

ОНЛАЙН-СИСТЕМЫ ОПЛАТЫ В МЕЖДУНАРОДНОМ ГОСТИНИЧНОМ СЕКТОРЕ: СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

В. М. Дедок¹⁾, Е. П. Шатикова²⁾

¹⁾ Белорусский государственный университет,
пр. Независимости, 4, 220030, Минск, Беларусь, viktoria_dedok@yahoo.com

²⁾ Белорусский государственный университет,
пр. Независимости, 4, 220030, Минск, Беларусь, liza.shatikava97@mail.ru

В статье представлен краткий обзор современных онлайн-систем оплаты в международном гостиничном секторе; представлен краткий обзор истории развития; описаны ведущие онлайн-системы оплаты (*Mews Payments, SabeePay, SiteMinder Pay, Cloudbeds Payments, Adyen, Planet, Book&Payment*); представлено краткое описание онлайн-систем оплаты, адаптированных к потребностям международного гостиничного сектора (*PayPal, Clock PMS+, AirPlus International*); обозначены перспективные направления развития.

Ключевые слова: онлайн-система оплаты; международный гостиничный сектор; *PayPal*; платежный агрегатор; платежный шлюз; электронный кошелек.

ONLINE PAYMENT SYSTEMS IN THE INTERNATIONAL HOTEL SECTOR: CURRENT STATE AND PROSPECTS OF DEVELOPMENT

V. M. Dedok^{a)}, E. P. Shatikova^{b)}

^{a)} *Belarusian State University,*
Niezaliežnasci Avenue, 4, 220030, Minsk, Belarus, viktoria_dedok@yahoo.com

^{b)} *Belarusian State University,*
Niezaliežnasci Avenue, 4, 220030, Minsk, Belarus, liza.shatikava97@mail.ru
Corresponding author: V. M. Dedok (viktoria_dedok@yahoo.com)

The article provides a brief overview of modern online payment systems in the international hotel sector; a brief overview of the development history is presented; the leading online payment systems are described (*Mews Payments, SabeePay, SiteMinder Pay, Cloudbeds Payments, Adyen, Planet, Book&Payment*); a brief description of online payment systems adapted to the needs of the international hotel sector is presented (*PayPal, Clock PMS+, AirPlus International*); promising directions of development are outlined.

Keywords: online payment system; international hotel sector; *PayPal*; payment aggregator; payment gateway; electronic wallet.

Стремительное развитие информационных технологий привело к глобальной цифровизации экономики, которая обеспечивает автоматизированный сбор и хранение информации, сокращение издержек и повышение конкурентоспособности [1]. В связи с этим приобретает актуальность вопрос о влиянии цифровизации на международный гостиничный сектор. Онлайн-системы бронирования, автоматизированные системы управления, облачные базы данных и множество других инноваций стали незаменимыми при оказании гостиничных услуг. Однако наиболее значимым нововведением являются онлайн-системы оплаты.

Идея «онлайн-системы оплаты» появилась в 1980-е гг. Ее основоположником принято считать Д. Шаума, который стремился создать цифровые деньги, сохраняющие приватность пользователей, и использовал механизм «слепых подписей» (принцип «слепых подписей» предполагает сбор и преобразование личных данных пользователя в ряд случайных значений для последующей обработки банком). В 1995 г. Д. Шауму удалось создать программу для шифрования данных *eCash* [2]. В 1998 г. был создан электронный кошелек *WebMoney* [3]. В это же время свою работу начала другая онлайн-система оплаты — *PayPal*, которая со временем стала более функциональной [4]. Технологии оплаты онлайн постоянно совершенствовались. Популярность приобрели мобильные покупки, количество которых в 2003 г. составило 95 млн единиц. Это повлияло на появление в 2014 г. бесконтактных платежных систем, представляющих собой способ оплаты товаров и услуг с использованием дебетовой, кредитной или смарт-карты и технологии радиочастотной идентификации (*RFID*). Примерами таких систем являются *Google Pay*, *Apple Pay* и *Samsung Pay* [5]. Этапы развития онлайн-систем оплаты в обобщенном виде представлены на рисунке.



