

## Обзор информационных сервисов бронирования мест в отелях

*Саха Анастасия Николаевна*

*Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема*

*студент*

*Баженов Руслан Иванович*

*Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема*

*к.п.н, доцент, заведующий кафедрой информационных систем, математики и методик обучения*

### Аннотация

В данной статье рассматриваются доступные информационные сервисы бронирования отелей. Показано десять популярных веб-ресурсов, выделены основные особенности функционирования.

**Ключевые слова:** информационный сервис, бронирование, ваучер, интернет бронирование гостиничных услуг.

## The review of information services of booking of places in hotels

*Sakha Anastasiya Nikolaevna*

*Sholom-Aleichem Priamursky State University*

*student*

*Bazhenov Ruslan Ivanovich*

*Sholom-Aleichem Priamursky State University*

*Candidate of pedagogical sciences, associate professor, Head of the Department of Information Systems, Mathematics and teaching methods*

### Abstract

In this article available information services of hotel booking are considered. Displaying ten popular web-resources, highlights the main features of functioning .

**Keywords:** information service, booking, voucher, internet booking of hotel services.

Бронирование мест в отелях онлайн при помощи современных интернет-сервисов – практичный и удобный способ обеспечить себе проживание в предстоящем путешествии. Бронирование онлайн предоставляет возможность быстро и обзорно просмотреть массу вариантов отелей, оценить по нескольким критериям, просмотреть отзывы и подобрать жильё в полном соответствии с запросами. В течение нескольких минут после подтверждения брони на почту поступит уведомление и ваучер отеля.

К тому же, информация, по каждому запрошенному отелю, включает в себя конкретное описание разных предложений и разделов: описание номерного фонда; описание тарифов, цены; информацию о наличии мест; расположение на карте города; схемы проезда; фотографии номеров, гостиницы и окрестностей; обзорное описание всех условий размещения; отзывы других постояльцев. Оплата отеля, забронированного с помощью информационных сервисов (онлайн), удобна и имеет явное преимущество, так как не требует личного присутствия. Достаточно ввести в специальные поля номер банковской карты, данные владельца, защитный код. Быстро, просто, практично. Также предварительно возможно арендовать автомобиль, заказать экскурсию и тому подобное. Тема информационных сервисов бронирования мест в отелях на сегодняшний день актуальна, так как бронирование онлайн экономит время и предоставляет подробную и нужную информацию об интересующих отелях, и дополнительных вопросах.

Задача исследования: провести обзор доступных и часто используемых информационных сервисов, которые встречаются в гостиничной индустрии.

В статье В.Ю. Крюкова были рассмотрены информационные сервисы как самый дорогой канал дистрибуции, который подходит в основном наиболее «дорогим» представителям сегмента [1]. Статья "Современные технологии в туристско-гостиничной сфере" С.Н. Дияновой и Т.А. Джум полностью описывает все крупные информационные сервисы бронирования мест в отелях [2]. Информационные сервисы для бронирования номеров в отеле автоматизированы по своей работе: работа с постоянными клиентами (система поощрения, различные программы обслуживания); ведение базы данных клиентов гостиницы, так считает О.Р. Андреева [3]. Д.Н. Резеньков и Р.И. Кондратенко описывали в статье информационные сервисы бронирования как важный инструмент информационных технологий, который позволяет сделать клиентам правильный выбор [4]. К.А. Бунина и А.Н. Ермакова представляли информационные системы бронирования как возможность: расширять рынок сбыта туристской продукции; формировать списки потребителей. Для турагентств системы бронирования являются незаменимым инструментом, позволяющим предоставлять клиентам услуги высокого класса [5]. В статье Б.М. Эйделмана и Р.Ф. Багаутдиновой анализируются мировые тенденции развития различных систем бронирования, существующих в настоящее время в мире [6]. А.К. Тимирбаева и Д.А. Бактияр считают, что система бронирования номеров в отеле является одним из преимуществ гостиничных сетей [7]. Помимо русских научных деятелей, тему «Информационные сервисы для бронирования мест в отелях» в своих работах затрагивали и иностранцы, например, Ahmet Bulent Ozturk, Anil Bilgihan [8], а также Aurkene Alzua-Sorzabal, Jon Kera Gerrikagoitia [9].

Информационные сервисы бронирования отелей различаются по многим параметрам. Ведь, уникальность информационного сервиса играет важную роль, которая проявляется в востребованности сайта. Среди систем бронирования отелей есть наиболее посещаемые и менее известные.

Рассмотрим информационные сервисы бронирования мест в отелях начиная с самых популярных и посещаемых.

