

Онлайн-бронирование гостиниц: назначение, особенности, преимущества и недостатки

История гостеприимства | Лепёшкин В.А

Подготовлено Яббаровой Алиной
фГРТСИ I курс 190-11баГД/17

Оглавление

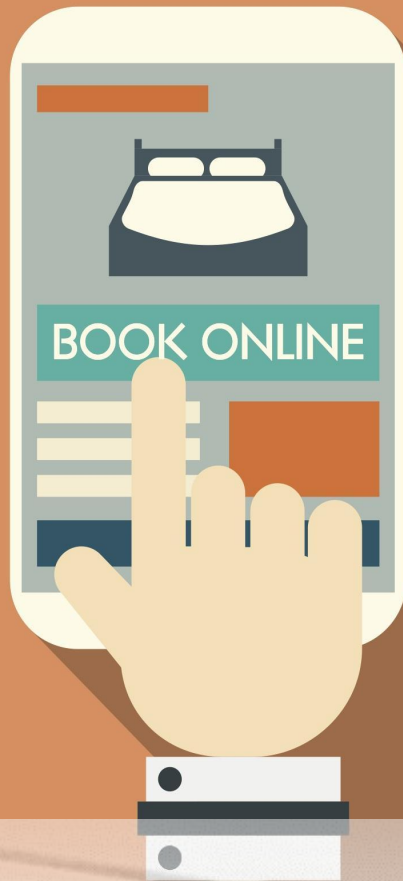
- ✓ Понятие «онлайн-бронирование гостиниц»
- ✓ Экскурс в историю
- ✓ Виды онлайн-бронирования гостиниц
- ✓ Механизм онлайн-бронирования гостиниц
- ✓ Преимущества и недостатки онлайн-бронирования гостиниц
- ✓ Сервисы онлайн-резервирования гостиниц
- ✓ Глоссарий
- ✓ Тест
- ✓ Список использованной литературы

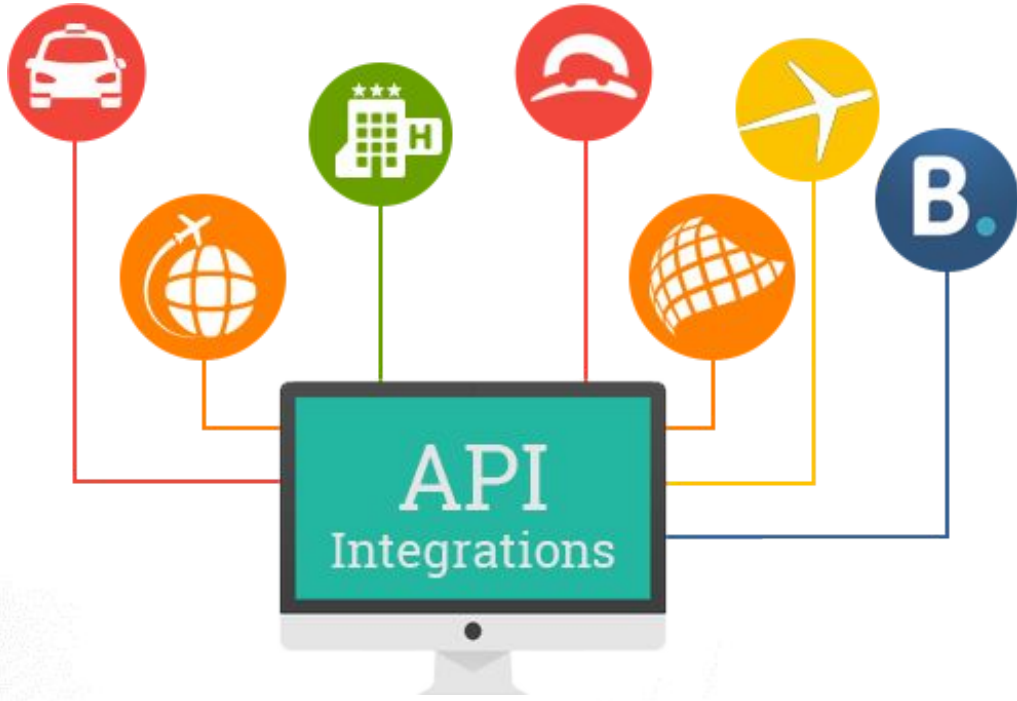


Понятие «онлайн-бронирование гостиниц»



Системами онлайн-бронирования гостиниц называются системы, в которых отражено наличие реальных номеров в гостиницах и в которых информирование гостиницы о бронировании номера клиентом происходит менее чем за одну минуту с момента бронирования.





