

ПРИМЕНЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО БРОНИРОВАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

© 2016 Т. В. Мельникова, И. Я. Львович

Воронежский институт высоких технологий

В работе рассматриваются особенности электронного бронирования. Отмечаются детали формирования электронных билетов. Приведены сайты бронирования электронных билетов, отмечены основные шаги подтверждения удостоверения электронного билета. Даны рекомендации по возможным действиям в случае изменения маршрута следования.

Ключевые слова: электронное бронирование, билет, информатизация.

Активное использование интернет-технологий является одной среди многих задач в туристической индустрии. Формирование мощных компьютерных систем для того, чтобы бронировать средства размещения и транспорт, экскурсионное и культурно-оздоровительное обслуживание, получение информации о том доступны те или иные туры, маршруты, туристский потенциал стран и регионов – все множество таких вопросов будет актуальным для того, чтобы организовать текущую и будущую деятельность туристских фирм.

Электронные билеты (e-ticket) – представляют собой электронный документ, который удостоверяет договор воздушной перевозки среди пассажиров и авиакомпаний. Есть отличие от бумажных авиабилетов, электронный билет является цифровой записью в базе данных авиакомпаний.

Такая перспективная технология позволяет сделать перелёт удобнее, это является заменой для бумажного билета.

Среди недостатков технологий бумажных билетов можно отметить.

В частности, существуют такие ограничения:

1. Необходимо авиабилет выпускать на специальном бланке, он снабжается средствами для того, чтобы защитить от подделки (например, применяют бумагу, имеющую водяные знаки).

2. Необходимо, чтобы бланки авиабилетов были бланками строгой отчетности, для них предусмотрены специальные прави-

ла по учету, хранению, передаче для того, чтобы использовать, утилизировать.

3. Процедуры по выпуску авиабилетов должны быть связаны с копированием информации с билетов на другие носители информации (это могут быть отрывные купоны билетов) и осуществлять действия по передаче таких носителей для других предприятий с целью проведения учета, применения, приема к исполнению, проведения архивации и других целей.

Указанные процедуры по выпуску авиабилетов были довольно дорогостоящими. Существуют сведения, о том что затраты авиакомпаний, связанные с осуществлением выпуска бланков билетов и множество затрат, связанных непосредственно с тем, чтобы организовать продажу билетов для бумажных бланков, могли достигать до 10 долларов за каждого из проданного билета.

Сама технология производства электронных билетов возникла в 1996 году в США. В настоящее время очень распространена для большинства стран в мире. Уже с 2008 года, для всех членов Международной Ассоциации воздушного транспорта входит в обязанность применять подобные билеты.

В течение последних двух десятилетий ситуация, связанная с тем, как происходит хранение, передача, обработка и поиск информации заметным образом поменялась. Понятно, что увеличились скорости по передаче и обработке информации, а также емкости многих информационных хранилищ и скорости осуществления поиска необходимой информации. Тогда возникли условия для того, чтобы появились технологии, связанные с электронными билетами. Есть отличие электронного билета от бумажного в том, что он является совокуп-

Мельникова Тамара Вениаминовна – Воронежский институт высоких технологий, студент, e-mail: Melonik578@yandex.ru

Львович Игорь Яковлевич – Панъевропейский университет, д. т. н., профессор, office@vivt.ru

ностью записей в базах данных по различным компьютерным системам. Когда используется электронный билет, то не нужен специальный бланк – всю информацию хранят в памяти компьютеров и, если есть необходимость, то быстро передают с одних компьютеров на другие. При этом, происходит снижение затрат авиакомпаний на то, чтобы изготовить бланки и их удешевляется обращение. Затем, при развитии средств, связанных с электронной коммерцией и электронными платежами возникают возможности по оплате авиабилетов на основе автоматизированных устройств (банкоматов, платежных терминалов, банковских компьютерных систем).

Осуществление бронирования электронных билетов можно делать как традиционными способами (обращаясь к операторам и компьютерным системам бронирования), так и самостоятельным образом пассажирами, при использовании интернет-сайтов авиакомпаний и агентств. Проведение оплаты билетов также может быть как на основе традиционного способа (наличные деньги кассиру), так и на основе средств электронных платежей.

