

УДК 338. 48:338.486.3:316.776

Алямкина Алина Владимировна

Национальный исследовательский Мордовский
государственный университет им. Н.П. Огарёва,
г. Саранск, Россия,
e-mail: alisworld1204@gmail.com

Кицис Вячеслав Михайлович,
кандидат географических наук, доцент

Национальный исследовательский Мордовский
государственный университет им. Н. П. Огарёва,
г. Саранск, Россия, e-mail: vkitsis@mail.ru

Тесленок Сергей Адамович,
кандидат географических наук, доцент

Национальный исследовательский Мордовский
государственный университет им. Н. П. Огарёва,
г. Саранск, Россия, e-mail: teslserg@mail.ru

Тесленок Кирилл Сергеевич

Общество с ограниченной ответственностью
«Сурская горно-геологическая компания», г.
Саранск, Россия, e-mail: kirilltesl@mail.ru

ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЕ НА САЙТЕ СЕРВИСА ПО БРОНИРОВАНИЮ ОТЕЛЕЙ В ИНТЕРНЕТЕ HORSE21

Цель. Цель статьи заключается в анализе технологических особенностей онлайн-бронирования на примере системы Horse21.

Методика. Используются такие методы исследования, как: системный, анализ литературных и интернет-источников, сравнительный, статистический.

Результаты. В результате исследования определено значение современных информационно-коммуникационных компьютерных технологий, наиболее широко применяющихся в настоящее время при бронировании мест в коллективных средствах размещения, их преимущества и основные направления развития онлайн-бронирования в сфере туристической индустрии. Основное внимание уделено особенностям технология онлайн-бронирования на сайте системы Horse21.

Научная новизна. Определены возможности использования современных информационно-коммуникационных компьютерных технологий при осуществлении онлайн-бронирования через систему Horse21.

Практическая значимость. На основе анализа технология онлайн-бронирования на сайте системы Horse21 определены шесть последовательных этапов действий, направленных на бронирование мест в коллективных средствах размещения. Полученные результаты призваны способствовать дальнейшему развитию использования систем онлайн-бронирования.

Ключевые слова: туризм, индустрия гостеприимства, системы бронирования, современные информационно-коммуникационные компьютерные технологии, онлайн-бронирование, Horse21.

UDC 338. 48:338.486.3:316.776

Alyamkina Alina Vladimirovna

National Research Ogarev Mordovia State
University, Saransk, Russia,
e-mail: alisworld1204@gmail.com

Kitsis Vyacheslav Mikhajlovich,
Candidate of Geography Sciences, Associate
Professor

National Research Ogarev Mordovia State
University, Saransk, Russia,
e-mail: vkitsis@mail.ru

Teslenok Sergej Adamovich,
Candidate of Geography Sciences, Associate
Professor

National Research Ogarev Mordovia State
University, Saransk, Russia, e-mail:
teslserg@mail.ru

Teslenok Kirill Sergeevich

Limited Liability Company "Surskaya gorno-
geologicheskaya kompaniya", Saransk, Russia, e-
mail: kirilltesl@mail.ru

ONLINE BOOKING ON THE SERVICE WEBSITE ON RESERVING HOTELS ON THE INTERNET HORSE21

Purpose. The purpose of the article is to analyze the technological features of the online booking system as an example Horse21.

Methods. Used research methods such as: system, analysis of literature and Internet sources, comparative, statistical.

Results. As a result of the study, the importance of modern information and communication computer technologies that are currently most widely used when booking places in collective means of accommodation, their advantages and the main directions of online booking development in the tourism industry have been determined. The main attention is paid to the features of the online booking technology on the Horse21 website.

Scientific novelty. The possibilities of using modern information and communication computer technologies in the implementation of online booking through the Horse21 system are determined.

The practical significance. Based on the analysis the online booking technology on the Horse21 system site identified six successive stages of actions aimed at booking places in collective means of accommodation. The results are intended to promote the further development of the use of online booking systems.

Keywords: tourism, hospitality industry, reservation systems, modern information and communication computer technologies, online booking, Horse21.