### 1. Booking.com (рис.1) [10]

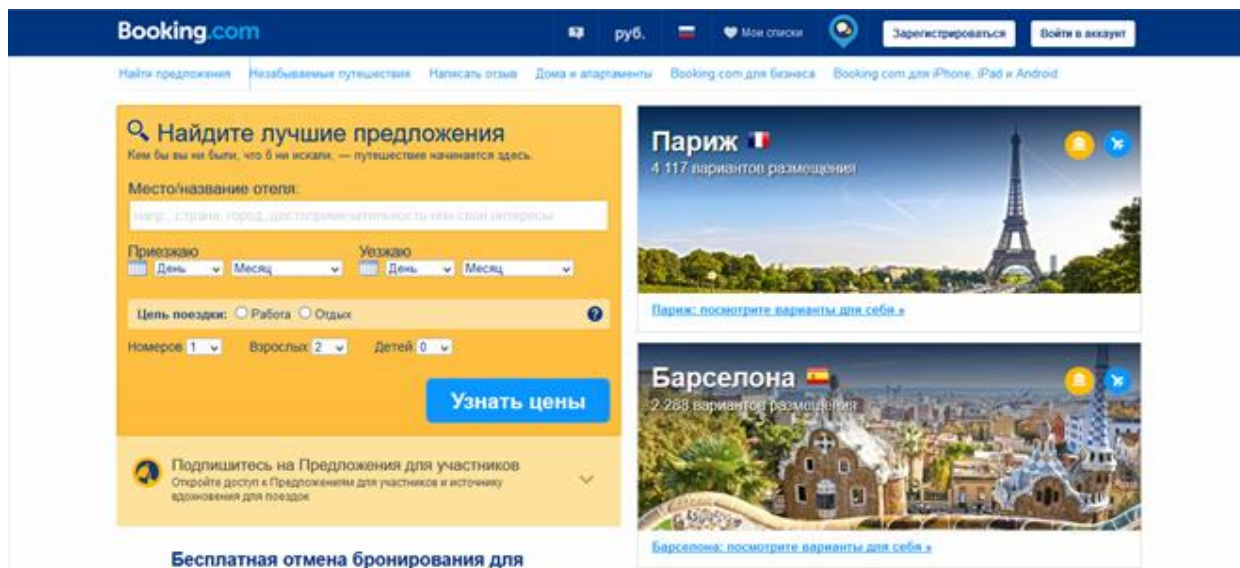


Рисунок 1 - Официальный сайт информационного сервиса booking.com

Данная система имеет базу, включающую более полумиллиона отелей в большинстве стран мира. На сайте Booking.com возможна бесплатная отмена брони и возврат предоплаты, без взимания каких-либо комиссий. Сайт обладает очень удобной функцией – онлайн-звонок в службу поддержки, который позволяет более точно объяснить создавшиеся затруднения и получить быструю помощь в разрешении. Отзывы на данном сайте сортируются по географическому признаку и своему содержанию. Информация подробна и из первых рук явно является преимуществом сайта, причем, отзывы уже будут разделены на категории.

Информационный сервис Booking.com, популярный и востребованный сайт бронирования отелей.

### 2. Agoda.com (рис.2) [11]

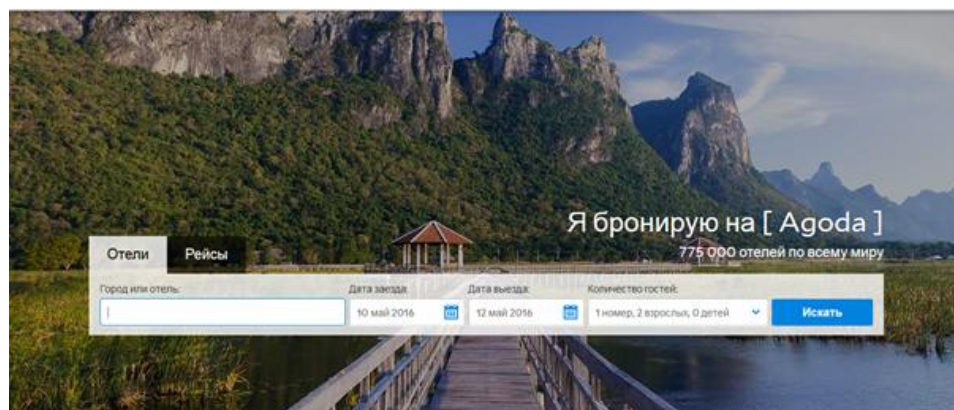


Рисунок 2 – Официальный сайт информационного сервиса agoda.com

Особенность этого сервиса состоит в том, что любой клиент сервиса, уже забронировавший отель в данной системе, но потом обнаруживший подобное предложение на ином сайте по более выгодной цене, может написать в службу поддержки системы Agoda.com и ему гарантированно будет сделана скидка. Варианты изменения цены размещается в окне поиска брони отеля – «Гарантия цены от Agoda». (рис.3) [11]

