

Бондарь А.В., Дюличева Ю.Ю.

УДК 004.9

ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ЭЛЕКТРОННЫХ ПЛАТЕЖНЫХ СИСТЕМ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

Аннотация. В статье рассматривается мировой опыт использования сервисов электронной коммерции в индустрии туризма; изучаются вопросы размещения информационных ресурсов на туристических интернет-порталах; вопросы, связанные с организацией и обеспечением безопасности мгновенных платежей через туристические интернет-порталы, web, мобильные и социальные сервисы, а также вопросы разработки сервисов, направленных на привлечение и удержание потребителей туристических услуг за счет разработки гибкой системы скидок для клиентов, выполняющих электронные платежи.

Ключевые слова: сервисы электронной коммерции, электронный туризм, электронные платежи в туризме, мобильные и социальные сервисы в туризме

Анотація. У статті розглядається світовий досвід використання сервісів електронної комерції в індустрії туризму; вивчаються питання розміщення інформаційних ресурсів на туристичних Інтернет-порталах; питання, що пов'язані з організацією безпеки миттєвих платежів через туристичні Інтернет-портали, web, мобільні та соціальні сервіси, а також питання розробки сервісів, що спрямовані на залучення та утримання споживачів туристичних послуг на основі розробки гнучкої системи знижок для клієнтів, що використовують електронні платежі.

Ключові слова: сервіси електронної комерції, електронний туризм, електронні платежі у туризмі, мобільні та соціальні сервіси у туризмі

Summary. The global experience of the e-commerce services usage in the tourism industry is considered in the article. The questions of the information resources usage on tourism internet portals; issues related to the organization and security of instant payments through travel web portals, web, mobile and social services, as well as issues of development services aimed at attracting and retaining consumers of tourism services through the development of a flexible system of discounts for clients that use electronic payments are studied. The questions of the development and use of specialized mobile and internet services for the implementation of electronic payments as an example of virtual travel agencies and the possibility of using social networks for the information sharing on tourist services and travel company image formation, and implementation of instant payments for tourism services are discussed. The interconnection between the information technologies introduction in the tourism industry and the economic effect of the introduction on the examples of the developing countries economy is studied. An example of the Internet portal Wakanow, representing a network of travel agencies in Nigeria and specialized mobile application mChq to perform instant payments for travel services are considered in the article.

Keywords: e-commerce services, e-tourism, e-payment in tourism, mobile and social services in tourism

Постановка проблемы. На основе статистических данных мировой организации туризма (World Tourism Organization) туризм является одной из наиболее быстро развивающихся мировых индустрий, в которую активно проникают современные информационные технологии и, в частности, технологии электронной коммерции. По данным за 2013 год число туристов, посетивших различные страны мира, превысило 1 миллиард человек, и с каждым годом наблюдается рост числа потребителей туристических услуг, что оказывает существенное влияние на рост экономики, особенно проявляющийся для развивающихся стран мира [1]. В настоящее время одним из эффективных способов привлечения клиентов из разных странах мира в индустрии туризма является использование Web- и мобильных сервисов, а также систем электронных платежей для мгновенной оплаты туристических услуг. Актуальной задачей является поиск новых методов внедрения инновационных технологий, направленных на развитие индустрии туризма и исследование изменения отношений между поставщиком и потребителем туристических услуг в электронном туризме (e-tourism).

Анализ последних достижений и публикаций. Вопросам исследования эффективности внедрения передовых информационных технологий в индустрии туризма и развития электронного туризма посвящены работы отечественных и зарубежных авторов, среди которых Жолобов Д.А., Z.R. Andam, A. Nedelea, A. Balan, C. Longhi, P. Walden, B. Anckar, S. Klein, M. Sigala.

Целью статьи является исследование мирового опыта развития электронных (e-payment) и мобильных (m-payment) платежей в индустрии туризма.

Основная часть. Развитие информационных технологий оказывает существенное влияние на изменение существующих и появление новых Web и мобильных сервисов в индустрии туризма. Такие сервисы меняют взгляд, как на возможности взаимодействия поставщика с потенциальными потребителями туристических услуг, так и взгляд самих клиентов на предоставляемые сервисы и качество обслуживания посредством туристических web-порталов. В последние годы наблюдается актуальность внедрения рекомендательных систем, CRM-систем, систем на основе технологии семантического web, систем интеллектуального поиска, сервисов социальных сетей, а также использование электронных платежей в индустрии туризма.