Экскурс в историю

Глобальные компьютерные системы бронирования стали внедряться на туристский рынок в массовом порядке в начале **90-х годов XX в.** **США** стали первой страной, где в 1995 году начался настоящий бум массового перехода от услуг турфирм на онлайн-бронирование. Затем потребительский спрос в этой области быстро перекинулся на Великобританию, Германию, Южную Америку, Китай, Индию и другие страны

Современная индустрия туризма за последние годы претерпела весьма существенные изменения в связи с внедрением новых компьютерных технологий.

Специалисты Forbes, проследив динамику перехода на онлайн-бронирование западных стран, предполагают, что Россию по аналогии в ближайшие год-два ждет рост в этом сегменте не менее чем на 30%. Однако, в настоящий момент еще пока недостаточно россияне обращаются к услугам онлайн-бронирования, если сравнить с другими странами.

Виды онлайн-бронирования ГОСТИНИЦ

Истинное

Клиент выбирает, бронирует и оплачивает номер самостоятельно через системы ADS или напрямую на сайте отеля.

Для оплаты клиент использует пластиковую карточку, данные которой передаются в отель напрямую и через несколько секунд получает ваучер, подтверждающий бронь.



Виды онлайн-бронирования гостиниц

Псевдоонлайн-бронирование (также «бронирование по запросу»)

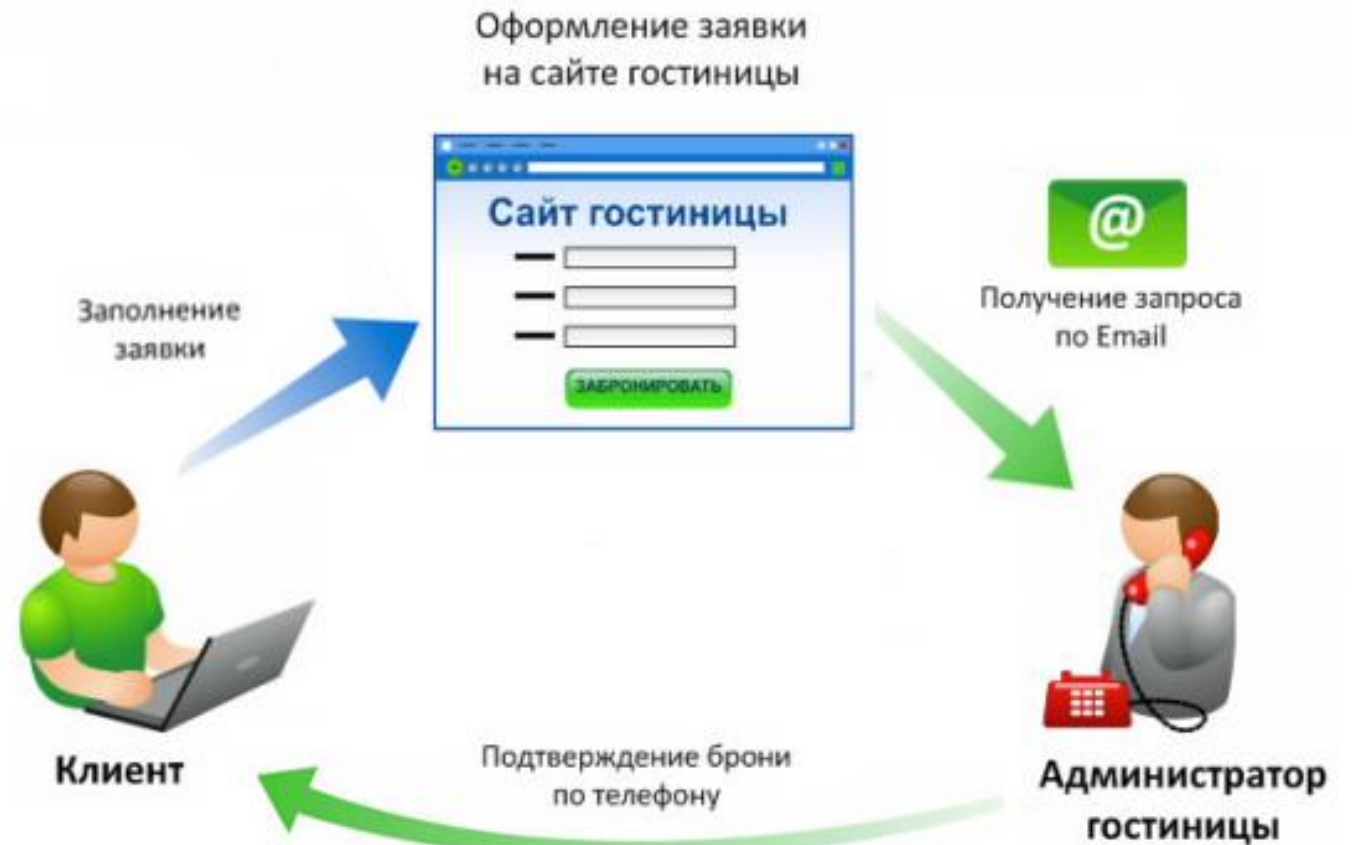
«бронирование по запросу»

