

12. *Strategiya sotsialno-ekonomicheskogo razvitiya Astrakhanskoy oblasti do 2020 g.* [Strategy for Social and Economic Development of the Astrakhan region before 2020].

13. *Otkrytyy portal yuga Rossii* [Open portal south of Russia]. Available at: www.spektr.info/info/astrakhanskaya-oblast.

14. *Portal organov gosudarstvennoy vlasti Astrakhanskoy oblasti* [The portal of public authorities of the Astrakhan region]. Available at: www.astrobl.ru.

ПРОДВИЖЕНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ ПРИ ПОМОЩИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЯ

Молчанова Виолетта Сергеевна, аспирант

Сочинский государственный университет
354008, Российская Федерация, г. Сочи, ул. Советская, 26а
E-mail: v.molchanova_1991@list.ru

Внедрение возможности электронного бронирования услуг, от билетов до полноценных туров, дало начало активному развитию Интернет-коммерции в туристической отрасли. Современные технологии превратили электронную коммерцию в один из основных каналов продаж, дополнив традиционное «живое» общение с клиентом и расширив возможности для дистанционного персонального обслуживания. Наиболее популярные туристические сервисы в Интернете – системы бронирования авиабилетов, расписания авиарейсов, туристические интернет-каталоги, удовлетворяющие главное требование конечных потребителей – выбор услуги из множества предложений, сконцентрированных в одном месте. Немалое преимущество дает система поиска необходимых клиенту услуг по категориям: например, выбор тура, типа отдыха, условий проживания, культурной программы и т.п. В статье анализируются возможности использования услуги электронного бронирования посредством сети Интернет в туристическом бизнесе. Рассматриваются преимущества для отдыхающих применения системы онлайн-бронирования отелей. Даны основные рекомендации по выбору наиболее подходящих электронных систем онлайн-бронирования. Для упрощения поиска необходимой туристу информации также делается акцент на применение автоматизированных систем поиска и сравнения. В статье приводятся примерные алгоритмы бронирования отелей, авиабилетов и туров. Дана практическая характеристика использования подобного сервиса на примере туристической компании ООО «Анастасия». Материалами для данной статьи послужили различные источники – основы туристической деятельности, представленные в труде М.Б. Биржакова, описание последовательности при бронировании туров, представленные на сайтах туроператоров (Booking.com, www.Agoda.ru и т.д.), а также примеры из туристической практики клиентов ООО «Анастасия». Методологической основой данной работы является диалектический метод. Применялись также общенаучные методы, такие как системный и сравнительный анализ, наблюдение, сравнение.

Ключевые слова: система онлайн-бронирования, электронная коммерция, электронные билеты, бронирование отелей, туроператор, турагент, интернет-бронирование туров

THE PROMOTION OF TOURIST SERVICES BY USING ONLINE BOOKING SYSTEM

Molchanova Violetta S.

Post-graduate student

Sochi State University

26a Sovetskaya St., Sochi, 354000, Russian Federation

E-mail: v.molchanova_1991@list.ru

The using of electronic booking services, from ticketing to full tours, gave rise to the active development of e-commerce in the tourism industry. The modern technologies have turned e-commerce in one of the major sales channels, complementing the traditional "live" communication with the customer and have expanded the opportunities for remote personal service. The most popular Internet travel services are ticket reservation system, flight schedule, travel internet catalogs. They satisfy the main demand of the end users – the service choice from a variety of offerings, concentrated in one place. Such search system gives a big advantage to the customer service, for example to the search by category: the choice of the tour, such as recreation, accommodation and cultural program, etc. The article analyzes the possibility of using electronic booking services via Internet in the tourism business. It discusses the tourist advantages while using the online hotel reservation system. The article gives the basic guidelines for choosing the most appropriate electronic online booking systems. In addition, to simplify the search for the necessary tourist information the author focuses on the automated searching and comparison systems' application. The article shows the approximate algorithms of booking hotels, flights and tours. It describes the application of such service on giving the example of the tourist company "Anastasia" activities. The article bases on different sources – «The basics of tourism activities», presented in M.B. Birzhakov work, the description of tours booking process, presented on tour operators websites (Booking.com., www.Agoda.ru, etc.), and the examples from tourism practices LLC "Anastasia" company. This work's methodological basis is the dialectical method. It also employs general scientific methods, such as systemic and comparative analysis, observation, and comparison.