Основные этапы развития онлайн-систем оплаты

Под понятием «онлайн-система оплаты» в статье понимаются «системы, которые позволяют во всем мире оплачивать товары и услуги в цифровом виде» [6]. Они принимают платежи, ведут отчетность денежных переводов и позволяют гостиницам привлечь больше посетителей. Классифицировать их можно по географии деятельности (национальные, международные), по потребительскому сегменту (*B2B, B2C, C2C*) и по цели использования (платежные шлюзы (платежные шлюзы — это отдельный сервис, отвечающий за авторизацию и обработку платежей по кредитным и дебетовым карта.), платежные агрегаторы (платежный агрегатор — аппаратно-программный сервис, который отвечает за автоматизацию и контроль электронных платежей), системы электронных кошельков, системы бесконтактной оплаты) [7].

Ниже представлено краткое описание ведущих онлайн-систем оплаты, задействованных в международном гостиничном секторе.

— *Mews Payments* — платежный агрегатор — предлагает оплату с помощью электронных кошельков (например, *iDeal*) и кредитных карт (таких как *Maestro, Mastercard, Diners Club, American Express* и *Visa*). Главным преимуществом *Mews Payments* является функция отчетности. Также данная система предоставляет возможность обзора платежей. К недостаткам *Mews Payments* относится высокая стоимость подключения. Стартовый пакет стоит 210 дол. США в месяц [8].

— *SabeePay* — платежный агрегатор — обладает следующими преимуществами: функция email-оповещения, функция отчетности, а также возможность оформления бесплатного пробного периода. К недостаткам относится необходимость создания учетной записи *Sabee* для использования сервиса. Пользователь обязан создать и оформить один из предложенных пакетов. Минимальная стоимость этой процедуры составляет 91,67 дол. США в месяц [9].

— *SiteMinder Pay* является платежным шлюзом. Преимуществами данной системы являются надежная защита и высокая скорость обработки платежей. Единственным недостатком является необходимость отдельно настраивать каждый *POS*-платеж [10].

— *Cloudbeds Payments* — платежный агрегатор — подходит для крупных гостиничных сетей и курортов. Доступен в США, Канаде, Великобритании и некоторых странах Европы. К ее преимуществам относятся совместимость с электронными кошельками, а также функция отчетности. К недостаткам относится необходимость создания учетной записи *Cloudbeds* для подключения [11].

— *Adyen* — платежный агрегатор, ориентированный на крупные гостиничные сети и курорты [12]. Он совместим с онлайн-кошельками и виртуальными платежными картами. Также система принимает платежи по *QR*-коду. К недостаткам этой системы относятся высокие тарифы.

— *Planet* — платежный шлюз, который подходит как для крупной гостиничной сети, так и для небольшого курорта. Он принимает все основные кредитные карты, включая *American Express*, *Visa*, *Mastercard*, *Diners Club* и *Discover*. К основным преимуществам *Planet* относится простота использования, функция отчетности и совместимость с такими платформами как *Google Pay* и *Apple Pay*. *Planet* также работает с азиатскими приложениями *WeChatPay* и *AliPay*. К недостаткам данной онлайн-системы оплаты относится длительность подключения (процесс может занимать до двух недель) [13].

— *Book&Payment (Dingus)* — это платежный агрегатор, предназначенный для управления онлайн-платежами в режиме реального времени. К преимуществам использования системы *Book&Payment* относятся автоматизация платежей, система предотвращения мошенничества и обеспечения безопасности данных и совместимость с другими платежными агрегаторами. К недостаткам данной системы относится необходимость создания учетной записи *Dingus* для начала работы [14].

