



Современные проблемы территориального развития. 2018. № 4. ID 67

ISSN: 2542-2103

Свидетельство о регистрации СМИ: ЭЛ № ФС 77 — 68371 от 30.12.2016

Алямкина Алина Владимировна

студентка, географический факультет, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва», г. Саранск
alisworld1204@gmail.com

Кицис Вячеслав Михайлович

кандидат географических наук, доцент, кафедра туризма, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва», г. Саранск
vkitsis@mail.ru

Тесленок Сергей Адамович

кандидат географических наук, доцент, кафедра геодезии, картографии и геоинформатики, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва», г. Саранск
teslserg@mail.ru

УДК 338. 48:338.486.3:316.776

**ТЕХНОЛОГИЯ ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ СИСТЕМЫ
HORSE**

Успешное и поступательное развитие туристской индустрии в современных условиях в значительной мере зависит от использования информационно-коммуникационных технологий, в том числе применения систем бронирования. В данной статье показаны возможности и технологические особенности онлайн-бронирования на примере системы Horse21.

Ключевые слова: туризм, индустрия гостеприимства, системы бронирования, информационно-коммуникационные технологии, компьютерные



Современные проблемы территориального развития. 2018. № 4. ID 67

ISSN: 2542-2103

Свидетельство о регистрации СМИ: Эл № ФС 77 — 68371 от 30.12.2016

технологии, онлайн-бронирование, Horse21.

Постановка проблемы. Международные туристские прибытия за период с 2000 г. по 2017 г. выросли с 680 млн. чел. до 1322 млн. чел., или на 94,4 % [2]. Столь стремительные темпы развития как международного, так и внутреннего туризма были в значительной мере обусловлены целым рядом факторов, среди которых одно из важнейших мест занимает научно-технический прогресс.

Для успешного развития туристской индустрии в целом и ее отдельных секторов (индустрия гостеприимства, индустрия питания, транспорт и пр.) очень важны современные информационно-коммуникационные компьютерные технологии. Наиболее широко в настоящее время они применяются при бронировании мест в коллективных средствах размещения, при покупке билетов на поезда и самолеты и т. п. Существующие системы дают возможность туристским компаниям и отдельным гражданам за достаточно короткое время, не выходя при этом из офиса компании либо из дома, бронировать места в гостиницах по всему миру, получать свежую информацию об условиях резервирования мест, ценах, акциях, скидках и др.

Анализ последних исследований и публикаций. Организация глобальных систем бронирования (ГСБ) (позже ставших компьютерными) способствовала получению максимального эффекта при создании сетей реализации. В настоящее время выделяются четыре основных системы резервирования – Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, принадлежащие авиакомпаниям. Их называют глобальными системами резервирования (ГСБ – Global Distribution System, GDS).

Изначально компьютерные системы резервирования и бронирования появились в середине 60-х гг. прошлого века в гражданской авиации – Apollo! фирмы United Airlines и Sabre фирмы American Airlines. Распространение сферы их деятельности на туристские фирмы и гостиницы, а также диверсификация услуг туристского бизнеса, привели к формированию глобальных распределительных систем.

Первая глобальная система бронирования Sabre, разработанная в 1964 г. авиакомпанией American Airlines, была установлена в 1976 г. в туристском агентстве, положив тем самым начало автоматизации туристской сферы. Второй по времени основания – 1987 г., стала система AMADEUS, созданная тремя крупнейшими европейскими авиакомпаниями – Air France, Iberia и Lufthansa. Третья, самая «молодая» из них – Worldspan, основана в 1991 г. слиянием компьютерной системы бронирования DATAS II (авиакомпания Delta Air Lines) и PARS (авиакомпания Trans World Airlines).



Современные проблемы территориального развития. 2018. № 4. ID 67

ISSN: 2542-2103

Свидетельство о регистрации СМИ: ЭЛ № ФС 77 — 68371 от 30.12.2016

С помощью этих систем реализуются многие услуги: резервируются билеты на авиационный, железнодорожный, водный и автомобильный виды транспорта, бронируются места в коллективных средствах размещения, осуществляется обмен валюты, заказываются прокат автомобилей, билеты на развлекательные и спортивные программы, оказываются другие дополнительные услуги.

