

## ОНЛАЙН БРОНИРОВАНИЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

**Кравцова Е. А.**

*Северо-Кавказский федеральный университет (355029, г. Ставрополь, просп. Кулакова, 2),  
e-mail: i\_am\_kat@mail.ru)*

Самодетельный туризм – это туристское путешествие, совершаемое с полным или частичным отказом от услуг туроператоров и турагентов. При организации такого вида туризма индивидуально составляется маршрут, и покупается необходимые услуги (проезд, проживание, питание, экскурсия и другие). В XXI веке самодетельный туризм становится популярным и перспективным, что способствует развитию интернет инноваций в туризме: онлайн бронирование, электронные билеты, туристские порталы, форумы о самостоятельных путешествиях. Был проведен контент-анализ научных статей, используя формулу коэффициента Яниса (с), предназначенного для вычисления соотношения положительных и отрицательных оценок, который помог выявить преимущества электронного билета и преимущества онлайн бронирования туристских услуг на туристических порталах. Также в статье предлагаются рекомендации онлайн бронирования туристских услуг для самодетельного туризма.

**Ключевые слова:** Онлайн, бронирование, туризм, информация.

## THE ONLINE RESERVATION TOURIST SERVICES

**Kravtsova E. A.**

*North-Caucasus Federal University, Stavropol (355029, Stavropol, pr.Kulakova, 2),  
e-mail: i\_am\_kat@mail.ru)*

Individual tourism - tourist travel is committed c full or partial waiver of the services of tour operators and travel agents . In organizing this type of tourism is made individually route and bought the necessary services (travel, accommodation, meals , excursions, etc.). In the XXI century amateur tourism is becoming popular and promising that promotes Internet innovation in tourism: online booking, e-ticketing, tourist portals, forums on independent travel . Conducted a content analysis of scientific articles , using the formula coefficient Janis (s), designed to calculate the ratio of positive and negative ratings , which helped to identify the benefits and advantages of the e-ticket online booking tourist services on travel portals . The article also offers recommendations online booking of travel services for amateur tourism.

**The Key words:** online, reservation, tourism, information.

Массовый туризм начал развиваться в XX веке. На 2013 год можно разделить массовый рынок туризма на путешествия, реализуемые как сформированный туристский продукт, и самостоятельные путешествия. Готовый туристский продукт организовывается туроператором и реализуется турагентом туристу за установленную цену, и, как правило, включает проезд, проживание, питание, экскурсия и другие. Самостоятельное путешествие включает такие же услуги, но которые выбираются туристом по отдельности и самостоятельно. На основе материалов из энциклопедии Википедии [6] было выявлено, что в XXI веке самодетельный туризм становится популярным и перспективным, что

способствует развитию интернет инноваций в туризме – онлайн бронирование, электронные билеты, туристские порталы, форумы о самостоятельных путешествиях.

Самодетельный туризм (также самостоятельный, независимый, свободный, «дикий» туризм) – это туристское путешествие, совершаемое с полным или частичным отказом от услуг туроператоров и турагентов. При организации такого вида туризма индивидуально составляется маршрут, и покупается необходимые услуги (проезд, проживание, питание, экскурсия и другие).

Был проведен контент-анализ статей: «Использование туристических порталов для поиска билетов», Алдоус Картер; «Советы по покупке авиабилетов», Питер Сильджерд (Перевод Натальи Колесник); «Сервисы онлайн бронирования туров и отелей», Сурия Пракаш Мишра [1;2;3], единицами анализа выступили 1) «бронирование», 2) «онлайн», 3) «информация», 4) «поиск». Определяя удельный вес единиц анализа в каждой статье, было определено, что 1 единица анализа больше всего употреблена в 1 статье (81%), 2 единица анализа – в 1 статье (91%), 3 единица анализа – во 2 статье(50%), 4 единица анализа – во 2 статье (67%). Также, было рассчитано соотношение положительных и отрицательных оценок категорий анализа: 1) характеристика сервисов онлайн бронирования и 2) рекомендации при использовании сервисов онлайн бронирования. Выявлены положительные (например, известные туристические порталы обеспечивают путешественника проверенной и надежной туристической информацией и др.) и отрицательные (информация из различных источников в интернете нередко бывает противоречивой и несвязной и др.) единицы анализа.