Постановка проблеми. За період с 2000 г. по 2017 г. міжнародні туристські прибуття збільшилися с 680 млн. чел. до 1322 млн. чел. (на 94,4 %) [2]. Такі значительні темпи розвитку як міжнародного, так і внутрішнього туризму в значительній мірі обумовлені цілим рядом факторів, среди которых важнейшее место занимают достижения научно-технический прогресс.

Для успешного развития как туристической в целом, так и отдельных ее секторов (особенно индустрия гостеприимства, индустрия питания, транспорт и др.) очень важны современные информационно-коммуникационные компьютерные технологии, наиболее широко применяющиеся в настоящее время при бронировании мест в коллективных средствах размещения, покупке билетов на поезда и самолеты и пр.

Системы бронирования дают возможность туристским компаниям и отдельным гражданам за сравнительно короткое время, не выходя из офиса компании или из дома, бронировать места в гостиницах в любом месте земного шара, получать актуальную информацию об условиях резервирования мест, ценах, акциях, скидках и т.п..

Анализ последних исследований и публикаций. Организация глобальных систем бронирования (позже ставших компьютерными) способствовала получению максимального эффекта при создании сетей реализации. В настоящее время по числу пользователей ведущими являются четыре такие системы (иначе – глобальные систем резервирования – Global Distribution System, GDS), принадлежащие авиакомпаниям – Amadeus, Galileo, Sabre и Worldspan.

Компьютерные системы резервирования и бронирования появились в середине 60-х гг. прошлого века вначале в гражданской авиации – Apollo! (фирмы United Airlines) и Sabre (фирмы American Airlines). Расширение их сферы деятельности на туристские фирмы и гостиницы, параллельно с диверсификацией услуг туристского бизнеса, привели к формированию глобальных распределительных систем.

Первая глобальная система дистрибуции услуг Sabre, основанная в 1964 г., уже в 1976 г. была установлена в туристическом агентстве, положив начало автоматизации туристической сферы. Вторая по времени основания – 1987 г., – система AMADEUS (создана тремя крупнейшими европейскими авиакомпаниями – Air France, Iberia и Lufthansa). Третья, самая «молодая» из них – Worldspan, основана в 1991 г. (в результате слияния компьютерных систем бронирования двух авиакомпаний: DATAS II (Delta Air Lines) и PARS (Trans World Airlines).

Эти системы осуществляют реализацию авиационных и железнодорожных билетов, бронирование мест в гостиницах, прокат автомобилей, обмен валюты, заказ билетов на спортивные и развлекательные программы, а также ряд других дополнительных функций. Среди компьютерных систем бронирования независимых консорциумов известны Utell, International, SRS, Start, Fidelio, Hotel и др. Мировым лидером в сфере онлайн-туризма и сопутствующих услуг является Booking.com – часть Booking Holdings Inc.; широко распространены Expedia, метапоисковик Trivago и др.

Национальные системы компьютерного бронирования (National Computer Reservations Systems, NCRS) учитывают специфику туристического рынка того или иного государства и наиболее известными среди них являются: Esterel (Франция), Start (Германия), Traviaustria (Австрия), Travicom (Великобритания), Traviswiss (Швейцария), а также региональная Smart (страны Скандинавии).

Отечественные системы и сервисы бронирования так же многочисленны и представлены такими системами, как Академсервис, АLEAN, Арим-Софт, Кипарис, Ключ, МегаТИС, Сирена, Тур Резерв, Экспресс, Avantix, Matisse и др.; наиболее известные интернет-системы бронирования – 1001hotels.ru, www.alean.ru. История их развития начинается в СССР, созданием в 1972 г. учеными АН СССР и специалистами Министерства приборостроения системы бронирования и резервирования авиабилетов Сирена. Пробразом современных компьютерных систем стал Экран (функционировавший в гостинице «Ярославская» г. Москвы). Через три года подобная АСУ появляется в Украине, а к 1988 г. системы компьютерного обеспечения планировались уже в 12 московских гостиницах. В 2003 г. в российском секторе интернета была представлена первая полнофункциональная глобальная система online бронирования отелей на русском языке – TravelHero, а в настоящее время широко распространены системы Hotels.com, Ostrovok.ru, OZON.travel и др.