Среди компьютерных систем бронирования, принадлежащих независимым консорциумам, необходимо назвать Utell, International, SRS, Start, Fidelio, Hotel и др. В настоящее время мировым лидером в сфере онлайн-туризма и сопутствующих услуг является Booking.com – часть Booking Holdings Inc.; получили широкое распространение Expedia и метапоисковик Trivago.

Национальные системы компьютерного бронирования (National Computer Reservations Systems, NCRS) создаются с учетом специфики туристического рынка конкретной страны. Наиболее известными из них являются: Start (ФРГ), Traviaustria (Австрия), Travicom (Великобритания), Esterel (Франция), Traviswiss (Швейцария), региональный Smart (Скандинавские страны).

Отечественные системы и программные комплексы бронирования представлены такими, как Сирена, Ключ, АLEAN, МегаГИС, Академсервис, Экспресс, Кипарис, Avantix, Matisse, Тур Резерв, Арим-Софт и др.; наиболее известные интернет-системы бронирования – 1001hotels.ru, www.alean.ru.

История их развития начинается с 1972 г. созданием учеными АН СССР и специалистами Министерства приборостроения системы бронирования и резервирования авиабилетов Сирена. Прообразом современных компьютерных систем стала система Экран (г. Москва, гостиница «Ярославская»), три года спустя АСУ появляется в Украине и к 1988 г. системы компьютерного обеспечения планировались в 12 московских гостиницах.

В 2003 г. в российском секторе интернета была представлена новая online система бронирования отелей – TravelHero, первая полнофункциональная глобальная система online бронирования отелей на русском языке. В настоящее время получили широкое распространение такие системы, как Hotels.com, Ostrovok.ru, OZON.travel и др.

Материалы о системах бронирования в самом общем виде представлены в ряде учебников [4; 5; 6], учебных пособий [3; 8], словарей [9], небольшом количестве научных статей [1], однако информация об особенностях компьютерных систем, позволяющих осуществлять бронирование в режиме онлайн в большей степени представлена в сети интернет, в частности, на сайтах таких систем [7; 10].



Современные проблемы территориального развития. 2018. № 4. ID 67

ISSN: 2542-2103

Свидетельство о регистрации СМИ: Эл № ФС 77 — 68371 от 30.12.2016

Выделение нерешенных ранее частей общей проблемы. Кроме названных ранее четырех основных ГСБ, в настоящее время в мире действуют и другие широко распространенные системы бронирования, в частности – система онлайн-бронирования Horse21, которой как в литературных, так и в интернет-источниках или совсем не уделяется внимания, или его необоснованно мало.

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

Изложение основного материала. Система Horse21 – крупнейший международный сервис по бронированию отелей в Интернете. Проект Horse21 был запущен голландской компанией Hors B.V. в 2001 г., а в настоящее время база данных системы включает более 100 000 отелей по всему миру, являясь, таким образом, одним из ведущих поставщиков услуг в своей области [7; 10].

Сайт системы Horse21 [7], функционирующий в двух версиях оформления (старой и новой, рис. 1), представляет собой удобный мультиязычный онлайн-интерфейс, позволяющий забронировать отели и авиабилеты за считанные минуты с помощью кредитной карты.