Сайты продаж электронных билетов.

Электронные билеты можно самостоятельным образом приобрести в интернете при обращении на специальные сайты – www.ozon.travel, www.gofly.ru, www.s7.ru, www.aviarost.ru, www.euroavia.ru и другие. Существуют определенные преимущества в интернет-покупках билетов, которые связаны с тем, что бронирующие получают полную информацию по всем возможным перелётам, которые предлагает авиакомпания на данных маршрутах, и еще видна структура того, как образуется цена авиабилетов, при указании платы за перевозку и сборы аэропортов. Проведение покупки идет гораздо более быстро, чем стандартная покупка через турбюро. Осуществление покупки и оплаты электронных билетов происходит на сайтах, которые подключены к ресурсам продаж билета авиакомпании. При оплате принимают кредитную карту. При этом подтверждение о том, что произошла покупка высылают на электронный адрес.

Каким образом можно подтвердить приобретение Электронного билета?

Как подтверждение факта приобретения электронного билета происходит выдача маршрутной квитанции. Маршрут-квитанция представляет собой информацию о том, что произошел факт бронирования и

оплаты по электронному билету, идет распечатка на бумаге. В том случае, когда мы покупаем билет на сайте, то после проведения оплаты авиабилетов, мы получаем маршрутную квитанцию по электронной почте. На основе маршрутной квитанции мы имеем возможности для сверки данных о текущем перелете. В маршрутной квитанции есть полная информация о маршрутах, формах и деталях оплат перевозок, аналогично тому, как это происходит в бумажном билете. Рекомендуется иметь ее при себе в течении всего путешествия. Маршрутную квитанцию (itinerary receipt), которую высылают при проведении покупки авиабилета на сайте, делают немного отличающейся от той, которая выдается при покупке в кассах. В случае покупок на сайте, для состава маршрута в них есть пункт за пределами Российской Федерации, маршрутные квитанции, в случае покупки электронного авиабилета, направляют с использованием двух языков (язык, на котором идет бронирование, и еще копия на английском языке). Это дает возможности для облегчения прохождения аэропортовых формальностей вне пределов России.

Как можно удостовериться Электронный билет?

Этот билет, помимо с обычного авиабилета, представляет собой документ, который удостоверяет договор по воздушной перевозке, который заключён среди пассажира и авиакомпании.

Регистрация на рейс.

Осуществление регистрации пассажиров на рейс идет на основе компьютерной системы управления отправлениями пассажиров, которая установлена в аэропортах. Предварительным образом в такую систему передают из систем бронирования информацию по выпущенным билетам (электронным и бумажным). Когда идет регистрация пассажира на основе электронного билета, то показывать маршрут-квитанцию не обязательно, поскольку уже всю необходимую информацию внесли в систему. При осуществлении регистрации вне зависимости от того, какой тип билета пассажирам дают посадочные талоны, которые являются основными документами для пропуска их в зону предполетного досмотра и посадки в самолет. Указанный подход дает унификацию работы сотрудников аэропорта для этапа от регистрации пассажиров до их посадки в самолет.

При оформлении возврата авиабилета пассажиру потребуется указать такие данные: Фамилия, Имя, Дата Рождения, паспортные данные, первые и последние четыре цифры пластиковой карты, которую он применял при покупке авиабилетов. С целью произведения изменений максимально быстрым образом, желательно показать какой маршрут перевозки, и номер бронирования.

Можно обращаться в один из офисов продаж S7, но при этом необходимо понимать, что возвраты для офисов продаж идут исключительно в утренние часы с 9 до 13 часов.

При изменении маршрута следования потребуется привести такие данные: Фамилия, Имя, Дата Рождения, паспортные данные, первые и последние четыре цифры пластиковой карты, которую использовали при покупке авиабилетов. Для того, чтобы изменения производились максимально быстрым образом, желательно указывать маршруты перевозки, и номер бронирования.

Всё в большем числе российских отелей применяют современные технологии для того, чтобы происходили действия по расширению рынков сбыта, увеличению загрузки и доходности.