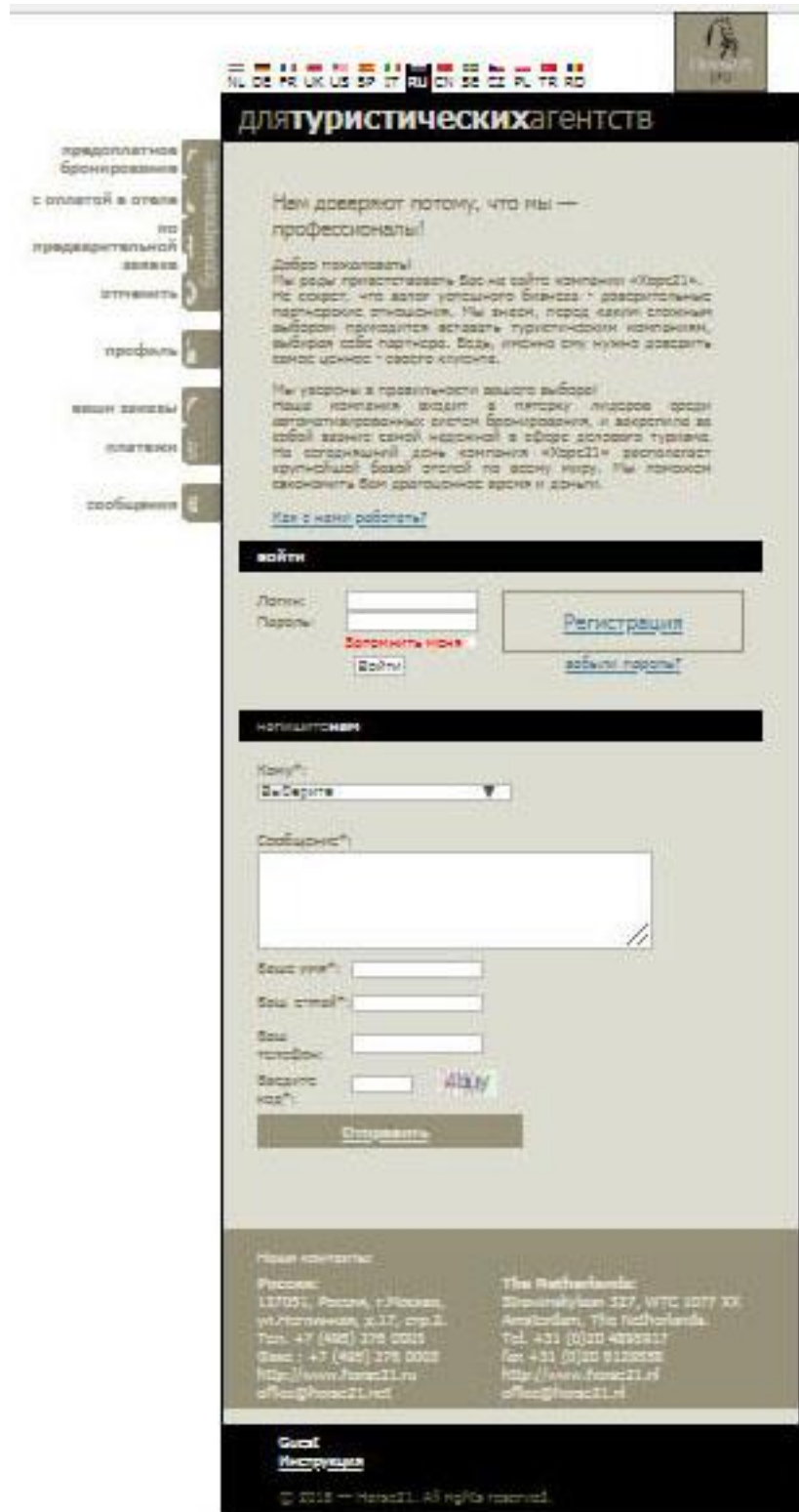


Рис. 1. Главная страница сайта системы онлайн-бронирования Horse21

Самые общие сведения о системах бронирования представлены в ряде учебников [4; 5; 6], учебных пособий [3; 8], словарей [9], а также небольшом количестве научных статей [1]. Более подробная информация об особенностях компьютерных систем, осуществляющих бронирование в режиме онлайн, представлена в сети интернет, в частности, на сайтах подобных систем [7; 10].