Клиент заполняет форму заявки на сайте гостиницы и отправляет её администратору.

В течение некоторого времени клиент ждёт звонка сотрудника службы бронирования для подтверждения брони.

BOOK NOW

PAY LATER





Механизм онлайн-бронирования ГОСТИНИЦ

1. Клиент задаёт параметры поиска (город, даты, тип размещения).
2. На основе предложенных данных создаётся список доступных для бронирования отелей.
3. Клиент выбирает подходящую гостиницу и предлагаемые варианты размещения в ней и переходит на страницу бронирования и указывает свои контактные данные (имя, фамилия, адрес электронной почты, номер телефона и т.п.), номер банковской карточки и при необходимости излагает свои дополнительные пожелания или вопросы к администрации отеля.
4. Клиент подтверждает свое согласие с условиями бронирования и получает подтверждение бронирования отеля по электронной почте.



OSTROVOK.RU бронирование отелей

Малага 31 января — 1 февраля, 2 гости

+7 499 215-65-25

Новый поиск

ВСЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

МОЙ ВЫБОР

СЕРТИФИКАТ

Цена

Качество жилья

Расположение от центра

Оценки гостей

First Flatotel International 19,2км от центра

7.7 Хорошо

19,42 руб за 1 ночь

Hotel Betania 17,4км от центра

7.1 Хорошо

23,00 руб за 1 ночь

Virgen del Rocío II 12,8км от центра

24,00 руб за 1 ночь

Открыть карту

Совет №2

Используйте фильтры

Фильтры помогут сузить круг поиска.

Ищите город, отель, достопримечательность или направление

Дата заезда:

Пт 18

Сен, 2015

Ночей:

2

Дата выезда:

Вс 20 Сен 2015

Искать

Гарантия цены от Agoda

Hotels.ru бронирование отелей — 0% комиссии. Оплата в отеле!

RUB

Личный кабинет

Мадрид ПОДГОДИТ 309 ИЗ 721 ОТЕЛЯ.

Для 2 взрослых 1 ночь (5 - 6 фев)

ИЗМЕНИТЬ

СОРТИРОВАТЬ ПО: популярности цене алфавиту рейтингу удаленности

Список Плитка Карта

ЗВЕЗДЫ ОТЕЛЕЙ

СТОИМОСТЬ НОМЕРА В СУТКИ

690 — 138 000

ОЦЕНКА

Все

ПОИСК ПО НАЗВАНИЮ ОТЕЛЯ

НАЧИНАЙТЕ ВВОДИТЬ НАЗВАНИЕ ОТЕЛЯ

ЧЕЛОВЕК В НОМЕРЕ

Одноместные (313)

Двухместные (309)

Всего в Мадриде 1323 отеля

Из них в 721 есть свободные номера с 5 по 6 февраля

54% отелей доступно

Pension Enebral ★★★★★

7.7

Yelarde, 22 3Ro Izquierda, Madrid - 1.1км на север от центра

Ночев: 12

Бесплатный WiFi | Регистрация 24x7

от 1 775 руб. за ночь

oktogo.ru бронирование отелей по всему миру

8 800 555-99-65 Россия

Круглосуточная служба поддержки

Евро (EUR)

Личный кабинет

Тиват, Черногория, 639 отелей доступно по вашему запросу с 29 по 30 января для 2 взрослых.