Используя формулу коэффициента Яниса ( $c$ ), предназначенного для вычисления соотношения положительных и отрицательных оценок [7], было определено, что по первой категории преобладают положительные характеристики сервисов онлайн бронирования ( $0,00002 > 0$ ), по второй категории ( $0,000002 > 0$ ) также преобладают положительные рекомендации при использовании сервисов онлайн бронирования, так как коэффициент Яниса  $C > 0$ .

С целью выявления преимуществ электронного билета были проанализирована информация с сайта «Расписания Яндекс» и «Аэрофлот. Российские авиалинии». Организаторы самостоятельного туризма выделяют преимущества электронного билета [4;5]:

- уменьшение расходов
- экономия времени на покупку;
- возможность покупки из любой точки мира;
- моментальное сообщение информации по рейсу на номер мобильного телефона или адрес электронной почты;

– безопасность;

Кроме того были выделены преимущества онлайн бронирования туристских услуг на туристических порталах по мнению Алдоус Картер, Питера Сильджерд, Сурия Пракаш Мишра [1;2;3]:

– упрощение и ускорение процедуры бронирования;

– информация об отелях, тарифах, счетах, наличии мест, билетах, рейсах, пересадках, пункте назначения, времени ожидания между пересадками, ценах и другом в режиме реального времени;

– мгновенное подтверждение забронированных услуг;

– экономия денег на услуги мобильных операторов;

– обширная база данных для клиентов.

Обобщая работы Алдоус Картер, Питера Сильджерд, Сурия Пракаш Мишра и информацию сайтов а «Расписания Яндекс» и «Аэрофлот. Российские авиалинии» предлагаются рекомендации онлайн бронирования туристских услуг для самостоятельного туризма:

1. Используйте поисковую систему для поиска туристской онлайн информации подходящего для вашей страны сайта;

2. Узнайте о предоставлении вам скидок и бонусных баллов при бронировании услуг;

3. Узнайте, нужно ли вам подтверждать бронь услуг за несколько дней;

4. Изучите внимательно все предложения интересующей вас услуги на интернет сайтах, туристических порталах;

5. Найдите бюджетные авиалинии, которые возможно выполняют рейсы в ваш пункт назначения;

6. Поищите выгодные акции при бронировании услуг в гостиницах, авиакомпаниях;

7. Также существует возможность бронирования сразу всех билетов, номеров гостиниц в пункты назначения путешествия;

8. Не забудьте о возможности поменять рейс, дату, номер, если вы опоздали к моменту вылета или приезде в гостиницу;

9. Обращайте внимание на надписи мелким шрифтом от аннуляции и перебронирования услуги;

10. Не забудьте сообщить о проблемах со здоровьем при бронировании авиабилета и проживания.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что самостоятельный туризм является перспективным видом туризма, развитию и распространению которого содействуют интернет-технологии. Туристская онлайн информация помогает сделать правильный и

быстрый выбор, а также экономит время и деньги клиентов. На основе полученных данных была разработана памятка онлайн бронирования туристских услуг для самостоятельного туризма, которая включает 10 рекомендательных пунктов.

### **Литература**

1. Алдоус Картер Использование туристических порталов для поиска билетов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tourstars.ru/articles/all.php>
2. Сурия Пракаш Мишра Сервисы онлайн бронирования туров и отелей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tourstars.ru/articles/all.php>
3. Питер Сильджерд Советы по покупке авиабилетов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tourstars.ru/articles/all.php>
4. Сайт Аэрофлот [Электронный ресурс]: Электронный билет. – Режим доступа: [http://www.aeroflot.ru/cms/before\\_and\\_after\\_fly/e-ticket](http://www.aeroflot.ru/cms/before_and_after_fly/e-ticket)
5. Сайт Расписание Яндекс [Электронный ресурс]: Электронный билет. – Режим доступа: <http://rasp.yandex.ru/info/eticket>
6. Сайт энциклопедии Википедия [Электронный ресурс]: Электронный билет. – Режим доступа: [Wikipedia.org](http://Wikipedia.org)
7. Сайт ПсиФактор [Электронный ресурс]: Контент-анализ. – Режим доступа: <http://psyfactor.org/lib/content-analysis3.htm>