

## **Содержание:**

# **Введение**

Актуальность исследования. В трудах ведущих ученых исследованы роль и влияние информационных технологий на развитие туристического и гостиничного бизнеса, изложены возможности и преимущества использования глобальных систем бронирования и резервирования туристических услуг в условиях становления российского рынка туризма и гостеприимства, представлены направления использования мультимедийных технологий в социально-культурном сервисе и туризме.

Отметим, что в условиях глобализации мировой экономики туризм играет важную роль в развитии государств и регионов, являясь главной составной частью сферы услуг. Несмотря на меньшую, по сравнению с современными промышленными отраслями, капиталоемкость, туризм генерирует большую занятость населения страны, включая создание рабочих мест. Туризм и путешествия - это одна из крупнейших в мире отраслей, которая является мощным стимулом глобального экономического развития.

Цель работы - изучить развитие технологий бронирования и резервирования в гостиничном бизнесе.

Задачи:

1. Дать характеристику мобильным технологиям бронирования;
2. Изучить особенности онлайн бронирования;
3. Провести конкурентный анализ мобильных приложений в сфере туризма и индустрии гостеприимства;
4. Описать основные системы бронирования гостиницы;
5. Предложить создание собственного мобильного приложения для гостиницы;
6. Разработать базовый функционал для работы мобильного приложения.

Предмет исследования - система бронирования гостиничного бизнеса.

Объект исследования - мобильные приложения гостиниц.

# Глава 1. теоретические основы использования мобильного бронирования

## 1.1. Характеристика мобильных систем бронирования

Количество пользователей, применяющих для «путешествия по сети» мобильные устройства, существенно превысит количество людей, пользующихся стационарной техникой. Особенно заметной будет «революция» в сфере мобильного бронирования и «карманного» банкинга. Собственники различных компаний, предоставляющих услуги, связанные с возможностью брони (массовые мероприятия, транспортные компании, отели и т.д.), уже сегодня начинают активно использовать подобные системы.[\[1\]](#)

Разработка мобильных приложений для бронирования позволит создать качественную программу для портативных устройств на базе любой платформы. С ее помощью пользователи смогут совершать необходимые им заказы, не простаивая в очередях и не тратя свое время. Достаточно будет зайти в онлайн-кластер приложений и загрузить необходимую ему программу для тех или иных целей. Мобильные приложения для бронирования обращаются к специализированному ресурсу, который в автоматическом режиме обрабатывает заказы и уведомляет о них администратора. Система качественно сортирует данные, что делает невозможным появление ошибок или неточностей, связанных с работой персонала[\[2\]](#).

Делая ставку на мобильные приложения, компания получает возможность сэкономить на персонале, который необходим для поддержания порядка на стационарном сайте – модераторах, администраторах и т.д. Наличие приложения позволит не только снизить нагрузку на сайт и расходы на его поддержку[\[3\]](#).

Огромным плюсом разработки приложения является привлечение обширной аудитории, ведь сегодня смартфоны, планшеты и другие портативные устройства получили крайне широкое распространение. А это предоставляет отличную базу для получения дополнительных доходов от рекламы. Большинство пользователей, имеющих подобные девайсы, предпочтут использовать мобильное приложение вместо стационарного сайта, потому что оно всегда под рукой и обладает более

удобным интерфейсом[4].

Таким образом, создание мобильных систем бронирования позволяет автоматизировать процесс обработки заявок, сэкономить средства компании и время клиента. Именно этим во многом и обусловлена их популярность.

Некоторые разработки позволяют использовать более широкий спектр функций. Например, приложение HOTELSNOW[5] предоставляет пользователю не только список отелей, но и показывает тепловую карту, на которой отмечено месторасположение гостиницы, близлежащие заведения и отзывы посетителей. Следующий шаг на этом пути развития – управление своим пребыванием.

Представим, что гость приехал в отель и не отправился к стойке reception, а направился непосредственно в свой номер. Он зарегистрировался с помощью телефона еще по дороге из аэропорта. В отеле гость использует мобильный, как ключ от номера, пульт управления гостиничным сервисом (бронирует столик в ресторане, заказывает обслуживание в номер, делает заявку на химчистку и т.д.). Кроме того, есть возможность рассчитаться за услуги отеля с помощью мобильного телефона, просто приложив его к считывателю. Таким образом, мобильное устройство гостя становится универсальным и очень удобным инструментом, которое позволяет спланировать проживание в отеле от начала и до конца[6].

Отель, избавляя персонал от процедур, выполняемых автоматически, также в выигрыше. Если говорить о самих приложениях, которые в настоящее время представлены на рынке, то их условно можно разделить на несколько категорий:

- Приложения OTA: например, HRS.com, booking.com, Hotels.com.
- Приложения метапоисковиков: Kayak, tripadvisor и т.п.
- Приложения международных ТМС, например, Egencia, которые позволяют полностью управлять бизнес-путешествиями.
- Приложения отелей (в основном цепочек): Accor, Rezidor и т.п. Приложения от отелей немногочисленны и, в основном, принадлежат «сетевикам». Чаще всего, они позволяют, например, зарегистрироваться или выписаться с помощью мобильного телефона. Основная задача таких приложений – обеспечить для гостя комфортное и легкое управление своим пребыванием в гостинице.

Взаимодействие с программным обеспечением отеля.[7]Как происходит процесс бронирования? На самом деле со стороны отеля все работает точно так же, как и

при взаимодействии с сайтом онлайн-агентства. То есть, существует серверная часть, в которой происходит обработка запросов/информации, выдача результата, формирование заказа, связь с PMS, CRS отеля и т.п. А мобильное приложение или интернет-портал – это просто своеобразная оболочка, визуальный результат всех этих сложных процессов. Например, потенциальный гость ищет отель в Москве[8]. Он вводит в приложение город, количество человек, даты и формирует запросу нажатием кнопки «искать». После этого запрос обрабатывается сервером ОТА, под заданные критерии формируется результат, который демонстрируется гостю. Для сервера принципиальной разницы, откуда пришел запрос, нет: с сайта или из мобильного приложения, как и нет разницы подо что формировать результат (выдачу). Различия будут лишь в формате выдачи, но не в самом процессе обработки данных. За взаимодействие между отелем и порталом отвечают две группы специалистов: онлайн и оффлайн[9]. Первые – это техподдержка, которые обеспечивают бесперебойную работу системы, интеграцию серверов, настраивают синхронизированную работу между отелем и порталом. Они делают все для того, чтобы при запросе пользователя на портале правильно отображалась информация от отеля. Специалисты следят, чтобы при бронировании все данные доходили в корректной форме, без потери формата и искажений. Оффлайн специалисты – это отдел контрактинга и служба поддержки отелей, которая в том числе обучает сотрудников работе с экстранетом, проверяет цены и т.д.[10].

Рассматривая мобильную коммерцию в гостиничном сегменте, стоит отметить несколько особенностей российского рынка. Во-первых, соотношение индивидуальных и сетевых отелей. В отличие от Европы и США, у нас больше независимых отелей, не работающих под каким-либо сетевым брендом. Такое соотношение обуславливает определенную специфику, связанную с необходимостью обучения персонала и увеличению времени интеграции. Вторая особенность – это большая доля турпакетов, неготовность многих россиян планировать и бронировать путешествия самостоятельно[11]. Как правило, в этом также играет роль дороговизна авиабилетов, необходимость визы, незнание языка и многое другое, что, конечно же, формирует другие шаблоны поведения и планирования путешествий. Еще один отличительный фактор связан с развитием мобильного интернета и мобильных технологий. Сейчас наблюдается повсеместное проникновение мобильного интернета в жизнь граждан[12]. Продажи смартфонов растут в России гигантскими темпами, но количество людей, готовых самостоятельно бронировать билеты и отели с мобильного, по-прежнему мало. Не стоит забывать и о том, что многие наши соотечественники боятся использовать свои смартфоны при планировании путешествий еще и потому, что не понимают,

как это работает.