Keywords: online booking system, e-commerce, electronic tickets, hotel booking, tour operator, travel agent, online booking tours

Ежегодно в мире регистрируются миллионы туристских прибытий. Именно информационные технологии в туристском бизнесе позволяют простому человеку увидеть весь мир посредством упрощения процесса потребления туристского продукта, каким является набор услуг по перевозке, трансферу, размещению, питанию, экскурсиям туристов и т.д. [1].

С помощью системы онлайн-бронирования появилась возможность оперативного просмотра наличия свободных мест в отелях, а также мест на рейсе. Туроператорам и турагентам стало значительно проще подбирать тур с учетом всех пожеланий клиента, получать мгновенное подтверждение, а также оставаться конкурентоспособными [2].

Система онлайн-бронирования предназначена для поиска и бронирования туров посредством сети Интернет, для оперативного отслеживания состояния и учета всех заказных броней. В связи со стремительным развитием технологий старые способы получения и обмена информацией заменяются более новыми и совершенными. В сфере туризма в прошлое уходят получение информации по телефону и бронирование по факсу или электронной почте [3–4].

Онлайн-бронирование отелей

Примерный алгоритм онлайн бронирования отеля:

1. Клиент заходит на Web-сайт системы онлайн бронирования и знакомится с правилами бронирования;
2. Далее он подбирает себе гостиницу и, убедившись в наличии свободных номеров и заполнив необходимые информационные поля, отправляет заказ в систему по e-mail;
3. Система автоматически обрабатывает заказ (за исключением нестандартных случаев) и отправляет предварительное подтверждение с условиями внесения предоплаты, а клиент заносится в лист ожидания;
4. После получения соответствующих гарантий от клиента (предоплата, гарантийное письмо и т. д.) агент дает окончательное подтверждение брони;
5. Копия окончательного подтверждения отправляется в гостиницу;
6. Затем информация о бронировании заносится в график загрузки с последующим автоматическим изменением статуса номерного фонда у агента.

В случае, когда гостиница содержит свою собственную страницу в Интернете, реакция на поступающие заявки является функцией службы резервирования самой гостиницы. При этом процедура взаимодействия выглядит следующим образом:

1. Клиент заходит на сайт системы онлайн бронирования и знакомится с правилами бронирования;
2. Далее он находит себе гостиницу по вкусу и, убедившись в наличии свободных номеров и заполнив необходимые информационные поля, отправляет заказ прямо в гостиницу по e-mail;
3. АСУ гостиницы автоматически обрабатывает заказ (за исключением нестандартных случаев) и отправляет предварительное подтверждение с условиями внесения предоплаты, а имя потенциального клиента заносится в лист ожидания;
4. После получения соответствующих гарантий от клиента (предоплата, гарантийное письмо и т. д.) гостиница дает окончательное подтверждение о бронировании номера или места;
5. Информация о бронировании заносится в график загрузки с последующим автоматическим изменением статуса номерного фонда на Интернет-странице [6].

К преимуществам онлайн бронирования отелей относятся:

1. Моментальная оплата заказа на сайте;
2. Клиент сразу получает гарантию заезда по ценам гостиницы;
3. Клиент сам выбирает период проживания, категорию номера, набор дополнительных гостиничных услуг;
4. Гостинице нет необходимости связываться с клиентом, так как бронирование проходит в автоматическом режиме без участия администратора;
5. Гостиница сама определяет размер квоты для бронирования онлайн, цены, набор дополнительных услуг;
6. Система работает в автономном режиме круглосуточно 24 часа 7 дней в неделю [9].