Рис. 1. Версии сайта системы онлайн-бронирования Horse21: а – старая; б – новая

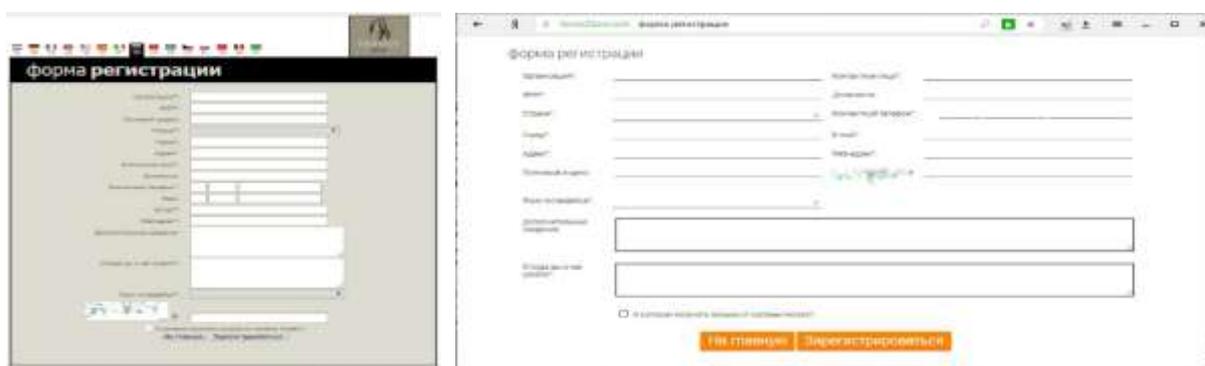
Однако необходимо иметь ввиду, что все действия на сайте доступны только для зарегистрированных пользователей. Форма регистрации (так же в двух версиях) представлена на рис. 2.



Современные проблемы территориального развития. 2018. № 4. ID 67

ISSN: 2542-2103

Свидетельство о регистрации СМИ: Эл № ФС 77 — 68371 от 30.12.2016



а

б

Рис. 2. Форма регистрации системы онлайн-бронирования Horse21 на разных версиях сайта: а – старой; б – новой

Технология бронирования гостиницы в режиме online в системе Horse (т. е. получение свидетельства о брони через несколько секунд после оформления заказа) включает в себя ряд последовательных этапов.

Этап 1: Зайдя на веб-сайт www.horse21.ru, найти в меню строку «Заказать отель».

Этап 2: В показавшейся форме представлен перечень, по которому надо выбрать страну и город, где есть намерение забронировать отель, даты приезда и отъезда, тип и количество требуемых номеров.

Кроме того, возможно указать денежную единицу, в которой туристу хотелось бы видеть стоимость за пребывание и наибольшую стоимость за номер. После этого нажимается кнопка команды «Старт».

Этап 3: После этого на мониторе появляется перечень гостиниц и отелей, в которых турист может забронировать номер в указанные им даты. Информация поступает в виде таблицы. В ней указываются наименование отеля, его класс и цена номера.

Более подробная информация о данном отеле и его номерах появляется при нажатии кнопки «Инфо», расположенной в колонке «Сведения о гостинице». В результате этой операции появится PhotoGallery – фотографии гостиницы.

В других колонках представлены сведения о расстоянии до аэропорта, стоимости номера, завтраке. В последней графе даются сведения о порядке резервирования гостиницы. Наличие онлайн-возможностей свидетельствует, что на электронную почту туриста через несколько секунд после сделанного заказа придет подтверждение о резервировании номера (номеров) в выбранной гостинице.

После этого в строке данной гостиницы следует нажать кнопку



Современные проблемы территориального развития. 2018. № 4. ID 67

ISSN: 2542-2103

Свидетельство о регистрации СМИ: Эл № ФС 77 — 68371 от 30.12.2016

«BOOKNOW».

Этап 4: В результате нажатия этой кнопки появится форма для бронирования гостиницы, которую надо внимательно изучить, так как в ней следует указать название страны и города, где будет бронироваться отель, его наименование, класс, тип номера, количество бронируемых номеров и общее число клиентов, даты заезда и выезда, сведения о тарифном плане или бронировать другой номер, стоимость проживания, единая цена брони, условия отмены сделанного заказа брони, условия предоплаты, гарантии бронирования данного отеля.

После этого клиенту нужно заполнить предлагаемую форму латинскими буквами, где указать свое имя (например, *Сергей Акиничев*), адрес электронной почты (на нее приходит подтверждение резервирования, например, *s_akini@mail.ru*), страна, город и адрес проживания туриста (например, *Россия, Саранск, ул. Волгоградская, д. 108*), телефон с кодами страны и города (например, код России +7, код Саранска 342), а также номер телефона клиента (например, *9178965430*, без пробелов, скобок или иных символов), Кроме того, в поле «Комментарии» можно указать личные просьбы или дополнительные условия.

Обязательными для заполнения являются поля, отмеченные звездочками.

Если бронирующий турист является корпоративным клиентом, то в соответствующем поле ему надо ввести «Логин» корпоративного клиента. В качестве гарантии необходима пластиковая карта для бронирования отеля.