## 1.2. Онлайн бронирование

Большая часть систем по подбору жилья примет на вооружение именно таковой метод, хотя со своими аспектами, так как основная задача тут – заинтересовать по возможности более посетителей. Потому любой агрегатор гостиниц имеет собственные «фишки» и стремится разрабатывать неповторимые, востребованные гостями web-сайта сервисы. Давайте рассмотрим отличительные черты самых глобальных в РФ, на взгляд количества обслуживаемых посетителей, систем бронирования гостиниц интернет - Booking.com, Agoda.com, Airbnb.ru.[\[13\]](#)

- Booking.com

Booking.com, наверное, самая знаменитая из числа отечественных путешественников система бронирования гостиниц онлайн. Но даже это не случайно – кроме очень большой базы, включающей наиболее полумиллиона гостиниц во множестве государств мира, система владеет и собственными превосходствами, отличающими ее от подобных вебсайтов.

Одна из основных «фишек» Booking.com – безвозмездная отмена брони и возврат предоплаты в большинстве разновидностей бронирования. Из этого можно сделать вывод, что заказчик, по любым причинам вынужденный отказаться от путешествия или же решивший заменить место проживания, имеет возможность возратить необходимую сумму предоплаты, внесенной за бронь, в отсутствии взимания каких-то комиссий[\[14\]](#).

В отличие от сайтов-конкурентов, на вебсайте Booking.com пользователи сервиса постоянно в состоянии сделать онлайн-звонок в службу поддержки и обрести незамедлительную помощь. Естественно, это во много раз комфортнее, нежели переписка по e-mail либо самостоятельный поиск необходимого ответа в FAQ[\[15\]](#).

Неповторимая услуга Booking.com – «Навстречу открытиям»[\[16\]](#). Данная услуга создавалась именно для тех, кто предпочитает путешествовать, хотя конкретной цели поездки не имеет. Гость вебсайта показывает сферу личных интересов или же интересующий район для посещения, а система на основании анализа тыс. откликов дает самые нередко встречающиеся в откликах с этими метками варианты[\[17\]](#).

Применение отзывов – исключительно сильная сторона Booking.com. Любой, оставленный на веб-сайте, отзыв довольно конкретно определяется по географической принадлежности и собственному содержанию. В следствии у вас есть возможность обрести самую подробную информацию по интересующему вас городу или же стране от источника. Кроме того, данная информация уже станет организована по категориям (Достопримечательности, Природа, Виды, Походы и тому подобное).

- Agoda.com

Отличительная особенность сервиса онлайн-бронирования гостиниц Agoda.com – следование политике гарантии низких тарифов. Из этого можно сделать вывод, что любой заказчик сервиса, уже забронировавший гостиница в системе Агода, хотя потом нашедший подобное предложение на ином вебсайте по наиболее низкой стоимости, сможет прописать в службу помощи системы и ему гарантированно станет сделана скидка. В следствии бронь гостиницы получится дешевле либо, как минимум, в такую же стоимость, как и на веб-сайте иной системы бронирования гостиниц интернет. Ссылка на правила этой политики и варианты изменения расценки находится в окне поиска брони гостиницы – «Залог цены от Agoda».[\[18\]](#)

Agoda, аналогично, как и большая часть систем интернет бронирования гостиниц, предусматривает историю вашего браузера для экономии времени, затрачиваемого на поиск. Потому, когда пользователь периодически ищет информацию по любым государствам, то в разделе «Лучшие направления» для него для начала станут демонстрироваться предложения по данным государствам.

- Airbnb.ru

Интерфейс поиска гостиниц Airbnb.ru, непременно, одна из самых удобных, сначала, благодаря собственной наглядности. Для любого предложения указывается стоимость и изображение, кликнув на которое у вас появится возможность ознакомиться с ним подробнее[\[19\]](#). Хотя основное превосходство – интерактивная карта интересующего вас города, где отмечены все легкодоступные для бронирования отели. Следовательно, вы сразу сможете ориентироваться, в каком конкретно районе города располагается бронируемое вами жилье и уточнять информацию лишь по наиболее комфортным вариантам размещения. В верхней части возможно отобразить предложения по принципу помещения (Жилище полностью, Отдельная комната, Общественная комната) и установить диапазон легкодоступных вам расценок[\[20\]](#).

Особая черта Airbnb.ru – раздел «Раскрывайте мир». Метод выдачи услуг не предусматривает историю запросов, хранящихся на вашем PC (как во множестве подобных систем поиска), а дает гостю вебсайта ознакомиться с наиболее распространенными из числа иных пользователей сервиса местами для поездки в различных уголках мира.[\[21\]](#)

- Ostrovok.ru (Островок)

Русский сервис самостоятельного поиска и бронирования гостиниц онлайн Ostrovok.ru (Островок), имеет возможность законно считаться лучшим русскоязычным сервисом бронирования. При этом подтверждением тому считаются не совсем только высочайшие оценки пользователей сервиса, но и признание российских и иностранных туристических издательств, в том числе CNews, Ведомости, Lenta.ru, Коммерсант и т.д. В минувшем году Островок стал лучшим обслуживанием поиска и бронирования гостиниц онлайн по словам National Geographic [\[22\]](#).

В базе Островка располагается наиболее 300 тыс. гостиниц и хостелов по всему миру, и данная цифра продолжает возрастать, кроме того довольно быстрыми темпами. Лишь за 2014 год представители сервиса заключили практически 3,5 тыс. прямых договоров с гостиницами и организациями размещения путешественников, но даже это лишь в РФ и ближнем зарубежье. Эта интенсивная позиция позволяет не столько давать пользователям сервиса большой выбор мест размещения, но и делать данные предложения еще больше интересными, экономя с помощью отсутствия посреднических комиссий.

Исключительно мощная сторона Островка – направленный на пользователя, интуитивно понятный и функциональный интерфейс. Мало какой сервис сможет похвалиться таким многообразием опций и всевозможных фильтров, облегчающих функцию поиска гостиницы[\[23\]](#).

Web-сайт Островка, наверное, самый быстрый из подобных сервисов. Основная масса среди нас пристрастились, что после выбора городка и дат для размещения, приходится несколько секунд ожидать, пока сервис подвергает анализу базу гостиниц. С Островком обстановка прямо противоположная – итоги поиска раскрываются моментально, это ощущения, что ответ известен системе заблаговременно[\[24\]](#).

- Oktogo.ru

Ещё один русский вебсайт, где возможно сначала забронировать отель онлайн – Oktogo.ru. В заглавии web-сайт отражается и позиция его разработчиков – бронируйте гостиница заблаговременно и сможете спокойно путешествовать, не затрачивая драгоценное время путешествия на поиск места проживания. В 2012 году Oktogo кроме того, как и в 2014 году Островок, признавался наилучшим интернет-сервисом в сфере поиска и бронирования гостиниц интернет. Превосходством Oktogo считаются:

-довольно большая база гостиниц – более 350 тыс[25].;

-присутствие личной накопительной системы бонусов – неизменные посетители могут накапливать баллы и в конце концов удешевлять для себя еще одно бронирование;

- PlanetofHotels.ru (Планета Отелей)

Планета Отелей знаменита у некоторых отечественных путешественников, но по-настоящему, данный вебсайт не является без помощи других системой поиска и бронирование гостиниц интернет. Когда вы давите на клавишу «Отыскать» либо переходите к описанию точного варианта размещения, вас автоматом перенаправляют на уже известный Booking.com. Следовательно, возможно говорит только о базе обзоров гостиниц и мест для размещения на вебсайте PlanetofHotels.ru, которая имеет возможность представлять интерес тем, кто только выбирает для себя задача грядущего путешествия. Впрочем как дело доходит до дат, расценок, доступных сегодня разновидностей – вы сразу перенаправляетесь на Booking.com.[26]

- Hotels.ru

Очередной русский сервис бронирования гостиниц онлайн – Hotels.ru. На данном веб-сайте вы без усилий соберете благоприятные под ваши запросы условия размещения. В информационной базе сервиса практически 750 тыс. гостиниц, что вдвое больше, нежели у обозримого русского конкурента – oktogo.ru. Подобрать отель, хостел либо апартаменты возможно в одной из 240 государств, включающих 74 тыс. населенных пунктов[27]. Для удобства пользователей сервиса разработаны мобильные приложения для приспособлений с операционными системами iOS и Android, которые позволяют отыскивать ночлег в любой точке мира, где есть мобильная взаимосвязь.