Выделение нерешенных ранее частей общей проблемы. Кроме выше указанных четырех основных глобальных систем бронирования, в настоящее время функционируют и широко известны и другие, например, система онлайн-бронирования Horse21. Ей и в литературных, и в интернет-источниках либо совсем не уделяется внимания, либо незаслуженно мало.

Формулировка целей статьи. Цель статьи заключается в анализе особенностей технологии онлайн-бронирования на примере системы Horse21.

Изложение основного материала. Система Horse21 – крупнейший международный сервис по бронированию отелей в интернете (рис. 1). Как проект, он был запущен голландской компанией Hors B.V. в 2001 г., и к настоящему времени база данных этой системы содержит сведения о более чем 100 000 отелей по всему миру, благодаря чему она является одним из ведущих поставщиков услуг в своей области [7; 10].

Сайт системы Horse21 (см. рис. 1) [7], функционирует в двух версиях оформления (старой и новой) (рис. 2). Это удобный мультиязычный онлайн-интерфейс, позволяющий забронировать отели и авиабилеты за считанные минуты с помощью кредитной карты, но с одним важным ограничением – все действия на сайте доступны только для зарегистрированных пользователей.

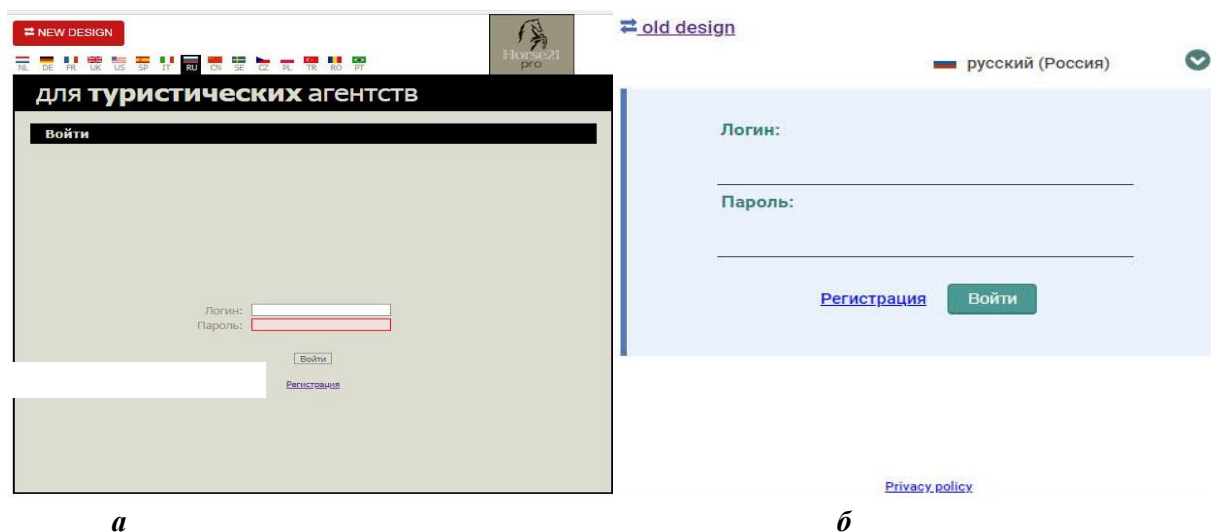


Рис. 2. Версии сайта системы онлайн-бронирования Horse21:
а – старая; б – новая

Форма регистрации на сайте Horse21 (так же в двух версиях) представлена на рис. 3.

Собственно технология бронирования места в гостинице в системе Horse в режиме online (т. е. для получения подтверждения о брони через несколько секунд после оформления заказа) включает в себя шесть последовательных этапов.

Этап 1. Зайти на веб-сайт www.horse21.ru и найти в меню строку «Заказать отель».

Этап 2. В раскрывшейся форме из выпадающих списков подобрать страну и город, где турист хочет зарезервировать место в гостинице, выбрать даты приезда и отъезда, тип и число нужных номеров. На этом шаге так же можно указать денежную единицу, в которой турист хотел бы видеть сумму оплаты стоимости пребывания и наибольшую стоимость номера. После этого необходимо щелкнуть кнопку команды «Старт».