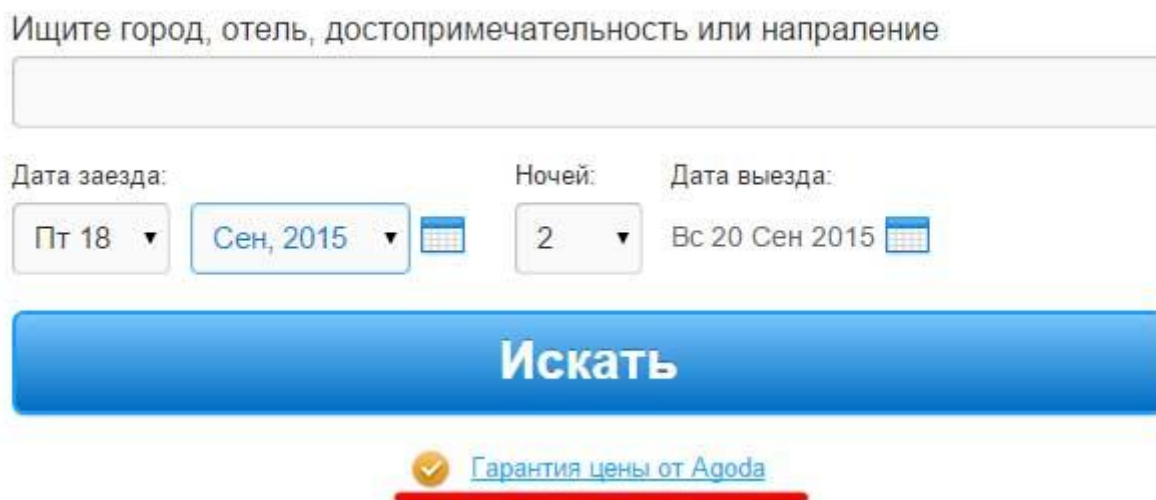


Рисунок 3 – Меню поиска на официальном сайте информационного сервиса agoda

Agoda.com оснащён разделом «Лучшие направления», который удобен тем, что клиенты, регулярно ищущие информацию по каким-либо странам, в данном предложении, в первую очередь, получают список именно этих стран.

На данном сайте легко ориентироваться и информация, предоставляемая по каждому предложению, подробная и доступная. Agoda.com практичен и прост в использовании, следовательно востребован.