Но ради справедливости надо отметить, что Hotels.ru не классифицируется самостоятельной системой бронирования, а только посредническим обслуживанием, исполняющим поиск по нескольким посторонним базам гостиниц. Данным и разъясняется это число гостиниц, вошедших в базу Хотелс.ру[28].

С одной стороны, такое может стать причиной для завышения расценки, хотя с другой стороны – многообразие выбора дает посетителю возможность найти и наибольшее число разновидностей для жизни, иногда по еще наиболее дешевой стоимости, нежели в сервисах, работающих исключительно с одной базой[29].

Итоги поиска представлены чрезвычайно удобно – вы незамедлительно видите и фотографию гостиницы, и цена, и легкодоступные предложения, и оценку гостей, которые уже останавливались в нем. По вашему выбору возможно уточнить положение отеля на карте, просмотреть фото номеров (их минимум 10 для любого отеля, а наиболее часто – несколько 10-ов), также сопоставить расценки на какой-нибудь вариант в различных системах бронирования гостиниц интернет[30] (сравниваются расценки на Booking.com, Ostrovok.ru, HRS и стоимость самого Hotels.ru). Следовательно, возможный заказчик имеет возможность без помощи других забронировать приглянувшийся номер по малой стоимости, хотя в первую очередь Hotels.ru и предлагает конкретно минимальную стоимость, потому переходить на иной веб-сайт уже нет смысла.

В конечном итоге, каким бы ни был выбор туристических компаний, золотой серединой все-же станет общее применение систем брокеров и GDS в онлайн, а еще представленных там же услуг более продвинутых потоковых/чартерных туроператоров. Характеристики динамики роста интернет-продаж в туризме просто грандиозны и далековато опережают иные секторы экономики[31].

Подводя итог, можно сказать, что за последние десятилетия ничего так не содействовало удачному развитию экономики государств во всем мире как разные технологические инновации. Технологический прогресс позволяет формировать новые и улучшать имеющиеся компании разных направлений.

Сегодня информационные технологии в индустрии гостеприимства применяются повсеместно. В данное время в организациях индустрии гостеприимства обширно распространены компьютерные системы на основании индивидуальных компьютеров 4-ого и 5-ого поколений, которые соединены в сети и позволяют при минимуме занимаемого объема формировать сильную программную поддержку. Поэтому основные разработки мобильных приложений для бронирования в

гостиничном бизнесе актуально и практично в современном бизнесе.

## **Глава 2. Анализ работы мобильных систем бронирования**

### **2.1. Конкурентный анализ рынка мобильных систем для туризма и индустрии гостеприимства**

Туристический бизнес является мобильным направлением бизнеса[32]. Его представителям нужно постоянно быть на связи с клиентами, координировать любые ситуации дистанционно, быть в состоянии максимально быстро отреагировать на любые вопросы и замечания, быть готовыми предложить «горящие» путевки и туры - список действий может быть практически бесконечным. Важным помощником туристическому агентству станет специально разработанное мобильное приложение для сферы туризма.5

Отметим, что, несмотря на развитие информационных систем, данные технологии не являются достаточно значимым инструментом в современном туристическом бизнесе России, тогда как за рубежом информационные технологии являются неотъемлемой частью некоторых крупных туристических и социокультурных проектов. Особую роль информационные системы играют при разработке проектов перспективного планирования развития туризма в регионе[33].

По сравнению со своими традиционными конкурентами аудиогиды для смартфонов обладают рядом неоспоримых преимуществ. В отличие от бумажных путеводителей аудиогид можно слушать, с удовольствием рассматривать достопримечательности, а не листать страницы путеводителя, чтобы прочитать описание объекта. Подобное приложение дает полную свободу передвижения[34].

Кроме того, во многих городах сложно найти индивидуального гида, хорошо говорящего на русском или английском языке. В то же время, мобильные аудиогиды - это увлекательный авторский рассказ, как правило, на нескольких языках. Последний немаловажный фактор при выборе способа знакомства с городом - цена. Стоимость экскурсии в мобильном аудиогиде стартует от 0,99 долл., а вот хороший путеводитель, организованная или индивидуальная прогулка обойдется не меньше 20 долларов[35].

Несмотря на информатизацию и компьютеризацию туристских процессов и создание в последние годы мобильных гидов как приложений для путешественников необходимо отметить слабую насыщенность данного рынка. Очевидно, что в условиях конкуренции возникает качественный продукт, отвечающий максимально требованиям современного туриста[36].

Рассмотрим рынок мобильных экскурсионных приложений в области туризма. Для туризма существуют следующие приложения: переводчики, бронирование отелей (Hotellook, Booking) покупка билетов (Aviasales, Skyscanner), путеводители (TravelMe), поиск попутчиков (BlaBlaCar), аренда автомобилей (Sixt), карты.

Сравнительные сервисы типа Bilet101.ru, Aviasales или Skyscanner уже зарекомендовали себя как полезные и удобные сервисы. С их помощью можно проверить стоимость билетов на выбранные даты на сайтах всех авиакомпаний и агентств-посредников и выбрать подходящий вариант по самой низкой цене. Мобильные приложения показывают схожие результаты и от настольных версий отличаются, по сути, только интерфейсом. После выбора рейса можно перейти на сайт агента и приобрести билет. Также стоит упомянуть популярного билетного агента AnyWayAnyDay[37] (AWAD), через мобильное приложение которого можно забронировать и купить билет на самолет, а также отель. При планировании зарубежного рейса, можно воспользоваться международными поисковыми системами Momondo или Kayak[38]. Найти и забронировать билет, посмотреть свои бронирования, информацию об акциях, новости, зарегистрироваться на рейс, узнать о задержке, проверить свой статус в бонусной программе конкретного перевозчика удобнее в мобильном приложении самого перевозчика. Наиболее популярны приложения у «Аэрофлота» и S7. Также будет полезно иметь под рукой мобильное приложение «Аэроэкспресса», в котором можно узнать расписание, табло вылета/прилета московских аэропортов, а также купить билет. Приложение App In The Air входит в топ-100 самых лучших приложений для туризма. Оно включает полезную информацию о перелетах, начиная от советов сдаче багажа и отслеживанию рейса (работают напоминания когда следует приехать в аэропорт, зарегистрироваться, пройти в салон и т.д.) до полезных рекомендаций по аэропорту отправления и прибытия (где поесть, где бесплатный Интернет, какое такси лучше вызвать и т.д.[39])

Пользуется популярностью у путешественников мобильная версия туристического сервиса CheckMyTrip, который на любом этапе поездки предоставляет доступ к различным деталям маршрута, включая информацию об отеле, местной погоде и расписании перелетов. В Ницце (Франция) пилотируется проект мобильного

посадочного талона с применением технологии Near Field Communication (NFC) при участии аэропорта Cote d'Azur, авиакомпании Air France, Amadeus и компании IER [\[40\]](#).

В десятку лучших мобильных приложений для туризма вошел Артгид - лучший путеводитель по художественной жизни Санкт-Петербурга и Москвы. Путеводитель TopTripTip объединил все российские туристические ресурсы. Friendly Cities - необычный в своем роде и совершенно новый мобильный путеводитель по самым популярным городам мира. Friendly Cities - это проект про маленькие кафе, винные бары, блошиные рынки, фестивали, арт-галереи и магазины местных дизайнеров[\[41\]](#).