Проанализировав системы онлайн-бронирования отелей, рекомендуется пользоваться следующими:

1. www.booking.com (предпочтительнее для бронирования отелей в Европе);
2. www.agoda.ru (для бронирования отелей в Азии);

3. www.hotels-and-discounts.com (для бронирования отелей в США);
4. www.oktogo.ru, www.ostrovok.ru (подходит для бронирования отелей в России).

Для сравнения цен всех этих и многих других сайтов можно использовать специальные поисковые сервисы: www.roomguru.ru, hotellook.ru и т.п.

Бюджетные отели и хостелы можно забронировать на сайте www.hostelworld.com.

Покупка авиабилетов онлайн

В настоящее время большинство авиакомпаний предоставляют услуги по покупке электронных билетов на свои рейсы.

В первую очередь, перед туристом возникает вопрос, где лучше всего купить авиабилет в интернете. Самый очевидный ответ – заказать на сайтах авиакомпаний. Здесь стоит учитывать некоторые особенности. Во-первых, на массовых направлениях параллельно работает, как правило, несколько фирм, а потому, прежде чем бронировать билеты, наилучшим вариантом было бы сравнить все доступные предложения авиаперевозчиков. Во-вторых, на сайтах авиакомпаний билеты чаще всего дороже, чем на сайтах билетных агентств.

К самым популярным «авиакассам» относятся следующие: Onetwotrip.com, Trip.ru, Ozon.travel и т.д.

На всех этих сайтах легко найти все доступные предложения практически любых авиафирм. И поскольку на сайтах билетных агентств акцент делается именно на продажи, пользоваться ими гораздо удобнее, чем сайтами многих авиаперевозчиков [10].

Существует также удобный сервер i-TicketsFinder.ru, где представлена автоматизированная система поиска и сравнения цен ведущих интернет-сайтов по продаже авиабилетов [15].

На рисунке 1 представлена схема, иллюстрирующая типичную онлайн покупку авиабилета.

The image shows a web interface for a flight search. At the top, there are navigation tabs: Flights (selected), Hotel, Bus, Sight Seeing, Transfer, Apartment, and Recharge. Below the tabs is the title "DOMESTIC FLIGHT SEARCH". There are two radio buttons: "Domestic" (selected) and "International". Below these are several checkboxes: "Advance Search", "Search LCC Round Fares", and "Search GDS Round Fares". There is a "One Way" checkbox which is checked. Below that are "From" and "To" dropdown menus. To the right of the "From" dropdown is a "Leave" text input field. Below the "From" and "To" dropdowns are three dropdown menus for passenger counts: "Adult(12+)" with a value of 1, "Child(2-11)" with a value of 0, and "Infant(0-2)" with a value of 0. Below these are "Class" and "Connections" dropdown menus, both set to "Any" and "ALL" respectively. At the bottom left is a checkbox "Narrow the search to my preferred airlines" which is unchecked. At the bottom right is a "Search" button.

Рис. 1. The example of air ticket booking [3]

Последовательность покупки авиабилета такова:

1. В первую очередь, задаются параметры поиска билетов (направления, даты, количество пассажиров и т.д.);
2. Выводится список доступных вариантов перелетов с указанием их стоимости (эти списки, как правило, упорядочены в порядке возрастания цен, то есть от самых дешевых билетов к самым дорогим) и клиент выбирает наиболее подходящий вариант;
3. Осуществляется переход на страницу покупки авиабилетов, где указываются все необходимые данные (имена всех пассажиров и т.д.);
4. Происходит оплата авиабилетов в режиме онлайн (в некоторых случаях можно выбрать вариант наличного расчета через терминалы оплаты);
5. Получение полетной квитанции по электронной почте.