### 3. Airbnb.ru (рис.4, рис.5) [12]

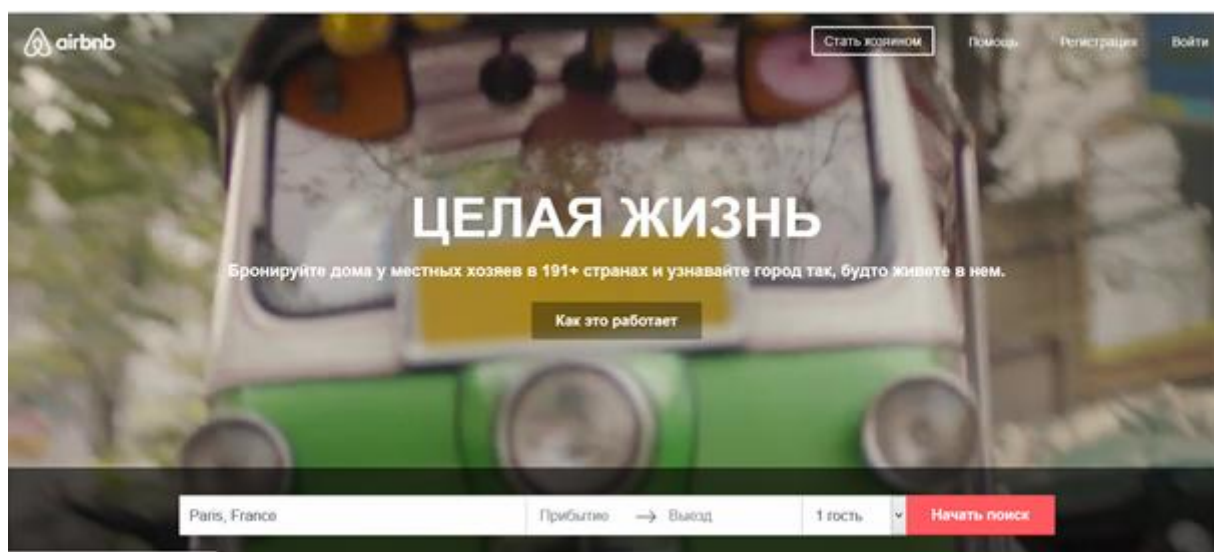


Рисунок 4 – Официальный сайт информационного сервиса airbnb



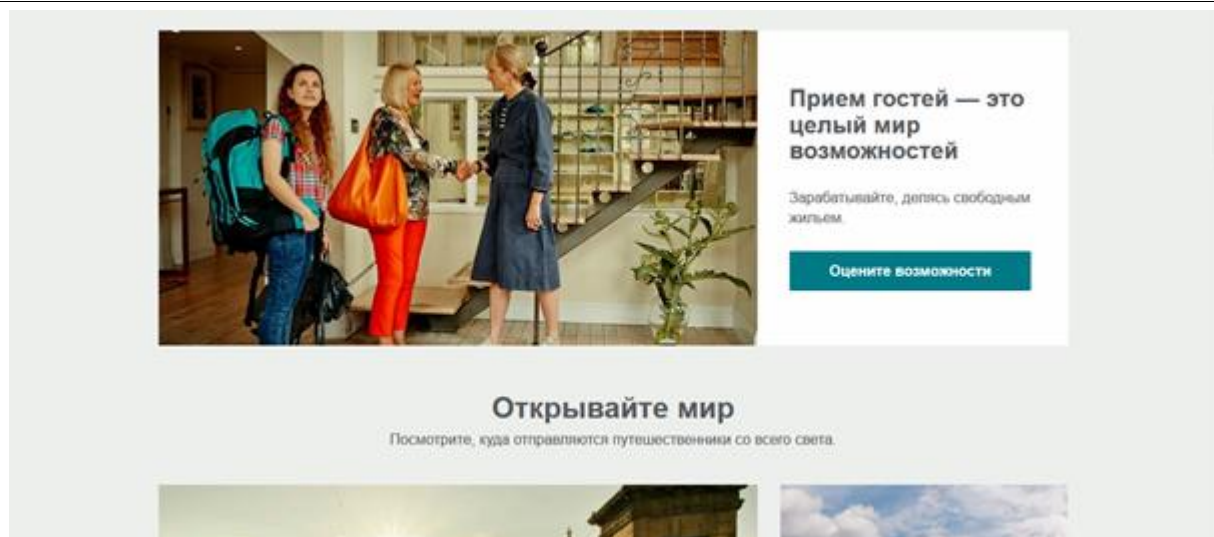


Рисунок 5 – Интерфейс информационного сервиса airbnb

Сайт по бронированию отелей Airbnb.ru, наглядный и подробный. Каждое предложение сайта сопровождается конкретной ценой и изображением, кликнув на которое клиент сможет ознакомиться подробнее. Безусловно преимуществом сайта является интерактивная карта выбранного города, на которой будут отмечены все доступные для бронирования отели. Интерактивная карта поможет, по прибытию на место, более быстро сориентироваться в каком именно городе, районе находится бронируемый отель, а также возможно получение информации о наиболее подходящем варианте размещения и задать диапазон подходящих цен.

Раздел сайта «Открывайте мир» предлагает посетителям ознакомиться с наиболее популярными местами для путешествий среди других пользователей. Данный раздел помогает проанализировать популярность различных мест отдыха, прочитать отзывы и сделать свой выбор (рис.6)[12]