Разрабатывается большое количество специальных приложений, таких как, например, ГдеБагаж (BagOnBelt - багаж на ленте выдачи) позволяет существенно снизить риск кражи багажа. Суть программы состоит в том, что в чемодан кладется специальный блютуз-маяк, который излучает сигнал. Этот сигнал улавливает ГдеБагаж, и сообщает, как только багаж появляется на ленте выдачи в аэропорте. Большинство людей, особенно кто путешествует в первый раз или в незнакомое место боятся заблудиться и не найти дорогу назад. В этом случае поможет приложение Стрелка (IKnowMyWay - Я знаю куда идти). Суть работы - отмечаете точку отеля, или место в которое вы хотите вернуться, и приложение сообщает вам дорогу назад стрелкой[\[42\]](#).

Тем, кто путешествует самостоятельно, для поиска и бронирования отелей по всему миру, в том числе и городам России, стоит воспользоваться наиболее популярными зарубежными операторами: Booking.com, Hotel Reservation Service, Hotels.com, Expedia.com. Среди российских сервисов, можно выделить приложение Ostrovok. Туристам, которые готовы познать жизнь в другом городе «изнутри», а также существенно сэкономить на жилье, обязательно стоит скачать мобильное приложение поиска жилья для краткосрочной аренды по всему миру AirBNB. Изысканные, порой дизайнерские или наоборот уютные дешевые квартиры, или комнаты в городах мира будут доступны всего за пару кликов. Кстати, недорогое жилье в Москве или других городах России также можно легко найти[\[43\]](#).

Тем, кто не привык планировать свое путешествие самостоятельно и готов довериться туроператорам, можно просматривать предложения по турам в различные страны в приложениях «Чиптрип», «Горящие туры», «Магазин путевок», «Турстанок»[\[44\]](#) и др. К сожалению, поиск туров в мобильном сегменте пока

реализован слабо, пользоваться приложениями не совсем удобно и порой можно натолкнуться на несоответствие реальной цены и имеющейся в приложении, но это можно списать на особенности ценообразования и трудности обновления информации. Однако общее отслеживание цен и предложений с помощью данных приложений вполне возможно. Гораздо удобнее пользоваться онлайн-сервисами поиска туров «Бронирование туров», sletat.ru или ruspo.ru а потом уже покупать выбранный тур непосредственно у туроператора или любимого турагента[45].

## **2.2. Основные системы бронирования в бизнес-центре «East Gate Hotel».**

**В Бизнес-центре East Gate Hotel существуют такие системы бронирования как: ostrovok.ru, booking.com, и другие.**

**Бронирование через ostrovok.ru.** Онлайн сервис Ostrovok.ru делает доступным бронирование гостиниц по всему миру. Своим гостям они предоставляют возможность забронировать отель всего за одну минуту. Причем сделать это можно как через сайт, так и по телефону, а также на планшете или с мобильного телефона[46].

С Островком можно быть уверенным в том, что за услугу бронирования не будет переплачено ни рубля. Наоборот, благодаря взаимовыгодным условиям сотрудничества с отелями, нередко, цена бывает даже несколько ниже, чем на официальном сайте. Они предоставляют гарантию низкой цены за любой номер и в любом отеле. Они заботятся о своих гостях и предлагают несколько вариантов оплаты бронированного номера. Это можно сделать на сайте или в отеле, заплатить всю сумму целиком или внести предоплату[47].

Кроме того, можно оформить бронирование без кредитной карты. Нужно просто ввести данные гостей, даты планируемой поездки и свои пожелания. Таким образом, можно обеспечить себе гарантированное проживание в понравившемся отеле без предоплаты. А сумму за проживание гости выплачивают отелю при заселении. Это очень удобно, если есть планы поехать в «пиковый» сезон в ту или иную страну, а оплатить номер заранее просто нет возможности. К тому же, в этом случае нет необходимости привязывать данные своей кредитной карты к планируемой поездке.

Стоит также отметить, что на некоторые номера и отели предлагаются выгодные условия отмены – если поездка вдруг сорвется, гости не пострадают материально [48].

Выбирая Островок, гость гарантирует себе огромный выбор отелей, апартаментов, хостелов по всему миру. Всего на сайте ostrovok.ru можно найти свыше 684 917 вариантов даже в самых отдаленных и экзотических уголках мира. Можно выгодно забронировать подходящий номер в Москве, Петербурге и других популярных европейских и российских городах.[\[49\]](#)

Бронирование через booking.com. Booking.com, владеет и использует товарный знак Booking.com™, являясь лидирующей компанией в области бронирования размещения онлайн. Ежедневно на сайте Booking.com бронируют более 1 200 000 ночей. Сайт и мобильные приложения Booking.com привлекают туристов и деловых путешественников по всему миру.

Компания Booking.com, основанная в 1996 году, гарантирует самые выгодные цены на все виды объектов размещения – от небольших семейных отелей типа «постель и завтрак» до роскошных апартаментов и номеров люкс в пятизвездочных гостиницах. Booking.com – международный сайт, переведенный на более чем 40 языков, который предлагает 1 154 985 действующих объектов размещения в 225 странах (и территориях).

Безопасность бронирования. Система бронирования Booking.com абсолютно безопасна, так как вся личная информация и данные вашей кредитной карты хранятся в зашифрованном виде. Мы обеспечиваем высокий уровень предоставляемых услуг и гарантируем конфиденциальность ваших персональных данных[\[50\]](#).

Бронирование через шелтер. Автоматизация гостиниц системой R-Keeper Shelter позволяет:[\[51\]](#)

1. автоматизировать службы бронирования (в том числе через сеть интернет) и размещения;
2. организовать своевременный сервис высокого качества;
3. координировать деятельность всех служб гостиницы;
4. вести базу данных гостей;
5. автоматизировать текущую деятельность;
6. поддерживать единую систему безналичных платежей для гостей;
7. проводить многофакторную проверку активности гостиницы;
8. взаимодействовать с другими системами;
9. надежно защитить информацию от несанкционированного проникновения;
10. просматривать через Интернет данные о работе гостинице в режиме реального времени.

Профессиональная система Shelter (Rkeeper[52]), может настраиваться с учетом индивидуальных особенностей гостиниц разного типа и функционирует с кассовыми аппаратами, допущенными к применению в гостиничном бизнесе.

Система «Shelter» предоставляет возможность интеграции с телефонной станцией. Интерфейс Shelter может[53]:

1. генерировать сделанные из гостиничных номеров телефонные звонки;
2. автоматически устанавливать тип телефонного доступа в номере;
3. подсчитывать, исходя из настраиваемых прејскурантов на внешние линии, стоимость телефонного звонка;
4. сохранять в архиве данные о звонках.

Кроме этого, «R-Keeper Shelter» учитывает счета ресторана и использование платных каналов кабельного телевидения. «Shelter» позволяет фиксировать финансовую историю гостя в фолио (персональном счете), гость имеет возможность оплатить счет любым удобным способом (наличными/безналичной формой оплаты) полностью/частично.

Генерируемые системой «R-keeper Shelter» отчеты разнообразны, как и функциональность гостиницы, и содержат данные для анализа и планирования будущей деятельности.

Бронирование через туроператора. Туристический оператор – активный субъект туристического рынка, непосредственно участвующий в планировании, разработке, продвижении и реализации туристического продукта с коммерческими целями[54]. Это означает, что силами туроператоров обеспечивается предоставление туристам услуг, составляющих турпакет, ранее ими приобретенных, оплаченных и забронированных от имени уполномоченных агентств. Оператор, таким образом, является конечным звеном в сложной системе доведения тура до потребителя, вступающим в прямое взаимодействие с предприятиями инфраструктуры и супраструктуры туристической индустрии[55] (отели, перевозчики, экскурсионные фирмы, страховые компании, банки) – непосредственными исполнителями услуг, в целях их (услуг) качественной и наиболее эффективной организации для туристов (трансферы, проживание, питание, экскурсионные программы).

Поэтому можно сказать, что основной задачей любого туроператора становится планирование предстоящего тура, то есть создание упорядоченного по времени, отвечающего требуемому и ценному для туриста составу и качеству графика предоставления заявленных услуг. Четкое планирование тура позволяет избежать

возможные накладки в ходе реализации тура, такие как нестыковки по времени организации туристических мероприятий, по заявленному и предлагаемому качеству туристических услуг, изменение состава или общей численности услуг по сравнению с заявленными.