Анализ мирового опыта демонстрирует, что в любом отеле стремятся к тому, чтобы минимизировать количество посредников на пути гостей. Решением таких проблем занимаются специализированные организации - провайдеры гостиничных услуг. Провайдер дает возможности отелям делать выбор оптимальных каналов продаж и самостоятельно образом решать, каких гостей он хотел бы видеть в качестве своих клиентов, и, какие каналы продаж, в какое время использовать для их привлечения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Завьялов Д. В. О применении информационных технологий / Д. В. Завьялов // Современные наукоемкие технологии. – 2013. – № 8-1. – С. 71-72.

2. Преображенский Ю. П. Формулировка и классификация задач оптимального управления производственными объектами / Ю. П. Преображенский, Р. Ю. Паневин // Вестник Воронежского государственного технического университета. – 2010. – Т. 6. – № 5. – С. 99-102.

3. Землянухина Н. С. О применении информационных технологий в менеджменте / Н. С. Землянухина // Успехи современ-

ного естествознания. – 2012. – № 6. – С. 106-107.

4. Гуськова Л. Б. О построении автоматизированного рабочего места менеджера / Л. Б. Гуськова // Успехи современного естествознания. – 2012. – № 6. – С. 106.

5. Родионова К.Ю. Глобализация мировой экономики: сущность и противоречия / К. Ю. Родионова // Вестник Воронежского института высоких технологий. – 2012. – № 9. – С. 185-186.

6. Федотова С. А. Мировая экономика: основные этапы формирования и современные тенденции развития / С. А. Федотова // Вестник Воронежского института высоких технологий. – 2011. – № 8. – С. 133-136.

7. Олейник Д. Ю. Некоторые вопросы использования информационных технологий в туристической индустрии / Д. Ю. Олейник // Успехи современного естествознания. – 2012. – № 6. – С. 110.

8. Филипова В. Н. О применении информационных технологий в туристической сфере / В. Н. Филипова // Успехи современного естествознания. – 2012. – № 6. – С. 112-113.

9. Шишкина Ю. М. Вопросы государственного управления / Ю. М. Шишкина, О. А. Болучевская // Современные исследования социальных проблем. – 2011. – Т. 6. – № 2. – С. 241-242.

10. Корольков Р. В. Об управлении финансами в организации / Р. В. Корольков // Вестник Воронежского института высоких технологий. – 2013. – № 11. – С. 144-147.

11. Филипова В. Н. Проблемы управления в туризме / В. Н. Филипова, Д. С. Тарасова, Д. Ю. Олейник // Вестник Воронежского института высоких технологий. – 2013. – № 10. – С. 119-123.

12. Павлова М. Ю. Об использовании научной составляющей при формировании профессиональных качеств инженера / М. Ю. Павлова // Вестник Воронежского института высоких технологий. – 2012. – № 9. – С. 144-145.

13. Исакова М. В. Об особенностях систем управления персоналом / М. В. Исакова, О. Н. Горбенко // Вестник Воронежского института высоких технологий. – 2014. – № 12. – С. 168-171.

14. Филипова В. Н. О некоторых инновациях, используемых в туристическом бизнесе / В. Н. Филипова, Ю. А. Пивоварова // Вестник Воронежского института высоких технологий. – 2013. – № 10. – С. 202-206.

15. Петрашук Г. И. Маркетинг в прикладном менеджменте / Г. И. Петрашук // В мире научных открытий. – 2010. – № 4-7. – С. 35-36.

16. Самойлова У. А. О некоторых характеристиках управления предприятием / У. А. Самойлова // Вестник Воронежского института высоких технологий. – 2014. – № 12. – С. 176-179.

THE USE OF ELECTRONIC BOOKING IN THE INDUSTRY HOSPITALITY

© 2016 T. V. Melnikova, I. Ya. Lvovich

Voronezh Institute of high technologies

The paper discusses the features of e-booking. Marked the details of the formation of electronic tickets. The reservation sites of e-tickets are given, highlighted the key steps of confirming the identity of the electronic ticket. The recommendations for possible action in the event of a change of route are shown.

Keywords: electronic book, a ticket, information.