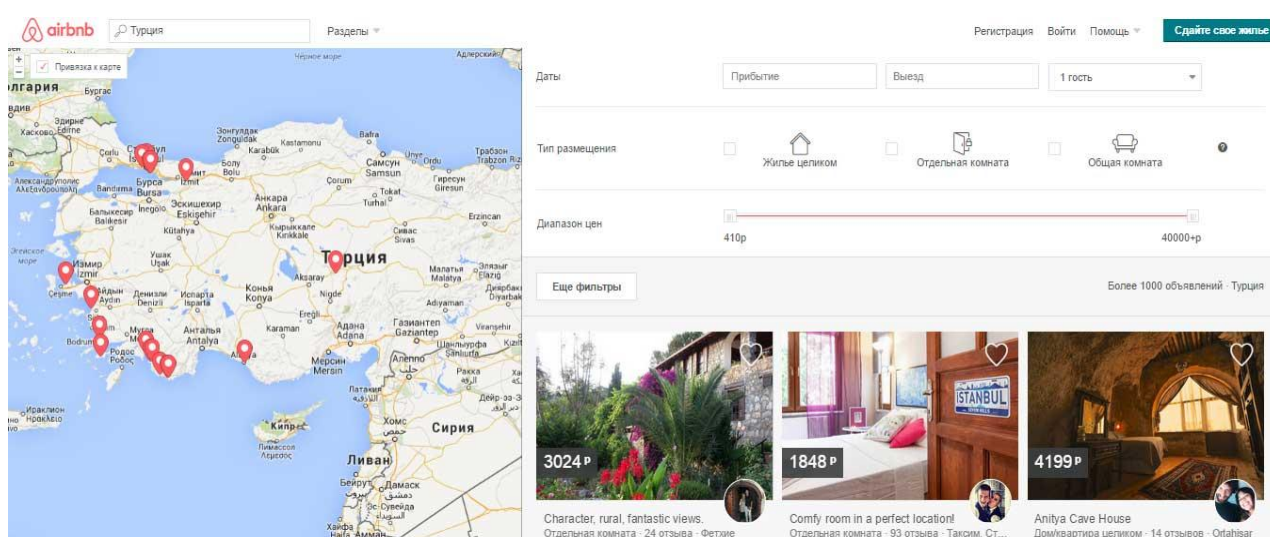


Рисунок 6 – Поисквик информационного сервиса airbnb

## 4. Ostrovok.ru (рис.7) [13]

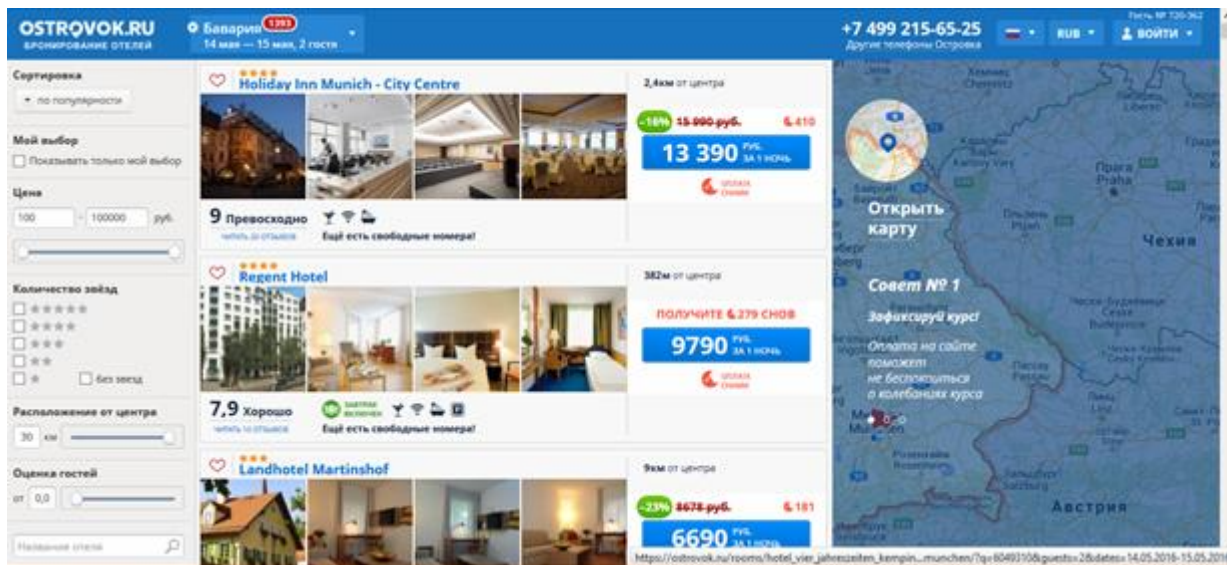


Рисунок 7 – Официальный сайт информационного сервиса ostrovok

Ostrovok.ru популярный российский сервис самостоятельного поиска и бронирования отелей. Данный сайт широко известен и имеет высокие оценки среди пользователей и известен среди туристических издательств.

Базу данного сайта составляет более 300 тысяч хостелов и отелей по всему миру. Сильными сторонами информационного сервиса является понятный и многофункциональный интерфейс, который включает в себя множество настроек и различных фильтров, упрощая поиск отелей.

Результаты поиска появляются быстро. Выбирая отелей с помощью разнообразных фильтров сайта можно задать выборку по многим параметрам: условия оплаты размещения; расстояние от центра до выбранного места; индивидуальные запросы по удобству. К примеру: наличие в отеле фитнес-центра, бассейна. «Островок» многофункциональный и быстродейственный сайт, ориентированный на потребности клиентов, предоставляя самые подробные и удобные предложения.

## 5. Oktogo.ru

Название сайта отражает позиция его создателей – бронируя отель заранее можно спокойно путешествовать, не затрачивая время поездки на поиск места проживания (рис.8) [14].

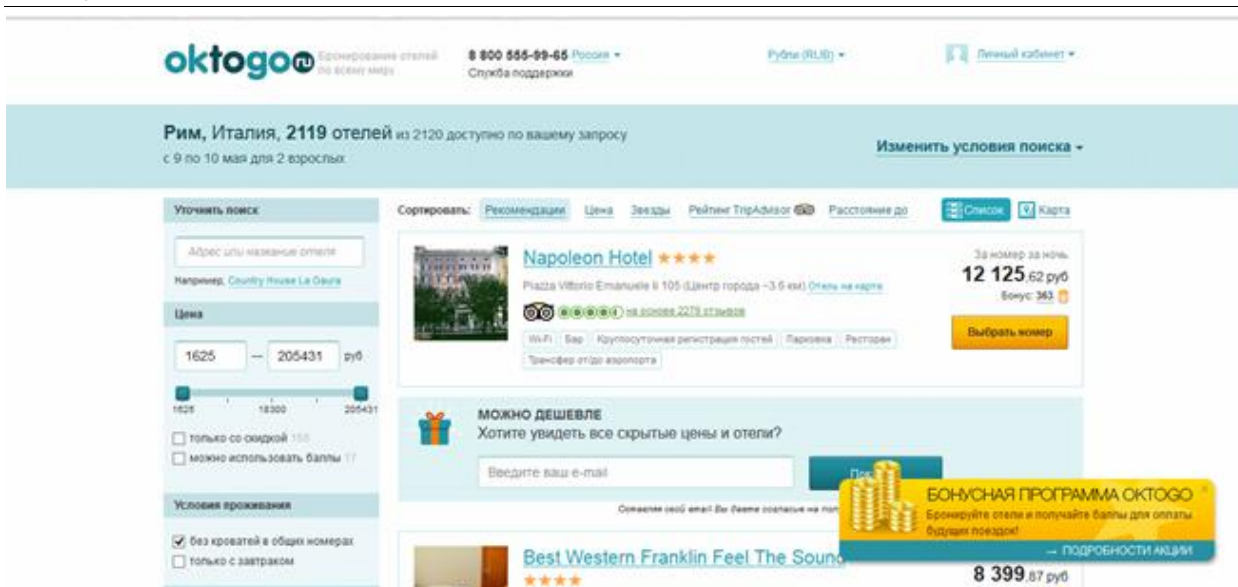


Рисунок 8 – Официальный сайт информационного сервиса oktogo

В базе данного сайта более 350 тысяч отелей. Постоянные клиенты сайта Oktogo имеют возможность накапливать баллы, благодаря которым следующее их бронирование на данном сайте будет дешевле. Такая бонусная программа предполагает начисление на счёт клиента, впервые зарегистрировавшегося на сайте, 1000 приветственных баллов. Один балл равен одному рублю. Потратить накопленные баллы возможно не ранее, чем через две недели после окончания срока размещения.

