

Синюк Татьяна Юрьевна

канд. экон. наук, доцент, заведующая кафедрой

Рогальская Юлия Владимировна

магистрант

Дятлов Александр Дмитриевич

магистрант

ФГБОУ ВО «Ростовский государственный

экономический университет (РИНХ)»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

DOI 10.31483/r-138778

АНАЛИЗ ПРИОРИТЕТНЫХ СЕРВИСОВ БРОНИРОВАНИЯ

В РФ В 2022–2024 гг.

***Аннотация:** в статье проведён анализ статистических данных числа выездных туристических поездок граждан РФ в зарубежные страны, представлены сервисы бронирования и отображено их развитие и конкурентоспособность, произведён анализ мнений туристов, которые пользуются данными сервисами при планировании отдыха. На основе проанализированных данных были представлены способы автоматизации управления гостиничным бизнесом.*

***Ключевые слова:** туристическая индустрия, туристические услуги, сервисы бронирования, проблематика онлайн-бронирования, доля бронирования, софт, локальный сервер, облачное хранилище.*

Одной из крупнейших отраслей сферы услуг в мире является индустрия туризма. Влияние на развитие сферы туризма любой страны оказывают различные политические, экономические, экологические и другие факторы. Это можно заметить на примере развития сферы туризма в России и странах ЕС с учетом влияния последствий пандемии COVID-19, санкционного периода и иных факторов.

Динамика туристического потока россиян на основании данных Росстата за период с января по декабрь 2023–2024 годов, отражающая лидеры стран мира для отдыха граждан РФ представлена на рисунке 1.

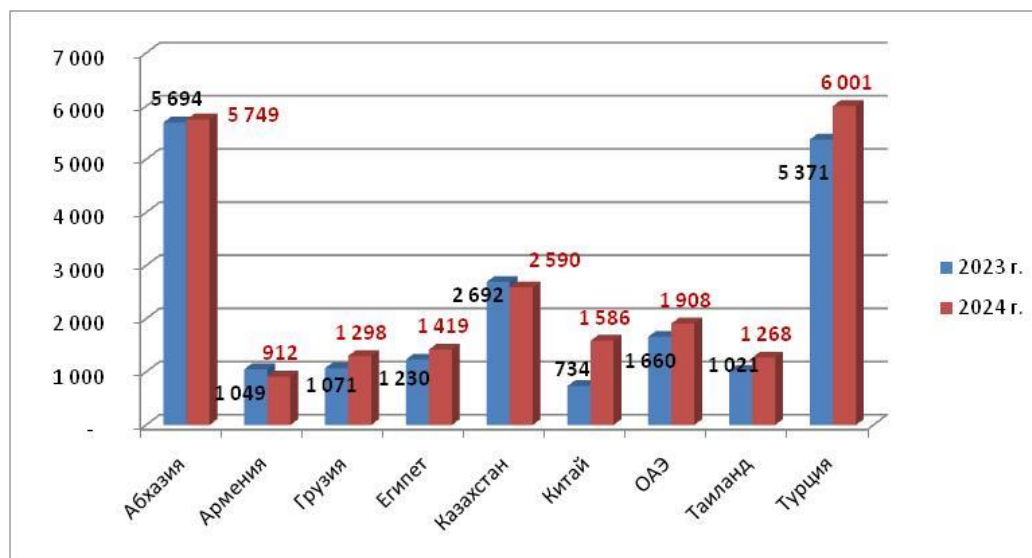


Рис. 1. Число выездных туристских поездок граждан России в зарубежные страны [1]

Из данных графика видно, что основными лидерами для граждан России являются Абхазия, Турция и Казахстан.

Ежегодно туристическая индустрия претерпевает изменения, связанные не только с туристическими потоками, но и внедрениями новых технологий и инноваций для комфорта путешественников и организаторов. Цифровые технологии способствуют преобразованию процессов изучения и бронирования туристических услуг.

В связи с проведением специальной военной операции на Украине были введены санкции, влияющие на сферу туризма в России – закрытие/смена авиа-сообщений, ужесточение требований к получению ВИЗ и т. д. Но несмотря на сложное положение сферы туризма уже сейчас видна положительная динамика туристического потока внутри страны. Вице-президент Российского союза туриндустрии Юрий Барзыкин заявил, что «За три года, 2021–2023 – 150 млрд рублей влили госсредств в туристическую отрасль, это дало результат. Более 70% – возвратность на внутренних направлениях». То есть граждане не только

начали активно путешествовать внутри страны, а ещё и возвращаться в города и курорты, где отдыхали несколько месяцев назад. Так, многие вместо посещения Кипра поехали отдыхать в Анапу в 2022 году, им понравилось и они предпочли спустя год посетить этот же курорт [2].