Тщательное планирование турпродукта достигается благодаря профессиональным качествам и опыту работы туроператора на том или ином туристическом направлении, специфике его взаимоотношений с поставщиками туристических услуг, наличию выгодной договорной базы с предприятиями туристической индустрии, умению доводить соответствующую информацию до уполномоченных агентств и потенциальных гостей-путешественников.

## **Глава 3. Рекомендации для разработки мобильных приложений для «East Gate Hotel»**

### **3.1. Предложения по созданию мобильного приложения**

Разработчики приложений пугают цифрами. За каждой из них — исследование Google, Cisco, TNS, «Яндекса», — компаний, с которыми не поспоришь. 99% россиян выбирают отель в интернете, 65% из них — со смартфона. 95% гостей приедут к вам с телефоном, 85% из них воспользуются вашим Wi-Fi. Людей со смартфонами больше, чем с автомобилем. С приложения конверсия выше, чем с мобильного сайта. В конце речи — впечатляющая демонстрация. 23 секунды, чтобы забронировать спа-вечер<sup>[56]</sup>. 19 секунд — ужин на двоих в номер. 15 секунд — узнать о вечерней анимации.

Отелю необходимо взвесить все «За» и «Против» создания приложения.

50% респондентов не смогли установить приложение из-за технических моментов: гости не помнили пароль к iTunes или Google Play, у них не был настроен аккаунт, не хватало памяти в телефоне. За рубежом так же. «У французской сети Accor, объединяющей более 4000 отелей, скачивают приложение только 3% гостей», — рассказывает Глеб Михайлов, разработчик электронного ассистента для AccorHotels. Все "залетные" гости просто не будут засорять свои устройства ненужными приложениями в каких отелях приложение скачиваю<sup>[57]</sup>т

1. В сетевых гостиницах премиум-класса с программой лояльности, которые продвигают приложение как тренд low-touch luxury («бесконтактная роскошь»)[58]

В Hilton участники программы лояльности hhonors могут посетить отель, ни разу не пообщавшись с персоналом. Через приложение гость выбирает номер на поэтажных планах гостиницы и бронирует его. Регистрация, открытие двери в номер, выписка — тоже в приложении[59].

2. В отелях со сложной инфраструктурой и территорией, в resort-отелях

«В городских отелях мобильное приложение вторично, в resort — полноценный маркетинговый инструмент, с помощью которого мы можем вести календарь активности (анимация), продавать доп-услуги, вести программу лояльности, реализовывать инвайты и push-уведомления

Гость скачает приложение, чтобы выключать свет с телефона, отдыхая в кровати. Чтобы открывать дверь смартфоном. Чтобы оставить ребенка в детской комнате и наблюдать за ним по видео за романтическим ужином. Чтобы оплатить счет и заказать полотенце, нежась в ванной. Чтобы решая, идти на море или к бассейну, посмотреть по камерам, где больше свободных лежаков. Чтобы вместо картонной «do not disturb» один раз щелкнуть в приложении[60].

В связи с этим было предложено следующее:

#### WEB-ПРИЛОЖЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ СИСТЕМОЙ

Система администрируется из web-приложения, где любое уполномоченное лицо отеля может управлять контентом, доступностью сервисов, обрабатывать заказы клиентов и быть на связи с гостями.

Удобный и продуманный интерфейс позволяет оперативно удалять или добавлять информацию. Любое обновление - новое меню, новые услуги и так далее - Вы можете вносить самостоятельно, что делает Вас мобильными и независимыми от систем стороннего администрирования[61].

Функция Управления Контентом обеспечивает полный контроль всех приложений. Оперативное обновление данных является ключевым моментом, позволяющим изменять информацию в режиме реального времени.

Описание отеля, номеров, услуг, сервисов, ресторанов, оздоровительных центров, фотогалерея, карта.[62]

Система позволяет создавать и добавлять неограниченное количество сервисов отеля. Заказы и запросы, например, услуги в номерах, вызов консьержа или уборщицы обрабатываются как через Web-приложение, так и с помощью мобильного приложения для персонала.

Гостям отеля больше нет необходимости звонить по телефону или спускаться в лобби, а Ваш персонал сможет обрабатывать запросы быстрее, что сэкономит время и оставит приятные впечатления об уровне сервиса отеля. Уведомления системы (e-mail, push или SMS) не позволят потерять или пропустить заказ от клиента.

Отлаженная система взаимодействия между мобильным приложением гостя и web-приложением отельера.[\[63\]](#)

Вы можете отслеживать, составлять и измерять отчеты производительности обработки персоналом заказов. Это позволит Вам профессионально работать с обратной связью от клиентов и максимально эффективно настраивать рабочие внутренние процессы отеля.

Система XOtelier включает в себя сервис автоматического перевода данных на многие языки. На данный момент интерфейс реализован на английском, русском, немецком, французском, итальянском, испанском, арабском и турецком языках.[\[64\]](#)

По-минимуму стоимость разработки мобильного приложения составит всего **25 тысяч рублей** (для каждой платформы iOS или Android в отдельности). Это единоразовый платеж, в дальнейшем необходимо только оплачивать раз в год хостинг для вебсервера (около 1800 р/год) и перевыпуск сертификата iOS-приложения.

А также есть возможность взять в аренду приложение для отеля или гостиницы - **1500 рублей/мес.** (для каждой платформы)[\[65\]](#).

Согласитесь, что это более, чем **разумная** стоимость мобильного приложения для отеля, которую может себе позволить любой бизнес, за право **одним из первых** охватить сегмент владельцев смартфонов и планшетов, в котором еще пока невелика конкуренция.

3.2. Разработка базового функционала системы управления мобильным приложением и заявками на бронирование

К деталям, которые относятся к базовому перечню возможностей, относятся система управления мобильным приложением и заявками на бронирование номеров в гостиницах. Помимо прочего согласно требованиям клиента должна быть хорошо проработана система безопасности.

Доступ к административной части системы разработан на базе сеансов, то есть очередности HTTP-запросов, изготовленных на протяжении особого интервала времени одинаковым пользователем с одного и того же компьютера к одинаковому Web-приложению.

Методология поддержки сеансов базируется на следующем. При первом запросе пользователя генерируется новый сеанс, а все следующие запросы рассматриваются как часть данного сеанса, когда они сгенерированы в масштабах данного промежутка времени (пока не истекло время ожидания сеанса - session timeout).[66]

Сеанс применяется для определения пользователя, подключенного в данный момент к приложению. В случае если пользователь удачно зарегистрировался, в информационную базу приложения добавляется запись с личным номером сеанса для этого пользователя. В тех случаях все следующие запросы в масштабах данного сеанса принимаются как запросы непосредственно данного пользователя, но не какого-либо другого.

Ключевым элементом сеанса считается его личный номер (session identifier), который несомненно описывает сеанс. Сгенерированный и отправленный клиенту при первом запросе идентификатор сеанса обязан быть оригинальным и вместе с этим довольно защищенным, чтоб преступник не мог с легкостью его подделать.  
[67]

В разрабатываемой системе идентификаторы сеансов представляют собой 32-символьную строчку, состоящую из цифр и знаков алфавита. Подделка такого личного номера довольно трудна для подделки и просит отличительных усилий.

С учетом требований клиента о повышенном внимании к безопасности используются последующие вспомогательные средства защиты:

а) Внедрение временных интервалов истечения срока[68]:

При работе с данными cookie фактически постоянно устанавливается время истечения срока их действия. Впрочем, невозможно точно обещать, что

пользователь не уйдет употреблять кофе и вовсе не забудет завершить сеанс. Внедрение временных промежутков ожидания представляет регистрацию временной метки любого запроса и оценивание времени между следующими запросами на протяжении сеанса. При истечении времени надежды (в программе это 5 мин.) прерывается сеанс и потребуются повторная авторизация пользователя. [\[69\]](#)

б) Задание предельного срока жизни сессии:

На тот случай, когда злоумышленнику все-же получилось получить доступ к какой-либо сессии, нужно было понизить ущерб, который у него есть возможность нанести. Чтобы достичь желаемого результата предельная длительность сеанса ограничена часом работы. По истечению данного срока приложение второй раз запросит регистрационные данные.