Служба поддержки сайта круглосуточная и осуществляется по бесплатной телефонной линии, и по электронной почте. В доступе различные отзывы, которые, при выборе, способствуют оценке отеля. Также сайт предоставляет гарантию лучшей цены – если цена аналогичного предложения лучше на другом информационном сервисе бронирования отелей, то Oktogo гарантирует скидку.

## 6. PlanetofHotels.ru (Планета Отелей) (рис.9) [15]

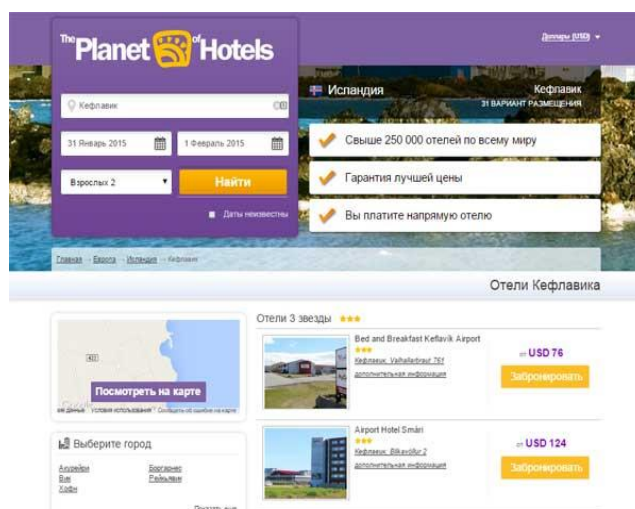


Рисунок 9 – Официальный сайт информационного сервиса Planeta Hotels



Сайт «Планета Отелей» не является самостоятельной системой бронирования отелей, так как при переходе к описанию конкретного размещения происходит перенаправление на другой информационный сервис Booking.com.

Данный сайт оснащён базой обзоров отелей, но конкретный выбор и уточняющая информация будет на другом сайте. Информационный сервис «Планета Отелей» не подходит для бронирования мест в отелях и имеет наименьшей коэффициент полезности.

## 7. Hotellook

Удобный в использовании и практичный сайт. Данный сайт показывает окончательную цену на отель, без скрытых комиссий и дополнительных налогов. Преимуществом сайта является возможность сравнения цен на номера одновременно по 70 агентствам бронирования отелей. (рис. 9, 10) [16]



Большое количество вариантов бронирования



Рисунок 9 – Официальный сайт информационного сервиса Hotellook

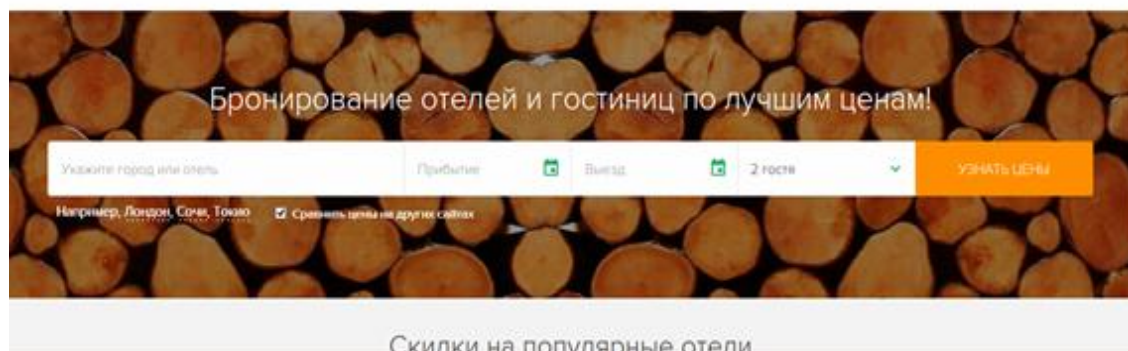


Рисунок 10 – Поисковик информационного сервиса Hotellook



Базу данного сайта составляет более миллиона хостелов, апартаментов, отелей. Hotellook предлагает доступ к отзывам других пользователей. Пользователи выбирают отели, а работники сайта собирают информацию о различных направлениях, которые популярны в выбранном отеле. Данные обновляются ежедневно.