Вплоть до марта 2022 года основная масса туристов бронировала себе жильё на Booking.com доля бронирования в России составляла 74%. После ухода данного сервиса произошла глобальная перестройка системы бронирования для граждан России. Она заключалась в том, что отельерам пришлось искать новых партнеров, а туристам – альтернативные площадки и способы аренды жилья.

Остановка работы в российский отдел западных компаний не только увеличила прямые продажи на сайтах гостиниц, но также привела к изменению рыночной доли в пользу местных аналогов. С уходом Booking российские онлайн-сервисы начали замечать органический рост. «Множество объектов размещения, особенно частных, прежде представленных либо только на Booking, либо на Airbnb. После их ухода владельцы недвижимости поспешили зарегистрироваться на других ресурсах, чтобы не потерять бизнес», – рассказывает Юрий Кузнецов, владелец «Суточно.ру» [4].

Доля онлайн-продаж через сервисы бронирования в первом квартале 2023 года составляла лишь 30%. Специалисты сначала оценивали ситуацию с ростом прямых продаж и отсутствием крупного игрока на рынке как временную, но спустя год она почти не изменилась. Однако в отрасли, наконец, наступила стабильность: по данным Вново, за последние месяцы среди российских сервисов бронирования сформировался список лидеров.

Главным участником среди онлайн-туристических агентств остается Ostrovok (34,40%), на втором месте – Яндекс.Путешествия (16,30%). В тройке лидеров – 101Hotels.com (10,30%), затем следуют Bronevik.com/МТС Travel (8,00%) и «Суточно.ру» (9,10%). По состоянию на март 2025 г. рейтинг сервисов немного изменился и лидерские позиции заняли «Яндекс.Путешествия» и TripAdvisor. Соотношение сервисов представлено на рисунках 2–3.

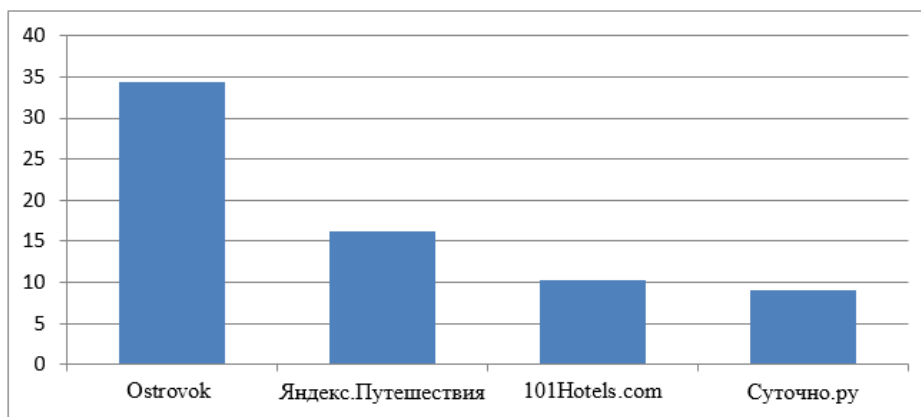


Рис. 2. Рейтинг сервисов бронирования жилья в начале 2023 г. [4]