Обладатель пластиковой карты имеет возможность заехать в отель до одиннадцати часов утра дня, следующего за днем заезда. В случае заезда после шестнадцати часов следует предупредить персонал отеля по телефону. На основании этой информации отель блокирует сумму, соответствующую одним суткам проживания. Если заказ отменяется менее чем за трое суток (семьдесят два часа), то данная сумма списывается с кредитной карты клиента. Если же бронь отменяется своевременно, то средства с пластиковой карты не списываются. Таким образом, необходимо тщательно изучить условия снятия брони в выбранной гостинице, прежде чем нажать кнопку «Бронировать».

Сведения о кредитной карте – это конфиденциальная информация, доступная только администрации гостиницы.

Перед заполнением формы бронирования, надо изучить «Соглашение об использовании Системы Бронирования Horse21» и только после этого сделать отметку в столбце «Ознакомлен с «Соглашением об использовании Системы бронирования Horse 21» и принимаю его».



Современные проблемы территориального развития. 2018. № 4. ID 67

ISSN: 2542-2103

Свидетельство о регистрации СМИ: Эл № ФС 77 — 68371 от 30.12.2016

Этап 5: Bank – следует сделать выбор из представленного списка пластиковых карт (VisaGold, MasterCard Platinum, Золотая корона):

- CreditCardNo – надо указать данные пластиковой карты туриста;
- ExpirationDate – нужно выбрать из представленного перечня пластиковых карт и указать месяц и год действия пластиковой карты туриста;
- CardHolderName – вносится фамилия и имя собственника карты;
- CVC – при возникновении трудностей с заполнением графы «CVC код», турист сможет прибегнуть к подсказке («Помощь»).

После того, как проверено, что все действия выполнены верно, можно нажимать кнопку «Бронировать». Если же нет, то следует ознакомиться с «Соглашением об использовании Системы Бронирования Horse21» и принять его требования.

Этап 6: Выполнение требований 5 этапа приводит к появлению по электронной почте подтверждения о бронировании, которое турист можно распечатать с помощью кнопки «Печать».

Итак, номер в выбранном отеле зарегистрирован.

Для того чтобы аннулировать бронь турист должен зайти на первой странице системы в область «Отмена Заказа» и в нужные колонки ввести «Номер заказа» и «Код доступа» (данные сведения располагаются в тексте полученного подтверждения). После этого надо выбрать строку «Отмена заказа», нажав которую турист отменяет заказ. Извещение об аннулировании резервирования поступает в отель и бронирование отменяется.

Если турист не смог найти необходимый отель в системе online, у него есть возможность оставить заявку в разделе «Предварительная заявка», которая в течение двух суток будет рассмотрена оператором системы Horse21.

В этом же разделе можно заказать авиа- и железнодорожные билеты.

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

В итоге любой человек, не выходя из дома, с помощью компьютера, подключенного к интернету, может достаточно быстро решить массу вопросов, связанных с осуществлением поездки: заказать билеты на тот или иной вид транспорта, зарезервировать место в любом отеле, составить программу развлечений и оплатить ее, арендовать автомобиль в другом городе и другой стране и т. д. С помощью площадок бронирования ускоряется процесс расчетов и формирования документов, снижается стоимость турпакета, поскольку турист



Современные проблемы территориального развития. 2018. № 4. ID 67

ISSN: 2542-2103

Свидетельство о регистрации СМИ: ЭЛ № ФС 77 — 68371 от 30.12.2016

имеет возможность выбрать оптимальный по цене вариант передвижения, размещения, проживания и т. п.