ИЗМЕНИТЬ УСЛОВИЯ ПОИСКА

Уточнить поиск

Адрес или название отеля

Например, Apartments Inn

Цена

8 — 1000 €

Способы оплаты

в отеле

на сайте

без банк. карты

наличные до заезда

Отели рядом с

Адрес, отель, город

Сортировать: Рекомендации Цена Звезды Рейтинг TripAdvisor Расстояние до

Список Карта

D & D Apartments Tivat ★★★★★

Sejlovo bb (Центр города -250 м) Отель на карте

3 за номер за ночь 23,00 €

Бонус: 52

Бесплатная парковка | Интернет | Трансфер

Выбрать номер

Позвоните нам, и мы поможем забронировать номер

Телефон в Москве +7 495 640-49-13

Maki Apartments ★★★

Radovci b.b. (Центр города -5 км) Отель на карте

3 за номер за ночь 33,30 €

Бонус: 76

Бесплатная парковка | Бесплатный WiFi | Трансфер

Выбрать номер

Hotel Magnolia ★★★

Tig Magnolia 2 A (Центр города -800 м) Отель на карте

3 за номер за ночь 40,00 €

Бонус: 52

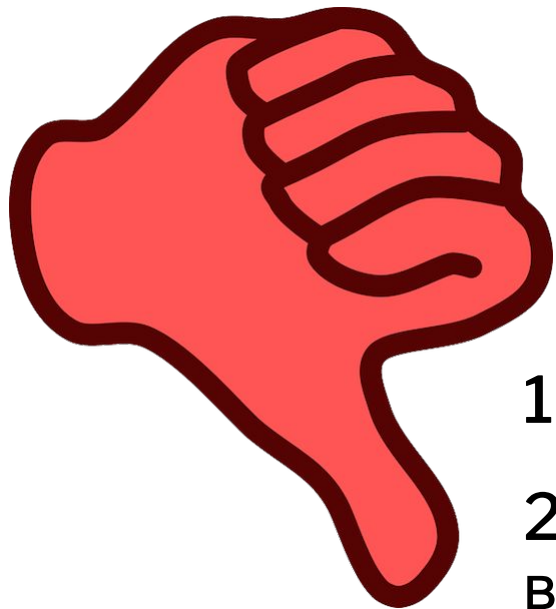
Бар | Бесплатная парковка | Бесплатный WiFi

Выбрать номер

Преимущества онлайн-бронирования

1. Клиент сам выбирает период проживания, категорию номера, набор дополнительных гостиничных услуг.
2. Система работает в автономном режиме круглосуточно 24 часа 7 дней в неделю.
3. Гостинице нет необходимости связываться с клиентом, так как бронирование проходит в автоматическом режиме без участия администратора.
4. Клиент сразу получает гарантию заезда по ценам гостиницы. Часто системы онлайн-бронирования предоставляют скидку на проживание в номерах за счет своей комиссии, чтобы привлечь больше клиентов. Таким образом, стоимость номера выходит дешевле чем если бронировать его в самой гостинице.
5. Моментальная оплата заказа на сайте.





Недостатки онлайн-бронирования гостиниц

1. Возможные сбои системы.
2. Фотографии и сведения, предоставляемые на сайте, не всегда соответствуют реальности.
3. ВСЕ системы онлайн бронирований отслеживают из какой вы страны, цены для стран СНГ обычно выше, чем для Евросоюза.
4. Если в таких онлайн системах вы забронировали что-либо, система автоматически начнет присылать вам различный спам и спецпредложения без вашего согласия.
5. Могут возникнуть проблемы с возвратом платежей.



Сервисы онлайн-резервирования ГОСТИНИЦ



Один из самых известных мировых агрегаторов, позволяющий искать отели во всех уголках мира, сравнивая, по сути, лучшие предложения многих туристических сервисов бронирования отелей. Штаб квартира находится в Австралии (Сидней).
Основан в 2005 г.



Немецкий сайт-агрегатор поиска и бронирования отелей от 200 мировых сервисов. Один из лучших и надёжных поисковиков в мире.



Несомненный фаворит на сегодняшний день на европейском рынке, огромный выбор отелей, хостелов, апартаментов и гостевых домов по всему миру, оплата картами VISA и MASTERCARD.