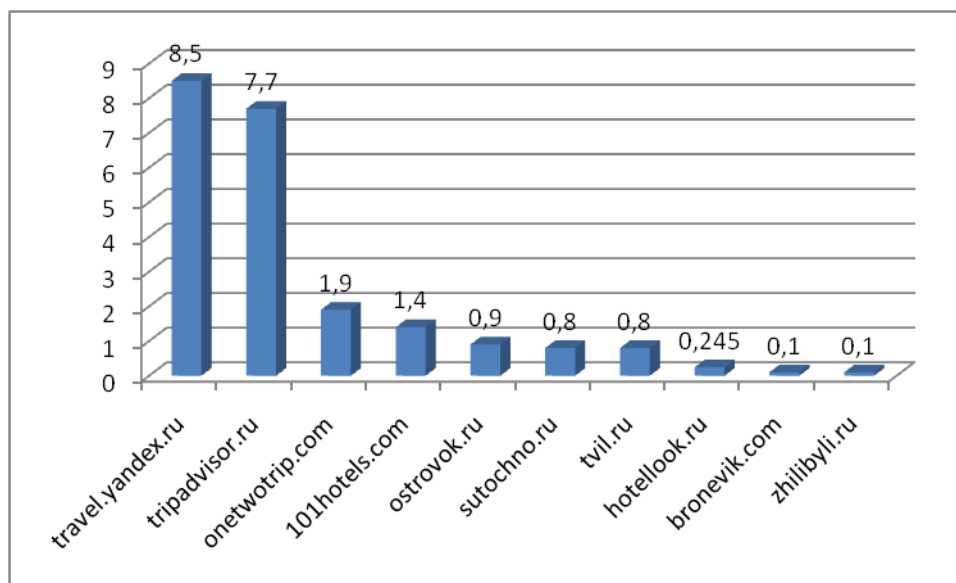


Рис. 3. Рейтинг сервисов бронирования жилья в начале 2024–2025 гг., в млн посещений [10]

Рассмотрим лидеров по поиску жилья. В 2023 г. год количество отелей, подключенных к экстранету ostrovok.ru, увеличилось вдвое, достигнув отметки в 70 тыс. объектов, как сообщают в компании. Популярность ostrovok.ru объясняется не только самими экспертами, но и самими путешественниками за счет схожести с booking: аналогичный интерфейс, огромная база размещения в России и за рубежом. Различные факторы, включая узнаваемость бренда на рынке уже более 13 лет, сыгрывают в пользу компании.

Доля онлайн-бронирований через «Яндекс.Путешествия» за последний год значительно увеличилась. Сервис работает как метапоисковик, включая в себя отели по всему миру. Однако привилегии «Яндекса» в поисковой выдаче, а

также программа лояльности с баллами на оплату такси и других услуг делают остальных участников рынка уязвимыми.

Ostrovok.ru держал позицию лидера вплоть до лета 2023 года, после чего сервис «Яндекс Путешествия» обогнал его среди российских сервисов аренды отелей: летом через него делал бронь каждый шестой гость, который искал жилье онлайн. Но чаще всего гости бронируют номера напрямую на сайтах отелей.

За год сервис «Яндекс Путешествия» практически вдвое увеличил свою долю по бронированиям – с 8,1% прошлым летом до 15% за июнь-август 2023-го, а на март 2025 г. количество посещений достигло 8,5 млн. Таким образом, агрегатор обошел лидировавший в 2023 году сервис Ostrovok.ru (его доля снизилась до 14,5% год к году). В пятерке самых популярных сервисов для поиска туристического жилья этим летом также оказались: входящий в группу «Академсервис» Acase.ru (его доля составила 4,4%), входящий в МТС Travel сервис Bronevik.com (4,4%) и замыкающий пятерку Zabroniryi.ru с долей 3,9%.

Впрочем, основная часть отдыхающих, бронирующих отели онлайн, после ухода из России сервиса Booking.com (по данным TravelLine, до марта 2022 года на его долю приходилось 57% броней) снимают жилье напрямую у гостиниц и отелей. По итогам трех летних месяцев 2023 года напрямую на сайтах отелей совершали брони 44,3% пользователей, хотя это и меньше, чем год назад (49,3%). Рисунок 4.