8. Travelport – глобальный сервис бронирования, который обеспечивает турагентства возможностью забронировать отель (гостиницу). (рис.11) [19]

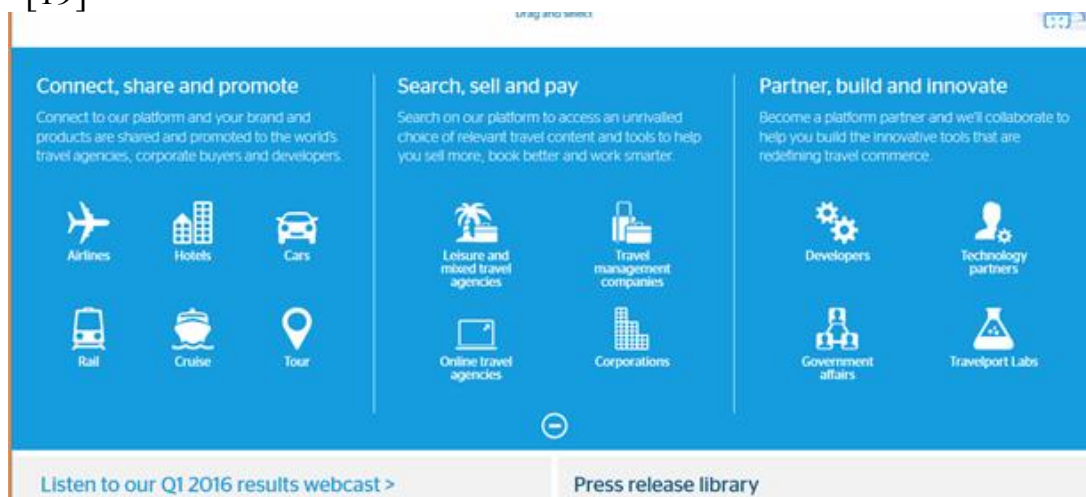


Рисунок 11 – Официальный сайт информационного сервиса galileo

Travelport предоставляет огромный выбор для бронирования мест в отелях, вследствие этого, она очень популярна и востребована у туристов.

9. Trivago (рис.12) [17]

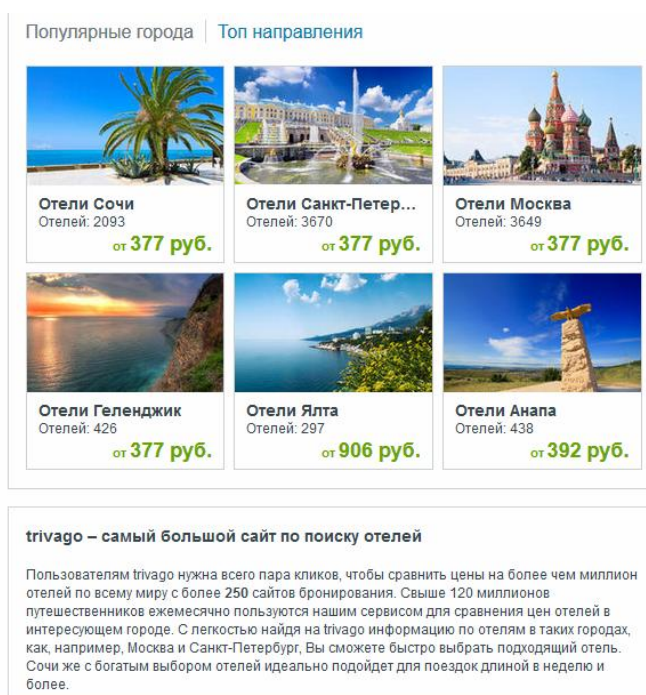


Рисунок 12 – Официальный сайт информационного сервиса trivago

Сервис [trivago.ru](http://trivago.ru) предлагает своим туристам идеальный отель и по оптимальной цене. Достаточно указать выбранный город, затем - дату поездки. За лишнюю информацию по поиску можно не волноваться, ведь существуют многочисленные фильтры, и по цене, и по отдаленности, и по количеству звезд, и по оснащенности номеров.