Один из самых популярных сервисов в мире путешествий, агрегирующий ресурсы бронирования отелей, апартаментов и авиабилетов. Сервис часто предлагает лучшие цены на рынке.

trivago®



0+

Сервисы онлайн-резервирования гостиниц



Первый и очень надёжный российский поисковик отелей. Сравнивает лучшие предложения и цены по 70 сайтам бронирования отелей, предлагая лучшие варианты по соотношению цена и качество.



Один из самых известных поисковиков дешёвых авиабилетов на постсоветском пространстве. Позволяет также забронировать дешёвую гостиницу, ж/д по России, пакеты авиаперелёт + отель, оформить страховой полис.



Крупный российский портал бронирования отелей. Доступ к огромной базе отелей, хостелов, апартаментов и гостевых домов по всему миру через партнёрство с Expedia



Глоссарий

- Система онлайн-бронирования гостиниц - система, в которых отражено наличие реальных номеров в гостиницах и в которых информирование гостиницы о бронировании номера клиентом происходит менее чем за одну минуту с момента бронирования.
- Электронный ваучер на проживание в гостинице — это документ, подтверждающий факт бронирования и полной предоплаты отеля, в котором указаны номер брони, название отеля, его адрес и контактные данные, период проживания, тип и категория жилья, количество ночей, информация о проживающих и включенные в стоимость услуги.
- Истинное онлайн-бронирование: клиент выбирает, бронирует и оплачивает номер самостоятельно через системы ADS или напрямую на сайте отеля.
- Псевдоонлайн-бронирование (также «бронирование по запросу»): клиент заполняет форму заявки на сайте гостиницы и отправляет её администратору, в течение некоторого времени клиент ждет звонка сотрудника службы бронирования для подтверждения брони.



Тест

1. В каком году глобальные компьютерные системы бронирования стали внедряться на туристский рынок в массовом порядке?

- 1) *в начале 90-х годов XX в.*
- 2) *на рубеже XX-XXI веков*
- 3) *в 2005*
- 4) *в 1978*



2. В какой стране механизм онлайн-бронирования впервые получил широкое практическое применение?