в) Проверка пользовательского агента:[\[70\]](#)

При обращении к приложению оно, к тому же, считывает информацию о пользовательском агенте для этого сеанса работы в Интернет. Это строка, характеризующая производителя Web-браузера, его имя, версию и платформу. При всем этом невозможно обеспечивать неповторимость аналогичной строки для любого PC.[\[71\]](#) Впрочем, во всем мире присутствует настолько не мало разных браузеров и их версий, что с высокой возможностью всевозможные компьютеры сгенерируют разные строки агента пользователя. Проверять при следующих запросах соотношение данных агента пользователя, поддерживается вспомогательная линия защиты против взломов сеансов. Небезынтересно, что строка агента пользователя генерируемая браузером Internet Explorer, быть может изменена в реестре Windows. Системные администраторы имеют все шансы пользоваться данным фактом и сделать отличительные для рабочих станций их сети строки агентов пользователей. Это немного усилит этот механизм обеспечения безопасности.

Исследование структуры пользовательских сеансов.[\[72\]](#)

ER-диаграмма устройства пользовательской сессии представлена на рисунке 3.1.

Image not found or type unknown



Рисунок 3.1 - ER-диаграмма пользовательской сессии

Основу структуры составляет таблица `user_session` (таблица 3.1[73]). Она обрисовывает конкретно саму сессию, такую как 32-символьный личный номер, и конкретно через нее исполняется доступ ко всей информации, связанной с сессией. [74]

Таблица 3.1 - Описание таблицы `user_session` базы данных

Название	Тип	Описание
	данных	
<code>id_session</code>	<code>int</code>	Идентификатор сессии. Первичный ключ
<code>id_user</code>	<code>int</code>	Идентификатор пользователя. Указывает непосредственно на зарегистрированного пользователя, к которому относится сессия
<code>ascii_session_id</code>	<code>varchar</code>	32-символьный идентификатор сессии
<code>logged_in</code>	<code>bool</code>	Флаг, говорящий о том, авторизовался ли пользователь под этой сессией
<code>last_impression</code>	<code>datetime</code>	Время и дата последнего запроса к странице в течение сеанса
<code>created</code>	<code>datetime</code>	Время создания сессии
<code>user_agent</code>	<code>varchar</code>	Содержит информацию о пользовательском агенте (броузер и пр.)

Часто сможет потребоваться хранение дополнительных данных в масштабах какой-либо сессии, к примеру, о посещенных ранее страничках. Для описания и хранения всех аналогичных переменных употребляется таблица `session_variable` (таблица 3.2).[75]

Таблица 3.2 - Описание таблицы `session_variable` базы данных

Название	Тип	Описание
id_session	int	Идентификатор сессии. Указывает на сессию, к которой относится переменная
id_variable	int	Идентификатор переменной. Первичный ключ
variable_name	varchar (70)	Имя переменной
variable_value	text	Значение переменной

Регистрационная информация хранится в таблице user (таблица 3.3[76]). Для обеспечения большей сохранности пароль хранится в информационной базе в зашифрованном состоянии (используемый способ шифрования - md5), на тот вариант, когда преступник получит доступ к таким данным.

Таблица 3.3 - Описание таблицы user базы данных

Название тип данных Описание

id\_user int Идентификатор пользователя. Первичный ключ.

username varchar (32) Имя пользователя (логин).

md5\_pw varchar (32) Пароль

Структура и еще учитывает дальнейшее расширение функциональности системы, а непосредственно внедрение разных уровней доступа. Чтобы достичь желаемого результата дополнительно спроектированы таблицы access (таблица 3.4) и таблица to\_access (таблица 3.5[77]). Они обрисовывают разделы, к которым возможно настроить права доступа и характеризуют конкретно сам уровень.

Таблица 3.4 - Описание таблицы to\_access базы данных[78]

Название	тип данных	Описание
id_user	int	Идентификатор пользователя. Указывает на пользователя, к которому относятся права
to_access	int	Идентификатор раздела, к которому осуществляется доступ. Указывает на раздел, к которому относятся права.
access_level	int	Уровень доступа

Таблица 3.5 - Описание таблицы user базы данных [\[79\]](#)

Название	тип данных	Описание
to_access	int	Идентификатор раздела, которому можно настроить права доступа. Первичный ключ
name	varchar (20)	Имя раздела.

На основе описанной структуры спроектирован класс UserSession. Он считается модульным компонентом, комфортным для повторного использования. Его просто возможно включить фактически в любой план, связанный с поддержкой сеансов или же аутентификацией зарегистрированных пользователей.

Исследование структуры представления гостиниц

Совместную схему представления гостиниц в базе данных возможно увидеть на подходящей ER-диаграмме на рисунке 3.2.



Рисунок 3.2 - ER-диаграмма гостиницы

Центральным элементом в структуре гостиниц является таблица hotel (таблица 3.6). [\[80\]](#)

Таблица 3.6 - Описание таблицы hotel базы данных

Название	тип данных	Описание
id_hotel	int	Идентификатор гостиницы. Первичный ключ.
id_adress	int	Идентификатор адреса. По нему находится адресная информация о гостинице.
id_meta	int	Идентификатор мета-данных. По нему находится информация о мета-тегах гостиницы.
id_created	int	Идентификатор создания. По нему находится информация о первом внесении информации о гостинице в базу данных.
id_modify	int	Идентификатор изменений. По нему находится информация о последних изменениях данных о гостинице.
id_hotel_type	int	Идентификатор типа гостиницы. По нему находится информация о типе гостиницы (гостиница/отель...).
id_service	int	Идентификатор услуг. По нему находится информация об услугах, предоставляемых гостиницей.
id_reserving	int	Идентификатор бронирования. По нему находится информация об условиях бронирования гостиницы.
id_publish	int	Идентификатор публикации. По нему находится информация о необходимости размещения информации о гостинице в общий доступ.
name	varchar(70)	Название гостиницы.
stars	int	Категории гостиницы (уровень звездности).
numbers	int	Общее количество номеров в гостинице.
description	text	Описание гостиницы.
sort_num	int	Номер списка. Используется для сортировки гостиниц.

Актуальными не столько для описания гостиниц считаются таблицы publish (таблица 3.7[81]), modify (таблица 3.8[82]), created (таблица 3.9)[83], metas (таблица 3.10). Гиперссылки на них станут встречаться и в дальнейшем.

Нередко материал, размещаемый в информационной базе при помощи системы управления считается недоработанным, потому чтобы он не выводился на веб-сайте при конструировании учтена подходящая возможность.

Также, какая-либо информация считается важной исключительно в конкретный период времени, потому немалым превосходством системы будет то, что она способна сама следить за наступлением/истечением времени, когда информация обязана быть представлена к общему использованию. Эти все способности поддерживаются при помощи таблицы publish.

Таблица 3.7 - Описание таблицы publish базы данных[84]

Название	тип данных	Описание
id_publish	int	Идентификатор публикации. Первичный ключ.
publish	bool	Флаг публикации. Ноль - не выводить на сайте.
publish_start	datetime	Время с которого можно выводить информацию на сайте (если publish=1).
publish_finish	datetime	Время до которого можно выводить информацию на сайте.

Таблицы modify и created практически идентичны, в 1 из них хранится информация о изменениях сути, а во 2 о ее существовании. И все же принципиально решено разграничить подходящие им сущности для ускорения работы системы.

Таблица 3.8 - Описание таблицы modify базы данных[85]

Название	тип данных	Описание
id_modify	int	Идентификатор изменений. Первичный ключ.
id_user	bool	Идентификатор пользователя. Указывает на пользователя, внесшего соответствующее изменение.
modify_date	datetime	Время последнего изменения.

