun, Y. Lozovik, B. Tishkov, V. Derbentsev, A. Hostryk // SHS Web Conf. Volume 107, 2021. EDP Science. *9th International Conference on Monitoring, Modeling & Management of Emergent Economy (M3E2 2021)*. Art.06006, 14 p. DOI: <https://doi.org/10.1051/shsconf/202110706006> (дата звернення: 09.11.2021).
11. Информация и услуги. Багаж. URL: <https://wizzair.com/ru-ru/informatsiya-i-uslugi/informatsiya-o-poezdke/bagazh> (дата звернення: 19.12.2021).
12. Все о туризме. «Впервые в аэропорту Советы новичкам». URL: https://tourlib.net/statti_tourism/aeroport.htm (дата звернення: 17.12.2021).