- 1) *США*
- 2) *Великобритания*
- 3) *Франция*
- 4) *Германия*

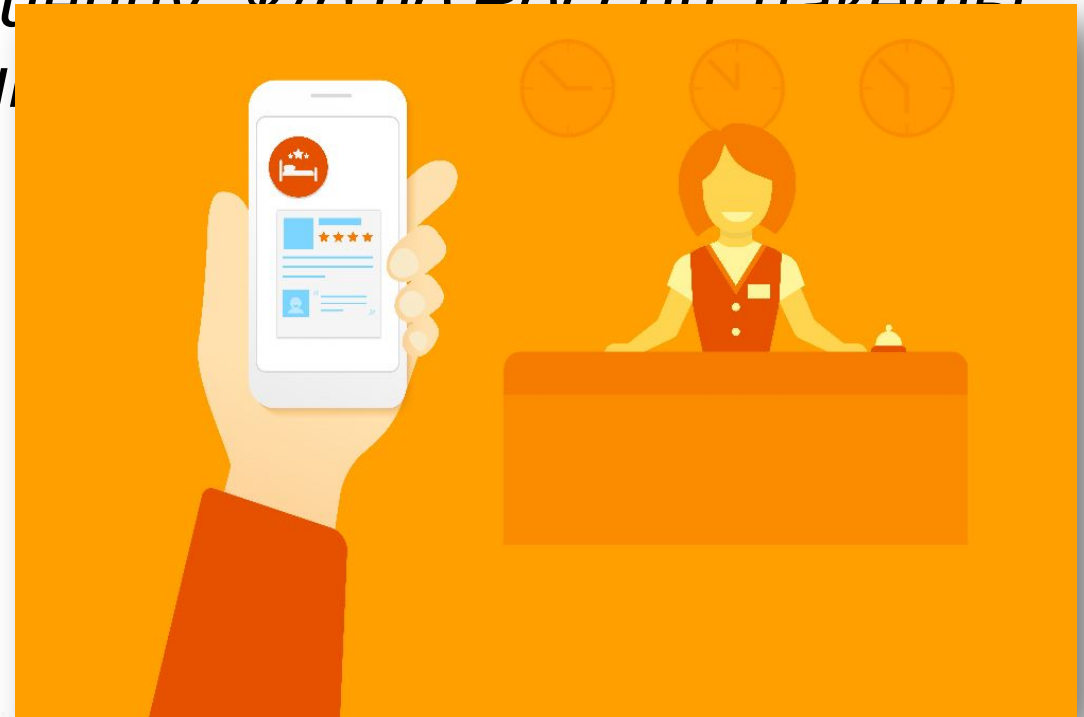


Тест

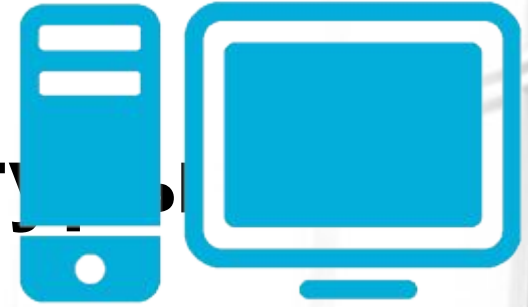
3. Угадайте сервис онлайн-резервирования отелей по описанию:

Один из самых известных поисковиков дешёвых авиабилетов на постсоветском пространстве. Позволяет также забронировать дешёвую гостиницу, куда по России пакетом авиаперелёт + отель, оформи

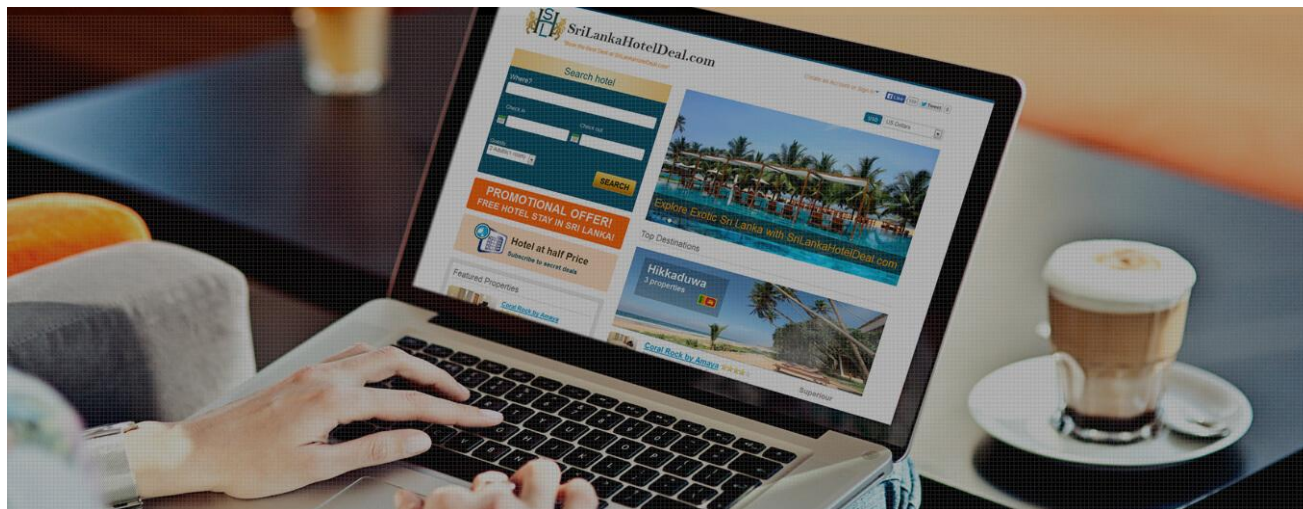
- 1) *Trivago*
- 2) *Ozon Travel*
- 3) *Ostrovok.ru*
- 4) *Booking.com*



Список использованной литературы



- <http://gloriaproperties.eu/online-booking-advantages-and-disadvantages-553/ru>
Gloria Travel Services: Преимущества и недостатки онлайн-бронирования гостиниц
- http://www.burokratam-net.ru/trip/gid_puteshestvennika/bronirovanie-otelei-onlain-obzor-populyarnykh-sistem.html
Бюрократам-нет: обзор популярных систем онлайн-резервирования гостиниц
- <http://www.atorus.ru/news/sectornews/new/30359.html>
Ассоциация туроператоров: Онлайн-бронирование в туризме и российские турагентства
- <https://malpatravel.com/oteli-i-khostely/>
Malpa Travel: сервисы онлайн-бронирования гостиниц



Спасибо за внимание