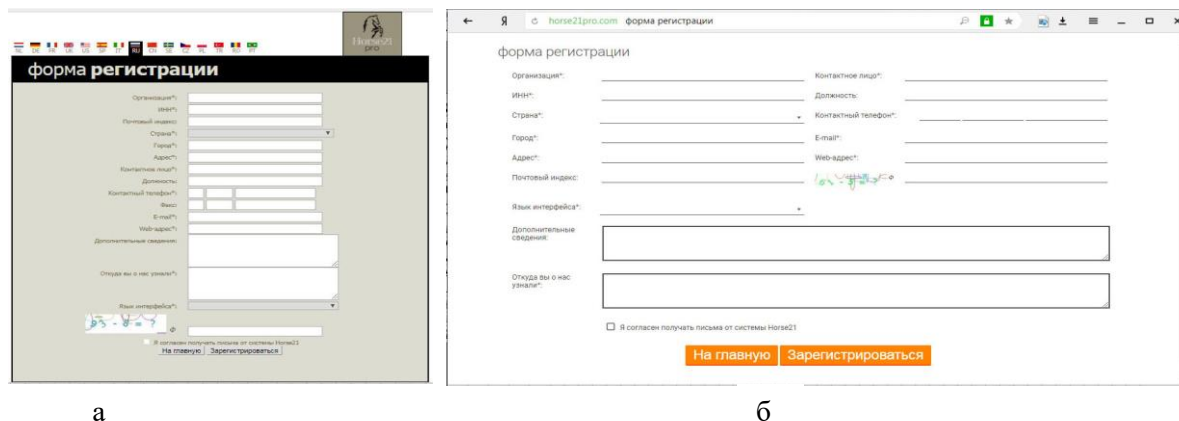


Рис. 3. Форма регистрации системы онлайн-бронирования Horse21 на разных версиях сайта: а – старой; б – новой

Этап 3. Перечень гостиниц, в которых можно зарезервировать номер в указанные даты, выдается программой в форме таблицы.

В ее соответствующих полях указаны наименование гостиницы, её «звездность» (класс) и стоимость проживания. Для получения более детальной информации об интересующей туриста гостинице необходимо щелкнуть на кнопку «Инфо», размещённую в колонке «Сведения о гостинице», после чего появится PhotoGallery – галерея фотографий интересующей гостиницы. В следующих колонках приведены сведения о цене номера, завтраке и расстоянии до аэропорта.

В последней колонке указано, в каком порядке резервируется гостиница: присутствие «онлайн» обозначает, что подтверждение о резервировании придет на электронный почтовый ящик клиента через несколько секунд после оформления заказа.

Для завершения работы на данном этапе и перехода к следующему в строке выбранной гостиницы необходимо щелкнуть на кнопку «BOOKNOW».

Этап 4. Перед туристом появляется форма для резервирования гостиницы.

Необходимо помнить, что до начала заполнения заявки следует тщательно ознакомиться с критериями резервирования данного отеля:

- гостиница: ее название;
- класс: звездность выбранного отеля;
- страна: наименование государства, в котором расположена гостиница;

- город: название города, в котором находится отель;
- дата заселения: дата предполагаемого заезда в гостиницу;
- дата выезда: дата предполагаемого выезда из отеля;
- число номеров: количество зарезервированных (не более трех) номеров определенной категории;
- совокупное количество людей: предполагаемое число проживающих;
- тарифный план: предоставление цены номера (предлагаются ли скидки, действуют ли специальные предложения или обычная стоимость);
- тип номера: описание номера, что включается в его цену;
- резервировать иной номер / тарифный план: по данной ссылке турист может возвратиться на предыдущую страницу и подобрать другую категорию номера или другой тарифный план;
- сведения о тарифном плане: представлены сведения о налогах и входят ли они в цену проживания в отеле;
- стоимость за ночёвку: стоимость проживания за ночь / за номер;
- единая цена брони: стоимость за весь период нахождения в отеле;
- условия отмены: условия отмены текущей брони, каковы штрафы за не заезд и за сколько дней можно отменить данную бронь без штрафных санкций;
- условия предоплаты: сведения о необходимости предоставления депозита при резервировании данного отеля;
- условия гарантии: данные о необходимости предоставления пластиковой карты при резервировании этого отеля, и какие типы карт он принимает в качестве гарантии.