Информация о пассажирах вносится в систему бронирования авиакомпании, и в дальнейшем клиенту будет достаточно предъявить паспорт и полетную квитанцию на стойке регистрации на рейс.

Что касается билетных агентств, нельзя не отметить следующий факт: цены на сайтах различных авиакасс варьируются: билеты на одни и те же рейсы одной и той же авиакомпании могут сильно отличаться. Поэтому рекомендуется в целях экономии сравнивать предложения на различных сайтах.

Онлайн-бронирование туров

На сегодняшний день популяризация Интернета привела к широкому его использованию в туристическом бизнесе. Помимо онлайн заказа авиа и ж/д билетов, бронирования отелей по всему миру существует возможность подбора полноценного индивидуального тура в режиме онлайн.

Компьютерные системы бронирования, включаемые в разработку туристического сайта, отличает не только оперативность, но также весомый объем информации, необходимый туристам.

К преимуществам для туристов использования такой системы относят:

1. множество разнообразных предложений по отдыху сконцентрировано в одном месте;
2. доступность информации – 24 часа в сутки;
3. легко сравнить предложения между собой и выбрать оптимальный вариант отдыха;
4. точная и оперативно меняющаяся информация о наличии свободных мест на курортах, в отелях, турбазах, санаториях любой страны и региона;
5. экономия времени – туристу нет необходимости тратить время на поездку в турфирму и общение с менеджерами, куда приятнее делать это в кругу семьи или друзей;
6. возможность изучать дополнительные разделы порталов ("отзывы", "консультация", "форум" и т.д.), которые помогут определиться с выбором, дадут ответы на вопросы, снимут сомнения;
7. интернет-бронирование ни к чему не обязывает клиента, являясь гибким и удобным инструментом общения. При контакте с менеджером турфирмы заказчик может изменить место и время поездки.

К преимуществам для турфирм можно отнести следующие факторы:

1. сокращение времени на поиск необходимого предложения;
2. оптимизация работы менеджера в пик туристического сезона;

3. возможность «выделиться», быть конкурентоспособными на фоне других турфирм, выглядеть наиболее прогрессивными, "продвинутыми", динамично развивающимися [14, 15].

Туристическая фирма ООО «Анастасия» (г. Сочи) оказывает услуги по оффлайн и онлайн бронированию туров в любую часть мира [16].

ООО «Анастасия» как турагент сотрудничает с международными туроператорами. Среди них:

- Туристическая компания «Амиго-Турс» – туроператор по Чехии, Италии, Франции, Австрии;
- Regas Touristik – туроператор по Турции, Египту, Кипру, Тайланду, Индии, Испании. Специализируется преимущественно на пляжном отдыхе;
- DANKO Travel Company – туроператор по Европе.

Далее представлен примерный алгоритм бронирования турагентом онлайн тура:

1. Регистрация нового пользователя;
2. Выбор тура;
3. Бронирование заявки;
4. На данном этапе после детального заполнения всех полей, следует нажать кнопку пересчитать. Система переводит сумму в рубли. После чего следует нажимать «бронировать». После чего система присваивает номер заявке. Имея этот номер, возможно без труда проверить ее состояние, при необходимости, редактировать или снять с нее бронь;

5. Проверка состояния заявки. Для того чтобы проверить состояние заявки, в строке меню необходимо выбрать «Просмотр заявки» и ввести ее номер в окно. Перед вами появится актуальная информация.

Существует также модуль редактирования туристов. Данная опция позволяет турагентам редактировать такие данные туристов, как: «Фамилия», «Имя», «Отчество», «Паспортные данные» и т.д.

Если у турагента изменились телефоны, адреса или банковские реквизиты, необходимо своевременно вносить изменения в систему. Для этого необходимо зайти в раздел «Редактирование партнера».

Успешное функционирование любой фирмы на туристическом рынке практически невозможно представить без использования современных информационных технологий.

На рисунке 2 представлена схема онлайн-бронирования тура.