Таблица 3.9 - Описание таблицы created базы данных[86]

Название	тип данных	Описание
id_created	int	Идентификатор создания. Первичный ключ.
id_user	bool	Идентификатор пользователя. Указывает на пользователя, внесшего соответствующее изменение.
create_date	datetime	Время создания.

Сообразно требованиям клиента нужно было обеспечить возможность редактирования мета-тегов для страниц с описанием гостиниц. Сообразная информация хранится в отдельно выделенной таблице metas.

Таблица 3.10 - Описание таблицы metas базы данных

Название	тип данных	Описание
id_meta	int	Идентификатор мета-данных.
title	bool	Заголовок Интернет-страницы.
keywords	datetime	Ключевые слова Интернет-страницы.
description		Описание Интернет-страницы.

Дополнительная информация о гостинице хранится в отдельных таблицах. Так, для описания условий бронирования каждой из гостиниц служит таблица reserving (таблица 3.11[87]), а для описания предоставляемых гостиницей услуг - service

(таблица 3.12[88]).

Таблица 3.11 - Описание таблицы reserving базы данных

Название	тип данных	Описание
id_reserving	int	Идентификатор условий бронирования. Первичный ключ.
conditions	varchar (255)	Условия бронирования
annulation	varchar (255)	Условия аннуляции.
arrival_time	datetime	Время и дата прибытия (заезда).
departure_time	datetime	Время и дата выезда.

Кроме того, о чем уже упоминалось для полного описания гостиниц потребуется еще несколько подструктур. На базе данной структуры создан класс Hotel. Его код можно обнаружить в прибавлении А. В нем уже продан базовый перечень возможностей и структурой учтено его последующее расширение[89].

## Заключение

Технический прогресс в области информационных технологий прочно завоевывает свои позиции в туристской индустрии. На сегодняшний день для облегчения работы гостиничных служб разработаны и успешно внедряются автоматизированные системы управления, состоящие из набора компьютерных программ, автоматизированных рабочих мест, с помощью которых можно собирать и использовать информацию, как для аппарата управления, так и для остальных служб гостиницы. С их помощью гостинице гораздо проще принимать, хранить и при необходимости находить сведения о резервировании номеров, о постоянных клиентах, требованиях и счетах гостей, и т.д. Значительно упрощается процедура функционирования гостиницы с использованием автоматизированных систем управления.

Данные системы позволяют решить следующие задачи:

- оптимизировать бизнес-процессы, снизить бумажный документооборот;
- повысить контроль над деятельностью служб и персонала;
- повысить качество обслуживания гостей;
- оптимизировать операционные затраты;
- оптимизировать статистические и аналитические функции.

# Список литературы

1. Аверьянов Б. Путь к звездам отеля.- Сочи, 2016.-231 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. - Киев: Альтерпресс, 2017. - 374 с.
3. Вишневская Е.В., Климова Т.Б., Богомазова И.В. Современные проблемы науки и образования. - 2019. - № 6.
4. Ефимова О.П. Экономика гостиниц и ресторанов. -М., 2018. -213 с.
5. Зубков А.А., Чибисов СИ. Справочник работника гостиничного хозяйства. - М.: Высшая школа, 2017. - 322 с.
6. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. М.: Издательство «Академия», 2018.-435с.
7. Надежин И.А. Современный ресторан и культурное обслуживание. - М: Экономика, 2019. - 346 с.
8. Чеботарь Ю.М. Туристический бизнес. - М.: Аспект Пресс, 2019.- 123 с.

## Журналы

1. Авсеев Г.Т. Известные системы бронирования. Журнал «Гостиничное дело» № 5, 2017г. С 5
2. Мельников А.Б. Гостиничный приз. Журнал « Пять звезд» №3, 2018г.с 12-13
3. Яковлев С.П. Технические средства компаний. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» № 8, 2018г. С 39

## Интернет-источники

1. . Мобильные технологии в бизнесе. Семеновская е.  
<http://softline.rbc.ru/page/mobilnyie-tehnologii-v-biznese/>
2. Официальный сайт Издательства Панорама и практика. Раздел – Факты и цифры URL: [www.gosdel.panor.ru](http://www.gosdel.panor.ru)
3. . Официальный сайт Hospitality & Retail Systems . Раздел – Факты и цифры URL: [www.hrs.ru](http://www.hrs.ru)
4. . Официальный сайт Фронтдеск. «Мобильное» бронирование отеля. А.Минаев URL: <https://www.frontdesk.ru/article/mobilnoe-bronirovanie-otelya>

1. Аверьянов Б. Путь к звездам отеля.- Сочи, 2016.-231 с [↑](#)

2. Авсеев Г.Т. Известные системы бронирования. Журнал «Гостиничное дело» № 5, 2017г. С 5 [↑](#)
3. Официальный сайт Фронтдеск. «Мобильное» бронирование отеля. А.Минаев  
URL: <https://www.frontdesk.ru/article/mobilnoe-bronirovanie-otelya> [↑](#)
4. Мельников А.Б. Гостиничный приз. Журнал « Пять звезд» №3, 2018г.с 12-13 [↑](#)
5. Мобильные технологии в бизнесе. Семеновская е.  
<http://softline.rbc.ru/page/mobilnyie-tehnologii-v-biznese> [↑](#)
6. Ефимова О.П. Экономика гостиниц и ресторанов. -М., 2018. -213 с [↑](#)
7. Вишневская Е.В., Климова Т.Б., Богомазова И.В. Современные проблемы науки и образования. – 2019. – № 6. [↑](#)
8. Мобильные технологии в бизнесе. Семеновская е.  
<http://softline.rbc.ru/page/mobilnyie-tehnologii-v-biznese> [↑](#)
9. Чеботарь Ю.М. Туристический бизнес. - М.: Аспект Пресс, 2019.- 123 с [↑](#)
10. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. М.: Издательство «Академия», 2018.-435с [↑](#)
11. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. - Киев: Альтерпресс, 2017. - 374 с [↑](#)
12. Мобильные технологии в бизнесе. Семеновская е.  
<http://softline.rbc.ru/page/mobilnyie-tehnologii-v-biznese> [↑](#)
13. Мобильные технологии в бизнесе. Семеновская е.  
<http://softline.rbc.ru/page/mobilnyie-tehnologii-v-biznese> [↑](#)

14. Яковлев С.П. Технические средства компаний. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» № 8, 2018г. С 39 [↑](#)
15. Авсеев Г.Т. Известные системы бронирования. Журнал «Гостиничное дело» № 5, 2017г. С 5 [↑](#)
16. Авсеев Г.Т. Известные системы бронирования. Журнал «Гостиничное дело» № 5, 2017г. С 5 [↑](#)
17. Официальный сайт Издательства Панорама и практика. Раздел – Факты и цифры URL: [www.gosdel.panor.ru](http://www.gosdel.panor.ru) [↑](#)
18. Яковлев С.П. Технические средства компаний. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» № 8, 2018г. С 39 [↑](#)
19. Официальный сайт Издательства Панорама и практика. Раздел – Факты и цифры URL: [www.gosdel.panor.ru](http://www.gosdel.panor.ru) [↑](#)
20. Зубков А.А., Чибисов СИ. Справочник работника гостиничного хозяйства. – М.: Высшая школа, 2017. – 322 с [↑](#)
21. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. - Киев: Альтерпресс, 2017. - 374 с [↑](#)
22. Зубков А.А., Чибисов СИ. Справочник работника гостиничного хозяйства. – М.: Высшая школа, 2017. – 322 с [↑](#)
23. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. М.: Издательство «Академия», 2018. - 435с [↑](#)
24. Вишневская Е.В., Климова Т.Б., Богомазова И.В. Современные проблемы науки и образования. – 2019. – № 6. [↑](#)

25. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. М.: Издательство «Академия», 2018.-435с [↑](#)
26. Официальный сайт Фронтдеск. «Мобильное» бронирование отеля. А.Минаев  
URL: <https://www.frontdesk.ru/article/mobilnoe-bronirovanie-otelya> [↑](#)
27. Официальный сайт Издательства Панорама и практика. Раздел – Факты и цифры URL: [www.gosdel.panor.ru](http://www.gosdel.panor.ru) [↑](#)
28. Официальный сайт Издательства Панорама и практика. Раздел – Факты и цифры URL: [www.gosdel.panor.ru](http://www.gosdel.panor.ru) [↑](#)
29. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. М.: Издательство «Академия», 2014.-435с. [↑](#)
30. Официальный сайт Издательства Панорама и практика. Раздел – Факты и цифры URL: [www.gosdel.panor.ru](http://www.gosdel.panor.ru) [↑](#)
31. Официальный сайт Издательства Панорама и практика. Раздел – Факты и цифры URL: [www.gosdel.panor.ru](http://www.gosdel.panor.ru) [↑](#)
32. Вишневская Е.В., Климова Т.Б., Богомазова И.В. Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 6. [↑](#)
33. Мельников А.Б. Гостиничный приз. Журнал « Пять звезд» №3, 2018г.с 12-13 [↑](#)
34. Авсеев Г.Т. Известные системы бронирования. Журнал «Гостиничное дело» № 5, 2017г. С 5 [↑](#)
35. Авсеев Г.Т. Известные системы бронирования. Журнал «Гостиничное дело» № 5, 2017г. С 5 [↑](#)
36. Ефимова О.П. Экономика гостиниц и ресторанов. -М., 2018. -213 с. [↑](#)

37. Официальный сайт Издательства Панорама и практика. Раздел – Факты и цифры URL: [www.gosdel.panor.ru](http://www.gosdel.panor.ru) ↑
38. Авсеев Г.Т. Известные системы бронирования. Журнал «Гостиничное дело» № 5, 2017г. С 5 ↑
39. Ефимова О.П. Экономика гостиниц и ресторанов. -М., 2018. -213 с. ↑
40. Ефимова О.П. Экономика гостиниц и ресторанов. -М., 2018. -213 с ↑
41. Авсеев Г.Т. Известные системы бронирования. Журнал «Гостиничное дело» № 5, 2017г. С 5 ↑
42. Надежин И.А. Современный ресторан и культурное обслуживание. – М: Экономика, 2019. – 346 ↑
43. . Мобильные технологии в бизнесе. Семеновская е.  
<http://softline.rbc.ru/page/mobilnyie-tehnologii-v-biznese/> ↑
44. Чеботарь Ю.М. Туристический бизнес. - М.: Аспект Пресс, 2019.- 123 с ↑
45. Надежин И.А. Современный ресторан и культурное обслуживание. – М: Экономика, 2019. – 346 ↑
46. Чеботарь Ю.М. Туристический бизнес. - М.: Аспект Пресс, 2019.- 123 с ↑
47. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. - Киев: Альтерпресс, 2017. - 374 с ↑
48. Чеботарь Ю.М. Туристический бизнес. - М.: Аспект Пресс, 2019.- 123 с ↑
49. Официальный сайт Hospitality & Retail Systems . Раздел – Факты и цифры URL: [www.hrs.ru](http://www.hrs.ru) ↑

50. Официальный сайт Hospitality & Retail Systems . Раздел – Факты и цифры URL: [www.hrs.ru](http://www.hrs.ru) ↑
51. Мобильные технологии в бизнесе. Семеновская е.  
<http://softline.rbc.ru/page/mobilnyie-tehnologii-v-biznese> ↑
52. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. М.: Издательство «Академия», 2018.-435с ↑
53. Мобильные технологии в бизнесе. Семеновская е.  
<http://softline.rbc.ru/page/mobilnyie-tehnologii-v-biznese> ↑
54. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. - Киев: Альтерпресс, 2017. - 374 ↑
55. Зубков А.А., Чибисов СИ. Справочник работника гостиничного хозяйства. – М.: Высшая школа, 2017. – 322 с ↑
56. . Мобильные технологии в бизнесе. Семеновская е.  
<http://softline.rbc.ru/page/mobilnyie-tehnologii-v-biznese/> ↑
57. Зубков А.А., Чибисов СИ. Справочник работника гостиничного хозяйства. – М.: Высшая школа, 2017. – 322 с ↑
58. Мобильные технологии в бизнесе. Семеновская е.  
<http://softline.rbc.ru/page/mobilnyie-tehnologii-v-biznese/> ↑
59. Мобильные технологии в бизнесе. Семеновская е.  
<http://softline.rbc.ru/page/mobilnyie-tehnologii-v-biznese/> ↑
60. Официальный сайт Издательства Панорама и практика. Раздел – Факты и цифры URL: [www.gosdel.panor.ru](http://www.gosdel.panor.ru) ↑

61. Ефимова О.П. Экономика гостиниц и ресторанов. -М., 2018. -213 с [↑](#)
62. Авсеев Г.Т. Известные системы бронирования. Журнал «Гостиничное дело» № 5, 2017г. С 5 [↑](#)
63. Надежин И.А. Современный ресторан и культурное обслуживание. – М: Экономика, 2019. – 346 с [↑](#)
64. Вишневская Е.В., Климова Т.Б., Богомазова И.В. Современные проблемы науки и образования. – 2019. – № 6. [↑](#)
65. Надежин И.А. Современный ресторан и культурное обслуживание. – М: Экономика, 2019. – 346 с [↑](#)
66. Аверьянов Б. Путь к звездам отеля.- Сочи, 2016.-231 с [↑](#)
67. Надежин И.А. Современный ресторан и культурное обслуживание. – М: Экономика, 2019. – 346 с [↑](#)
68. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. М.: Издательство «Академия», 2018.-435с [↑](#)
69. Официальный сайт Hospitality & Retail Systems . Раздел – Факты и цифры URL: [www.hrs.ru](http://www.hrs.ru) [↑](#)
70. Официальный сайт Hospitality & Retail Systems . Раздел – Факты и цифры URL: [www.hrs.ru](http://www.hrs.ru) [↑](#)
71. Надежин И.А. Современный ресторан и культурное обслуживание. – М: Экономика, 2019. – 346 с. [↑](#)
72. Мельников А.Б. Гостиничный приз. Журнал « Пять звезд» №3, 2018г.с 12-13 [↑](#)

73. Надежин И.А. Современный ресторан и культурное обслуживание. – М: Экономика, 2019. – 346 с. [↑](#)
74. Авсеев Г.Т. Известные системы бронирования. Журнал «Гостиничное дело» № 5, 2017г. С 5 [↑](#)
75. Авсеев Г.Т. Известные системы бронирования. Журнал «Гостиничное дело» № 5, 2017г. С 5 [↑](#)
76. Мобильные технологии в бизнесе. Семеновская е.  
<http://softline.rbc.ru/page/mobilnyie-tehnologii-v-biznese> [↑](#)
77. Там же [↑](#)
78. Мобильные технологии в бизнесе. Семеновская е.  
<http://softline.rbc.ru/page/mobilnyie-tehnologii-v-biznese> [↑](#)
79. Там же [↑](#)
80. Мельников А.Б. Гостиничный приз. Журнал «Пять звезд» №3, 2018г.с 12-13 [↑](#)
81. Мельников А.Б. Гостиничный приз. Журнал «Пять звезд» №3, 2018г.с 12-13 [↑](#)
82. Там же [↑](#)
83. Там же [↑](#)
84. Вишневская Е.В., Климова Т.Б., Богомазова И.В. Современные проблемы науки и образования. – 2019. – № 6 [↑](#)
85. Там же [↑](#)
86. Там же [↑](#)

87. Вишневская Е.В., Климова Т.Б., Богомазова И.В. Современные проблемы науки и образования. – 2019. – № 6 [↑](#)
88. Там же [↑](#)
89. Зубков А.А., Чибисов СИ. Справочник работника гостиничного хозяйства. – М.: Высшая школа, 2017. – 322 [↑](#)