После ознакомления с условиями резервирования выбранного отеля следует заполнить форму:

- имя заезжающего: имя и фамилия заезжающего (например, Сергей Иванов);
- e-mail: адрес электронной почты, на который должны прийти подтверждение резервирования (s_ivanof@mail.ru);
- страна: государство проживания туриста (Россия);
- город: город проживания туриста (Саранск);
- адрес: указать название улицы, номер дома (ул. Волгоградская, д. 108);
- телефон: в ячейке «Код государства» должен быть указан трехзначный код страны; в ячейку «Код города» вносится телефонный код города туриста (например, код Саранска 342); в ячейке «Ваш телефонный номер» записывается номер телефона туриста: без пробелов, скобок или каких-то иных символов кроме цифр (например, 9178965430);
- в поле «Комментарии» разрешено указать дополнительные условия или собственные просьбы.

Все поля, которые отмечены звездочками, являются обязательными для заполнения.

Если турист является корпоративным клиентом, то в этом случае в

соответствующей области следует ввести «Логин» корпоративного клиента.

Для резервирования требуется пластиковая карта в качестве финансового обязательства.

Перед заполнением формы необходимо ознакомиться с «Соглашением об использовании Системы Бронирования Horse 21» и сделать отметку в столбце «Ознакомлен с «Соглашением об использовании Системы бронирования Horse 21» и принимаю его».

Перед нажатием кнопки «Бронировать» следует тщательно ознакомиться с договором снятия брони в выбранной туристом гостинице.

Резервирование гостиницы по пластиковой карте (гарантированное бронирование). В этом случае клиент даёт сведения личной пластиковой карты и, как правило, обладает возможностью заехать в гостиницу до одиннадцати часов утра дня, следующего за днем заезда. В случае позднего заезда (после шести вечера) рекомендовано предупредить гостиницу по телефону. Однако на основании этих данных гостиница блокирует сумму, равную одним суткам проживания. В случае отмены брони менее чем за семьдесят два часа, данная сумма списывается с кредитной карты туриста. При своевременной отмене заказа деньги с пластиковой карты не списываются.

Информация кредитной карты является конфиденциальной и доступна только администрации отеля. При этом вид бронирования может быть один.

Этап 5. Bank: следует сделать выбор из перечня выпадающего меню типа пластиковой карты (VisaGold, MasterCard Platinum, Золотая корона) и нести следующие сведения:

- CreditCardNo – данные пластиковой карты туриста;
- ExpirationDate – выбрать из выпадающих списков месяц и год действия пластиковой карты, в соответствии с размещёнными на ней данными;
- CardHolderName – фамилия и имя собственника карты;
- CVC – CVC-код (при возникновении трудностей с заполнением данной графы, турист может прибегнуть к подсказке («Помощь»)).

В случае, если все действия выполнены правильно, следует щелкнуть на кнопке «Бронировать», и в случае, если турист еще не ознакомился и не принял «Соглашение об использовании Системы Бронирования Horse 21» следует изучить его и согласиться с его требованиями.

Этап 6. На следующей странице появляется подтверждение, которое турист получит через несколько секунд по электронной почте. У него есть возможность распечатать данное подтверждение, щелкнув на кнопку «Печать».

Таким образом, номер в гостинице забронирован.

Аннулировать заявку турист может, зайдя в область на первой странице системы – «Отмена Заказа». В соответствующие столбцы

необходимо ввести «Номер заказа», «Код доступа» (эта информация располагается в тексте полученного подтверждения) и выбрать строку «Отмена заказа».

На открывшейся странице турист видит информацию о своем заказе и кнопку «Отменить заказ». Щелкнув на нее, турист может аннулировать заказ. Извещение об отмене резервирования отправляется в гостиницу и бронирование отменяется.

В случае, если турист не смог найти нужный отель в системе online, у него есть возможность оставить заявку в разделе «Предварительная заявка», которая будет просмотрена оператором системы Horse21 в течение сорока восьми часов. Так же в этом разделе можно заказать железнодорожные и авиабилеты.

Выводы. Таким образом, технология онлайн бронирования отеля через систему Horse21 предусматривает осуществление шести последовательных этапов действий, направленных на бронирование мест в коллективных средствах размещения.