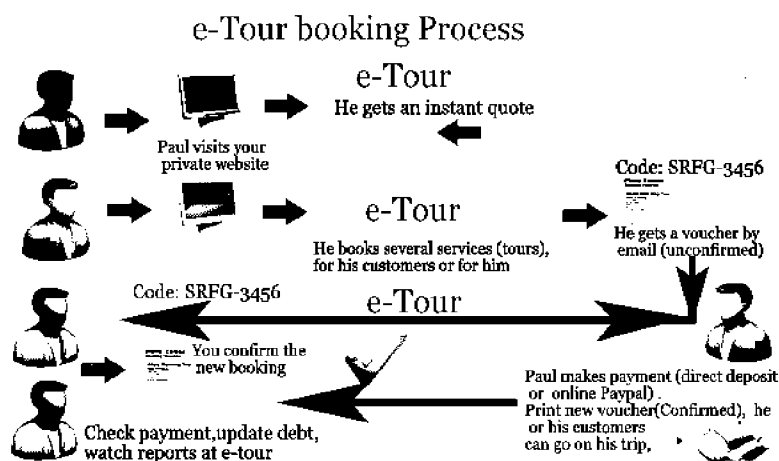


Рис. 2. The scheme of e-Tour booking process [2]

В настоящее время внедрение электронных технологий бронирования полностью захватило турагентства – информационная сеть Интернета начинает оказывать серьезное влияние на развитие туристского бизнеса во всех странах мира. Интернет-системы и компьютерные системы бронирования становятся полноправными участниками, туристского рынка.

Список литературы

1. Биржаков М. Б. Введение в туризм / М. Б. Биржаков. – Санкт-Петербург : Издательский дом «Герда», 2003. – 320 с.
2. Бронирование отеля на booking.com. – Режим доступа: <http://i-traveler.ru/booking.php>, свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус. (дата обращения: 14.05.14).
3. Бронирование туров. – Режим доступа: <http://www.boutique-travel.ru/>, свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус. (дата обращения: 16.05.14).
4. Где лучше бронировать отели? Портал о туризме. Отзывы. – Режим доступа: <http://forum.turizm.ru/common/self/gde-luchshe-bronirovat-oteli.html>, свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус. (дата обращения: 16.12.05.14).
5. Интернет-коммерция. Портал Amadeus Russia. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru/products/e-business.htm>, свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус. (дата обращения: 10.05.14).
6. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. – Режим доступа: http://www.mygel.ru/2010-08-26/zayavki_na_bronirovanie_nomerov_v_gostinitse, свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус. (дата обращения: 10.05.14).
7. На каком сайте дешевле всего бронировать отели в Европе? Портал о туризме. Отзывы. – Режим доступа: <http://otvety.google.ru/otvety/thread?tid=08192a96e25feab3>, свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус. (дата обращения: 12.05.14).
8. На каком сайте лучше бронировать отель в США? Форум путешественников. – Режим доступа: <http://forum.awd.ru/viewtopic.php?f=325&t=175667>, свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус. (дата обращения: 16.05.14).
9. О системе онлайн-бронирования. – Режим доступа: <http://www.versa.travel/?q=ru/onlinehelp>, свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус. (дата обращения: 10.05.14).
10. Покупка авиабилетов онлайн. – Режим доступа: http://i-traveler.ru/pokupka_aviabiletov_online.php, свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус. (дата обращения: 10.05.14).
11. Система on-line-бронирования туров. – Режим доступа: <http://www.regioninfo.ru/poleznoe/biznes-i-internet/sistema-on-line-bronirovaniya-turov-roskosh-ili-neobchodimost>, свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус. (дата обращения: 10–16.05.14).
12. Электронные системы бронирования в туризме. – Режим доступа: <http://www.myshared.ru/slide/394810/>, свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус. (дата обращения: 10.05.14).
13. Air Ticket Booking Software. – Available at: <http://www.hindsoft.com/website-designing-delhi/travel-portal.html> (accessed: 10.05.14).
14. E-tour software for bookings of tours. – Available at: <http://internetworldstats.com/stats.htm> (accessed: 10.05.14).
15. i-TicketsFinder.ru – поиск и покупка авиабилетов онлайн. – Available at: <http://i-ticketsfinder.ru/> (accessed: 10.05.14).
16. LLC "Anastasia". Foreign tours. – Available at: <http://www.anastasiyasochi.ru/foreign/> (accessed: 17.05.14).