Современным направлением развития маркетинга в электронном туризме, также как и в электронном бизнесе в целом, является изучение и управление взаимоотношениями с клиентами. Для развития электронного туризма это означает: продуманное размещение информации о предоставляемых туристических услугах; организация удобного поиска нужной информации; дружелюбный интерфейс и комфортный дизайн интернет-ресурса, ненавязчивое изучение предпочтений клиентов туристических услуг и формирование диалога с клиентами, правильное взаимодействие с которыми способно привлечь новых клиентов за счет распространения фото и видео-материалов о предоставленных туристических услугах в социальных сетях; удобная организация мгновенной предоплаты при бронировании мест в отелях или

гостиницах, при заказе авиабилетов и пр. Кроме того, политика туристических агентств, целью которой является удержание клиентов, направлена на разработку обоснованных программ лояльности с возможностью автоматического предоставления гибкой системы скидок при использовании платежных систем Интернет.

В настоящее время отдельным туристическим компаниям сложно «выжить» в индустрии туризма, поэтому наблюдается тенденция объединения туристических компаний в сети, которые открывают новые возможности для управления информационными ресурсами туристических компаний и внедрения инноваций в области электронной коммерции. Современной компании в индустрии туризма для повышения конкурентоспособности важно внедрять современные Web и мобильные технологии, в том числе для предоставления возможности мгновенной оплаты услуг. Клиент должен иметь возможность подключаться к системе электронных платежей через интернет-портал туристической компании, через мобильное приложение компании, через социальные сети посредством защищенного соединения, как показано на рисунке 1.

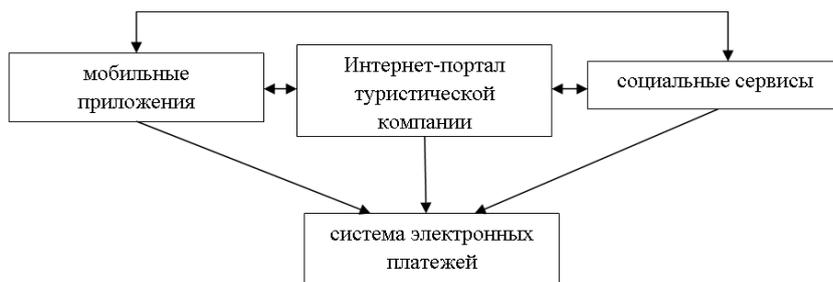


Рис.1. Взаимодействие Web и мобильных технологий, а также социальных сервисов с системами электронных платежей

Взаимодействие интернет-порталов туристических компаний с социальными сервисами открывает не только новые возможности для изучения профайлов клиентов и, как следствие, их предпочтений, распространения информации о туристических услугах и формирования имиджа туристического агентства, а также предоставляет базу для разработки электронных CRM-систем, но и позволяет реализовывать мгновенные платежи за счет списания средств клиентов в социальных сетях с последующим смс-информированием клиентов.

Примером одного из самых больших Интернет-порталов Нигерии, предлагающих услуги электронной коммерции в области туризма, является портал Wakanow. Сервис Pay Small предлагает удобный план платежей для клиентов Wakanow с гибкой системой скидок. На портале Wakanow предоставлена услуга бронирования мест для проживания более чем в 45000 гостиницах, бронирования билетов более чем в 900 странах мира. Портал Wakanow позволяет установить мобильное приложение с автоматическим обновлением информации о предлагаемых турах и авиаперелетах и возможностью распространения информации о туристических услугах через социальные сервисы, предоставляемые Facebook, LinkedIn, Pinterest, Wakablog, YouTube и Twitter. Пользователи интернет-портала Wakanow могут воспользоваться услугами нигерийской компании Interswitch для выполнения электронных платежей, а также PayPal и кредитными картами Visa [2].

Мобильные технологии предоставляют новые возможности для развития электронных платежей. Традиционными способами обработки информации посредством мобильных устройств являются следующие каналы распространения информации и соответствующие им модели выполнения транзакций: USSD, SMS, WAP/GPRS. Одной из популярных платформ для выполнения мобильных платежей в индустрии туризма является платформа mChq, реализующая технологию отправки сообщений через платежную систему Visa, соединенную с государственным банком Индии [3].

Для клиентов в индустрии туризма важными факторами, влияющими на результативность использования новых технологий, является простота предоставляемого сервиса и его надежность. В то же время внедрение новых технологий всегда связано с некоторыми рисками. Многие потребители товаров и услуг опасаются потерять свои деньги из-за разрыва соединения с сетью Интернет во время выполнения транзакции или действий со стороны мошенников при наличии персональных данных и данных о кредитных картах клиентов, поэтому важной составляющей развития электронных и мобильных платежных систем является внедрение технологий, обеспечивающих безопасность и недоступность реализации транзакций для мошенников.

В работах [4,5] предложена модель реализации электронных платежей для онлайн-агентства путешествий с возможностью выполнения транзакций через защищенные соединения. Потребитель осуществляет выбор туристических услуг на сайте, после чего реализуется защищенное соединение между потребителем и туристическим агентством на основе протокола SSL. Информация о потребителе совместно с информацией о выбранных услугах архивируется и пересылается серверу туристического агентства. Обязательным при реализации транзакции является sms-информирование или отправка сообщения по электронной почте о выполненных платежах. Такая возможность позволяет клиенту проинформировать банк и туристическое агентство о том, что транзакция выполнена не им и заблокировать возможность выполнения электронных платежей до выяснения обстоятельств.