Список использованных источников

1. Антюфеев Г. В., Сергиевский М. В. Бронирование туристских услуг в среде интернет // Научная сессия МИФИ-2005. Т. 13. URL: <https://refdb.ru/download/2668989.html> (дата обращения: 27.07.2018).
2. Барометр международного туризма ЮНВТО – январь 2018 : Статистическое приложение. URL: http://mf.rmat.ru/wyswyg/file/2018%20news/UNWTO_Barom18_01_January_Statistical_Annex_ru.pdf. (дата обращения: 27.08.2018).
3. Барчуков И. С., Баумгартен Л. В., Башин Ю. Б., Зайцев А. В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учеб. пособие. М. : КноРус, 2016. 168 с.
4. Можаяева Н. Г., Рыбачек Г. В. Гостиничный сервис : учебник. М. : Альфа-М. ; ИНФРА-М, 2013. 240 с.
5. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. М. : Издательский центр «Академия», 2014. 240 с.
6. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учебник для студентов вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 1071 с.
7. Система бронирования отелей Horse21 : официальный сайт системы. URL: <http://office.horse21.net/Pages/LoginPage.aspx>, <https://www.horse21pro.com/Home/Login> и <http://catalogue.horse21.ru/> (дата обращения: 27.08.2018).
8. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие для вузов. М. : ФОРУМ ; ИНФРА-М, 2013. 352 с.
9. Туризм, гостеприимство, сервис : словарь-справочник / Г. А. Аванесова, Л. П. Воронкова, В. И. Маслов, А. И. Фролов. М. : Аспект Пресс, 2002. 367 с.
10. Horse21 : система бронирования отелей. URL: <https://vk.com/club9620017> (дата обращения: 29.08.2018).



Современные проблемы территориального развития. 2018. № 4. ID 67

ISSN: 2542-2103

Свидетельство о регистрации СМИ: ЭЛ № ФС 77 — 68371 от 30.12.2016

Alyamkina Alina

student, Faculty of Geography, Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education «National Research Ogarev Mordovia State University», Saransk

Kicis Vyacheslav

Doctor of Geography Sciences, Associate Professor, Department of Tourism, Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education «National Research Ogarev Mordovia State University», Saransk

Teslenok Sergej

Doctor of Geography, Associate Professor, Department of Geodesy, Cartography and Geoinformatics, Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education «National Research Ogarev Mordovia State University», Saransk

ONLINE BOOKING TECHNOLOGY ON THE EXAMPLE OF THE HORSE SYSTEM

The successful and progressive development of the tourism industry in modern conditions depends largely on the use of information and communication technologies, including the use of booking systems. This article shows the capabilities and technological features of online booking on the example of the Horse21 system.

Keywords: tourism, hospitality industry, booking systems, information and communication technologies, computer technologies, online booking, Horse 21.

© АНО СНОЛД «Партнёр», 2018

© Алямкина А. В., 2018

© Кицис В. М., 2018

© Тесленок С. А., 2018

Учредитель и издатель журнала:

Автономная некоммерческая организация содействие научно-образовательной литературной деятельности «Партнёр»

ОГРН 1161300050130 ИНН/КПП 1328012707/132801001

Адрес редакции:

430027, Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Ульянова, д.22 Д, пом. 1

тел./факс: (8342) 32-47-56; тел. общ.: +79271931888;

Е-mail: redactor@anopartner.ru



www.anopartner.ru
"ПАРТНЁР"
ИЗДАТЕЛЬСТВО



Современные проблемы территориального развития. 2018. № 4. ID 67

ISSN: 2542-2103

Свидетельство о регистрации СМИ: ЭЛ № ФС 77 — 68371 от 30.12.2016

О журнале

- ✓ Журнал имеет государственную регистрацию СМИ и ему присвоен международный стандартный серийный номер ISSN.
- ✓ Материалы журнала включаются в библиографическую базу данных научных публикаций российских учёных Российский индекс научного цитирования (РИНЦ).
- ✓ Журнал является официальным изданием. Ссылки на него учитываются так же, как и на печатный труд.
- ✓ Редакция осуществляет рецензирование всех поступающих материалов, соответствующих тематике издания, с целью их экспертной оценки.
- ✓ Журнал выходит на компакт-дисках. Обязательный экземпляр каждого выпуска проходит регистрацию в Научно-техническом центре «Информрегистр».
- ✓ Журнал находится в свободном доступе в сети Интернет по адресу: www.terjournal.ru. Пользователи могут бесплатно читать, загружать, копировать, распространять, использовать в образовательном процессе все статьи.

Прием заявок на публикацию статей и текстов статей, оплата статей осуществляется через функционал Личного кабинета сайта издательства "Партнёр" (www.anopartner.ru) и не требует посещения офиса.