References

1. Birzhakov M. B. *Vvedenie v turizm* [Introduction to Tourism], Saint Petersburg, Gerda Publ. House, 2003. 320 p.
2. Bronirovanie otelya na booking.com. [Reservation of the hotel on booking.com]. Available at: <http://i-traveler.ru/booking.php> (accessed: 14.05.14).
3. *Bronirovanie turov* [Reservation of the tours]. Available at: <http://www.boutique-travel.ru/> (accessed: 16.05.14).
4. *Gde luchshe bronirovat oteli? Portal o turizme. Otzyvy* [Where better to reservation of the hotels? Portal on Tourism. Rewievs]. Available at: <http://forum.turizm.ru/common/self/gde-luchshe-bronirovat-oteli.html> (accessed: 12.05.14).

5. *Internet-kommertsiya. Portal Amadeus Russia* [Electronic Resource]. Available at: <http://www.amadeus.ru/products/e-business.htm> (accessed: 10.05.14).
6. *Istochniki i kanaly polucheniya gostinitsey zaprosov na bronirovanie numerov* [Sources and channels of requests for hotel reservations]. Available at: http://www.mygel.ru/2010-08-26/zayavki_na_bronirovanie_nomer_v_gostinitse (accessed: 10.05.14).
7. *Na kakom sayte deshevle vsego bronirovat oteli v Yevrope? Portal o turizme. Otzyvy* [What is the cheapest website to book hotels in Europe? Portal on Tourism. Reviews]. Available at: <http://otvety.google.ru/otvety/thread?tid=08192a96e25feab3> (accessed: 12.05.14).
8. *Na kakom sayte luchshe bronirovat otel v SShA? Forum puteshestvennikov* [On which site is better to book a hotel in USA? Forum travelers]. Available at: <http://forum.awd.ru/viewtopic.php?f=325&t=175667> (accessed: 16.05.14).
9. *O sisteme onlayn-bronirovaniya* [A system of online booking]. Available at: <http://www.versa.travel/?q=ru/onlinehelp> (accessed: 10.05.14).
10. *Pokupka aviabiletov onlayn* [Purchase tickets online]. Available at: http://i-traveler.ru/pokupka_aviabiletov_online.php - 10.05.14.
11. *Sistema on-line-bronirovaniya turov* [The system of on-line-booking tours]. Available at: <http://www.regioninfo.ru/poleznoe/biznes-i-internet/sistema-on-line-bronirovaniya-turov-roskosh-ili-neobchodimost> (accessed: 16.05.14).
12. *Elektronnye sistemy bronirovaniya v turizme* [The electronic booking systems in tourism]. Available at: <http://www.myshared.ru/slide/394810/> (accessed: 10.05.14).
13. *Air Ticket Booking Software*. Available at: <http://www.hindsoft.com/website-designing-delhi/travel-portal.html> (accessed: 10.05.14).
14. *E-tour software for bookings of tours*. Available at: <http://internetworldstats.com/stats.htm> (accessed: 10.05.14).
15. *i-TicketsFinder.ru – poisk i zakupka aviabiletov onlayn* [i-TicketsFinder.ru – search and purchase tickets online]. Available at: <http://i-ticketsfinder.ru/> (accessed: 10.05.14).
16. *LLC "Anastasia". Foreign tours*. Available at: <http://www.anastasiasochi.ru/foreign/> (accessed: 17.05.14).