#### 10. Ozon (рис.13) [18]

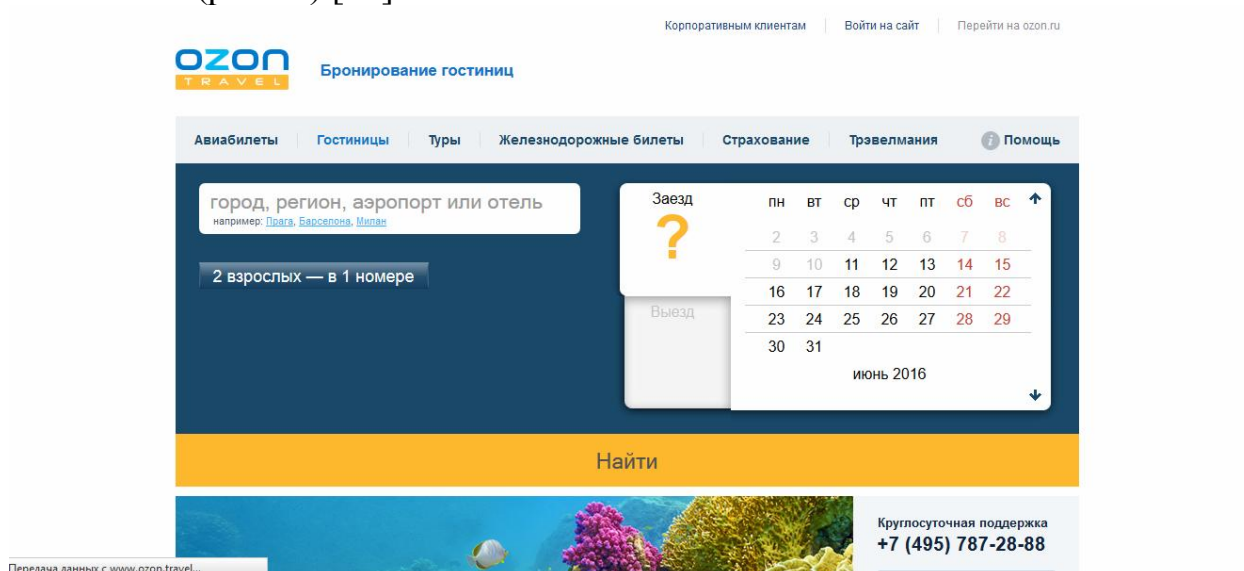


Рисунок 13 – Официальный сайт информационного сервиса ozon

Преимущества бронирования мест в отелях на данном сервисе:

- Моментальное резервирование номера в режиме реального времени;
- круглосуточная служба поддержки окажет помощь в любой затрудняющей ситуации;
- благодаря отзывам других посетителей сайта, будет легче сделать выбор отеля;
- богатый фильтр поиска: рекомендуемые отели, отели рядом, ранее просмотренные отели, фильтры по цене, удаленность от центра и так далее.

Таким образом, при проведении обзора информационных сервисов мест в отелях были рассмотрены доступные информационные системы. Хочется отметить, что информационные сервисы очень важную роль играют при резервировании мест в отелях. Данная статья будет полезна тем, кто ищет наилучший сайт для бронирования гостиницы (или отеля), но выбор информационного сервиса зависит только от личных предпочтений.

#### Библиографический список

1. Крюков В.Ю. Тенденции развития рынка интернет-бронирования гостиничных услуг//Вестник РМАТ . 2013. №4. С.66-71

2. Диянова С.Н., Джум Т.А. Современные технологии в туристско-гостиничной сфере//Евразийское научное объединение. 2015. № 10(10). Том 3. С.186-188
3. Андреева О.Р. Автоматизация работы администратора гостиничного бизнеса//Прикладные информационные системы. 2014. №1. С.80-85
4. Резеньков Д.Н., Кондратенко Р.И. Информационные технологии в гостиничном сервисе. В сборнике: Культура и общество: История и современность//Сборник: материалы III Всероссийской (с международным участием) научно-практической конференции. 2014. С.95-98
5. Бунина К.А., Ермакова А.Н. Анализ современных компьютерных систем бронирования и резервирования//Приоритетные направления науки и образования. 2014. №3(3). С. 156-158
6. Эйделман Б.М., Багаутдинова Р.Ф. Совершенствование услуг бронирования как одно из важнейших направлений развития гостиничного хозяйства в современных условиях//Экологический консалтинг. 2013. №4. С.23-31
7. Тимирбаева А.К., Бактияр Д.А. Особенности сервисных услуг гостиничных сетей мира. В сборнике: социально-экономические проблемы развития трудовых отношений в инновационной России//Сборник: материалы конференции Социально-экономические проблемы развития трудовых отношений в инновационной России. 2015. С.91-101
8. Ozturk A. B. et al. What keeps the mobile hotel booking users loyal? Investigating the roles of self-efficacy, compatibility, perceived ease of use, and perceived convenience //International Journal of Information Management. 2016.
9. Alzua-Sorzabal A., Gerrikagoitia J. K., Torres-Manzanera E. Opening and closing Internet booking channel for hotels: A first approximation // Tourism Management Perspectives. 2013. Т. 5. С. 5-9.
- 10.Официальный сайт информационного сервиса Booking/ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.booking.com/> (Дата обращения 09.05.2016)
- 11.Официальный сайт информационного сервиса Agoda/ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.agoda.com/> (Дата обращения 09.05.2016)
- 12.Официальный сайт информационного сервиса Airbnb/ [Электронный ресурс]. URL: <https://ru.airbnb.com/> (Дата обращения 09.05.2016)
- 13.Официальный сайт информационного сервиса Ostrovok/ [Электронный ресурс]. URL: <https://ostrovok.ru> (Дата обращения 09.05.2016)
- 14.Официальный сайт информационного сервиса Oktogo/ [Электронный ресурс]. URL: <http://oktogo.ru/> (Дата обращения 09.05.2016)
- 15.Официальный сайт информационного сервиса Planet of Hotels/ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.planetofhotels.com/> (Дата обращения 09.05.2016)
- 16.Официальный сайт информационного сервиса Hotellook/ [Электронный ресурс]. URL: <https://hotellook.ru/> (Дата обращения 09.05.2016)
- 17.Официальный сайт информационного сервиса Tivago/ [Электронный

- ресурс]. URL: <http://www.trivago.ru/> (Дата обращения 11.05.2016)
- 18.Официальный сайт информационного сервиса Ozon/ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ozon.travel/hotel/> (Дата обращения 11.05.2016)
- 19.Официальный сайт информационного сервиса Travelport/ [Электронный ресурс]. URL: <https://www.travelport.com/> (Дата обращения 12.05.2016)