Выводы. Развитие систем электронных платежей, включая системы платежей через мобильные устройства, позволяет увеличить в несколько раз число клиентов туристических агентств по всему миру. Таким образом, приоритетными направлениями развития электронных платежей в индустрии туризма, являются:

1. выполнение электронных платежей через интернет-порталы туристических компаний с возможностью автоматизированного расчета скидки на повторно предоставляемые или новые туристические услуги;
2. выполнение мгновенных платежей за любые туристические услуги посредством использования мобильных приложений туристических компаний;
3. выполнение электронных платежей за туристические услуги посредством сервисов социальных сетей.

Источники и литература:

1. World Tourism Organization UNWTO [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www2.unwto.org/>
2. A. Seliat The effect of the growth of electronic commerce on the tourism development in Nigeria. Case Study : wakanow.com. – Thesis. Centria University of Applied Sciences. Degree Programme in Tourism. – April, 2013. – 46 p.
3. J. Elkins Electronic Payments : A Catalyst for Tourism and Economic Growth // The Travel & Tourism Competitiveness Report 2007, Chapter 1.6. –P. 75–94.
4. S. Pattnaik, P. P. Ghosh, A. K. Bharti The working model of an e-payment system // Journal of Theoretical and Applied Information Technology. – 2010. –P. 10–13.
5. Y. Jing Online Payment and Security of E-commerce // Proceedings of the 2009 International Symposium on Web Information Systems and Applications. – 2009. – 46–50 pp.

Кондрашова Г.П.

УДК [336. 77:332. 2]:332.85 (477)

ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНСТРУМЕНТІВ ІПОТЕЧНОГО ЖИТЛОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ

Анотація. На сучасному іпотечному ринку житла України використовуються різноманітні інструменти.

Найбільш повну класифікацію інструментів іпотечного ринку житла було надано в дослідженнях Любуна О.С., Кіреєва О.І., Домрачева В.М. та інших авторів. З їх точки зору, інструменти іпотечного ринку житла можуть бути класифіковані у кілька основних груп. Це фінансові інструменти акумулювання ресурсів на цілі іпотечного житлового кредитування; іпотечні кредити як інструменти іпотечного фінансування; інструменти забезпечення іпотечних кредитів та їх сек'юритизації; інструменти державного регулювання іпотечного ринку житла тощо.

В статті проаналізовано сучасні інструменти іпотечного житлового ринку України, виявлені основні проблеми їх функціонування та напрями вдосконалення.

Ключові слова: фінансові інструменти, іпотечні цінні папери, рефінансування та сек'юритизація іпотечних кредитів.

Аннотация. На современном ипотечном рынке жилья Украины используются разнообразные инструменты.

Наиболее полная классификация инструментов ипотечного рынка жилья была предоставлена в исследованиях Любуна О.С., Киреева О.И., Домрачева В.М. и других авторов. С их точки зрения, инструменты ипотечного рынка жилья могут быть классифицированы в несколько основных групп. Это финансовые инструменты аккумуляции ресурсов на цели ипотечного жилищного кредитования; ипотечные кредиты как инструменты ипотечного финансирования; инструменты обеспечения ипотечных кредитов и их секьюритизации; инструменты государственного регулирования ипотечного рынка жилья и т.д.;

В статье проанализированы современные инструменты ипотечного жилищного рынка Украины, выявлены основные проблемы их функционирования и направления совершенствования.

Ключевые слова: финансовые инструменты, ипотечные ценные бумаги, рефинансирование и секьюритизация ипотечных кредитов.

Summary. At the modern mortgage market the accommodations of Ukraine are used various instruments. The most complete classification of instruments of mortgage market of accommodation was given in researches of Lubunya O., Kireeva O.I., Domracheva V.M. but other authors. From their point of view, the instruments of mortgage market of accommodation can be classified in a few basic groups. It is financial instruments of accumulation of resources on the aim of the mortgage housing crediting; mortgage credits as instruments of the mortgage financing; instruments state providing of mortgage loans and them securitization; to pieces instruments adjusting of mortgage market of accommodation; instruments of state stimulation of the mortgage housing crediting and aspiration of economies of population are on investment aims; instruments research and information so providing of participants of mortgage market of accommodation.

The effective functioning of instruments of mortgage housing market brings к over of more successful realization of the housing mortgage programs. Development of new and perfections of functioning of existent instruments of mortgage housing market of Ukraine are transformed in the substantial factor of increase of efficiency of realization of the mortgage housing programs in Ukraine. The modern instruments of mortgage housing market of Ukraine are analysed in the article, the basic problems of their functioning and directions of perfection are educed.

Keywords: financial instruments, mortgage securities, refunding and securitization of mortgage loans.