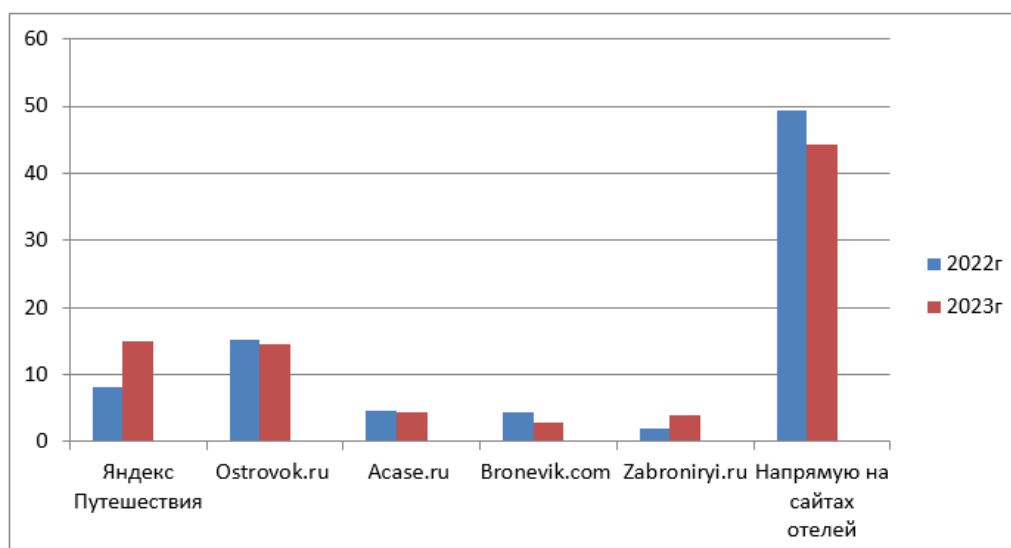


Рис. 4. Статистика бронирования жилья туристов летом 2022 и 2023 гг. [5]

Согласно исследованию, проведенному специалистами сервиса среди тысячи пользователей, выяснилось, что многие сталкиваются с проблемами при выборе отеля. Большинство респондентов (33,7%) жаловались на отсутствие обратной связи от объекта размещения. Почти треть (30%) отметили недостоверную информацию в описаниях комнат и услуг, а также несоответствие фотографий на сайте реальному виду отеля.

Неверные цены на портале удивили 27% туристов, а 2,2% были разочарованы тем, что их не заселили в заказанную гостиницу. Более половины опрошенных (56%) при выборе отеля обращают внимание на отзывы, наиболее важной информацией для них является чистота номера (57%). Местоположение отеля относительно достопримечательностей важно для 43% туристов, а доброжелательность персонала – для 30%. Также клиенты обращают внимание на качество еды и удобство способов оплаты [6].

Автоматизация управления гостиничным бизнесом – отличное решение для отельеров, желающих повысить эффективность своей деятельности. Например, GuestCloud PMS предлагает оптимизировать процесс бронирования номеров в различных типах гостиниц без дополнительных инвестиций. Оплата системы осуществляется только в случае получения прибыли, что делает ее привлекательным и удобным решением [7].

Список литературы

1. Рогальская Ю.В. Цифровые тренды в туристическом секторе / Ю.В. Рогальская, Т.Ю. Синюк // Научный вектор: сборник научных трудов / под научн. ред. Е.Н. Макаренко. – Вып. 9. – Ростов н/Д.: Ростовский государственный экономический университет «РИНХ», 2023. – С. 81–85. – EDN DGVCUQ.
2. Дело в брони: какие отечественные сервисы бронирования могут заменить Booking [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://style.rbc.ru/life/6467630d9a79477b6b875482> (дата обращения: 18.05.2025).

3. Туристы назвали самые распространенные проблемы при бронировании отелей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ria.ru/20230111/puteshestviya-1843905746.html> (дата обращения: 18.05.2025).

4. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> (дата обращения: 25.03.2025).

5. Российский туризм оправился от санкций и переходит в безвизовый режим [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.kp.ru/daily/27571/4896347/> (дата обращения: 25.03.2025).

6. Руководители Суточно.ру отвечают на главные вопросы арендодателей [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://sutochno.com/blog/answers> (дата обращения: 25.03.2025).

7. Дело в брони: какие отечественные сервисы бронирования могут заменить Booking [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://style.rbc.ru/life/6467630d9a79477b6b875482> (дата обращения 25.03.2025).

8. На рынке сервисов бронирования отелей в России сменился лидер [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rbc.ru/business/06/09/2023/64f6e3a79a79475536138a70> (дата обращения 25.03.2025).

9. Туристы назвали самые распространенные проблемы при бронировании отелей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ria.ru/20230111/puteshestviya-1843905746.html> (дата обращения 23.03.2025)

10. Гостиничный софт: удобно, надежно, безопасно [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://hospitalitycloud.ru/> (дата обращения: 21.02.2025).

11. Облако или локальный сервер? Плюсы и минусы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vc.ru/services/600703-oblako-ili-lokalnyy-server-plyusy-i-minusy> (дата обращения: 21.03.2025).

12. Преимущества и недостатки облачных сервисов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://gainup.ru/articles/7> (дата обращения: 21.03.2025).

13. Мягченко О. Топ-10 – лучшие сайты поиска и бронирования отелей в России / О. Мягченко [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://bnovo.ru/blog/where-to-stay-11-most-visited-booking-services/> (дата обращения: 21.03.2025).