Как видим, любой человек, не выходя из дома, с помощью компьютера, подключенного к сети Интернет, может достаточно быстро решить массу вопросов, связанных с осуществлением поездки: зарезервировать нужное место в любом отеле, заказать билеты на тот или иной вид транспорта, спланировать программу развлечений и осуществит её оплату, арендовать автомобиль в другом городе и другой стране и т. п. Площадки бронирования выгодны также турагентам и туроператорам, существенно ускоряя процесс расчетов и процедуру формирования необходимых документов, помогая снизить общую стоимость турпакета, выбрав оптимальные по цене варианты доставки и размещения клиентов и др.

Список использованных источников

1. Антюфеев Г.В., Сергиевский М.В. Бронирование туристских услуг в среде интернет / Г.В. Антюфеев, М.В. Сергиевский // Научная сессия МИФИ-2005. – Т. 13. [Электронный ресурс] : – Режим доступа : <https://refdb.ru/download/2668989.html>.
2. Барометр международного туризма ЮНВТО - январь 2018 – Статистическое приложение [Электронный ресурс]: – Режим доступа: http://mf.rmat.ru/wyswyg/file/2018%20news/UNWTO_Barom18_01_January_Statistical_Appnex_ru.pdf.
3. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учеб. пособие / И.С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Башин Ю.Б., Зайцев А.В. - М. : КноРус, 2016. – 168 с.
4. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. – М. : Альфа-М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 240 с.
5. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник для для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ехина. - М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
6. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 1071 с.
7. Система бронирования отелей Horse21 / Официальный сайт системы : – Режим доступа : [\[http://office.horse21.net/Pages/LoginPage.aspx\]](http://office.horse21.net/Pages/LoginPage.aspx)

<https://www.horse21pro.com/Home/Login> и <http://catalogue.horse21.ru/>

8. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие для вузов / Т.Л. Тимохина. – М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2013. – 352 с.
9. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник / Аванесова Г.А., Воронкова Л.П., Маслов В.И., Фролов А.И. – М. : Аспект Пресс, 2002. – 367 с.
10. Horse21 - Система бронирования отелей [Электронный ресурс] : – Режим доступа : <https://vk.com/club9620017>.

References:

1. Antyufeev G.V., Sergievsky M.V. Booking travel services in the environment of the Internet [electronic resource] // Scientific session MIFI-2005. - Vol. 13: - Access: <https://refdb.ru/download/2668989.html>.
2. The international tourism barometer UNWTO - January 2018 - Statistical annex [electronic resource]: - Access: http://mf.rmat.ru/wyswyg/file/2018%20news/UNWTO_Barom18_01_January_Statistical_Annex_ru.pdf.
3. Barchukov I.S. Hotel business and tourist accommodation industry: studies. manual / I.S. Barchukov, L.V. Baumgarten, Yu.B. Bashin, A.V. Zaitsev. - М.: KnoRus, 2016. - 168 p.
4. Hotel service: Textbook / N.G. Mozhaeva, G.V. Rybachek. - М.: Alpha-M.: SIC INFRA-M, 2013. - 240 p.
5. Yokhina M.A. Booking hotel services: a tutorial for the stud. institutions n - prof. Education / M.A. Yokhina. - М.: Publishing Center "Academy", 2014. - 240 p.
6. Kotler F. Marketing. Hospitality. Tourism [electronic resource]: A textbook for university students / F Kotler, J Bowen, J Makekens. - М.: UNITY-DANA, 2012. - 1071 p.
7. Horse21 Hotel Booking System / Official system website: - Access: [<http://office.horse21.net/Pages/LoginPage.aspx>, <https://www.horse21pro.com/Home/Login> and <http://catalog.horse21.ru/>].
8. Timokhina T.L. Organization of reception and service of tourists: studies. manual for universities / T.L. Timokhin. - М.: FORUM: INFRA-M, 2013. - 352 p.
9. Tourism, hospitality, service. Dictionary / G.A. Avanesova, L.P. Voronkova, V.I. Maslov, A.I. Frolov. - М.: Aspect Press, 2002. - 367 p.
10. Horse21 - Hotel reservation system [electronic resource]: - Access: <https://vk.com/club9620017>.