Следует отметить, что каждая из выше указанных онлайн-систем оплаты в качестве конкурентного преимущества подчеркивает ту или иную уникальную особенность. Так, *SiteMinder Pay* и *Book&Payment (Dingus)* указывают надежную систему безопасности как их основное преимущество. Под системой безопасности подразумеваются технологии, обеспечивающие конфиденциальность пользователя и отслеживающие подозрительные транзакции. *Mews Payments*, *SabeePay*, *Cloudbeds Payments* и *Planet* обращают внимание на функцию отчетности. Благодаря этой функции пользователи могут установить, когда была произведена та или иная транзакция. *Mews Payments*, *Cloudbeds Payments*, *Adyen*, *Planet* и *Book&Payment (Dingus)* указывают на наличие домена совместимости. Это означает, что данные платежные шлюзы и агрегаторы совместимы с другими онлайн-системами оплаты. *SabeePay* предлагают пользователям функцию *email*-оповещения, благодаря которой система автоматически отправляет пользователям уведомление о сроках оплаты гостиничных услуг. Также *SabeePay* предоставляют бизнесу возможность оформления бесплатного пробного периода. *Mews Payments* предлагают функцию обзора платежей. Она отличается от функции отчетности тем, что позволяет проводить мониторинг транзакций в режиме реального времени.

Стоит отметить, что в международном гостиничном секторе часто используются системы оплаты, адаптированные под потребности гостиничных сетей и отелей. К ним относятся:

— *PayPal* — это электронный кошелек, с помощью которого гости могут оплачивать услуги через *PayPal* баланс или через одну из кредитных карт, авторизированных в системе [4]. К преимуществам использования *PayPal* относятся бесплатное обслуживание учетной записи *PayPal* для личных- и бизнес-целей. Основным недостатком является необходимость

подписания соглашения о безусловном согласии на передачу своих персональных данных партнерам *PayPal*. Также, за транзакции, обработанные картами *American Express* и другими международными кредитными картами, *PayPal* взимает комиссию;

— *AirPlus International* является платежным агрегатором, подходящим для предприятий, оказывающих услуги в сфере *MICE*-туризма. Конкурентными преимуществами *AirPlus* являются высокая степень сохранности денежных переводов и возможность работы с корпоративными кредитными картами. Также система оснащена функцией централизованного управления учетными записями. Единственным недостатком является отсутствие повсеместного доступа к системе. На данный момент она активна только в 26 странах мира [15];

— *Clock PMS+* является системой управления гостиницами, совмещающей в себе функции онлайн-платежей. К ее преимуществам относится опция безопасного хранилища данных [16]. Система проверяет данные кредитной карты, которые гости вводят при бронировании онлайн или при оплате через приложение отеля, и сохраняет их на сервере *Clock*. Также система гарантирует возврат денежных средств, если возникают проблемы с обработкой платежа. К недостаткам относится необходимость приобретения на платформе *Clock* полного программного обеспечения *Clock PMS+* для использования платежного модуля.

На данный момент существует несколько путей развития онлайн-систем оплаты, задействованных в международном гостиничном секторе. Прежде всего, это повсеместное внедрение функции голосовой активации. Данное решение обеспечивает более плавное взаимодействие с клиентом и является своеобразным гарантом безопасности пользователя, так как только он может активировать доступ к учетной записи. Похожей инновацией, с точки зрения безопасности, является технология отпечатка пальца. Тем не менее, не все устройства могут считывать биометрические данные. Потенциалом обладают услуги по установке онлайн-систем оплаты и обучению сотрудников их использованию. Данное решение поможет избежать конфликтных ситуаций с пользователями и позволит сотрудникам быстро адаптироваться к новому программному обеспечению.

Подводя итог, следует сделать следующие выводы. Онлайн-системы оплаты в последнее десятилетие приобрели высокую значимость в деятельности международного гостиничного сектора. В международной практике представлены онлайн-системы оплаты, специализированные под деятельность гостиничного сектора (*Mews Payments, SabeePay, SiteMinder Pay, Cloudbeds Payments, Adyen, Planet, Book&Payment*), и адаптированные под деятельность гостиничного сектора (*PayPal, Clock PMS+, AirPlus International*). В дальнейшем, можно ожидать внедрение параметров голосовой активации, повышение уровня защиты пользовательских данных, а также инновационные решения по обучению сотрудников гостиниц и отелей использованию онлайн-систем оплаты.

Библиографические ссылки

1. Акулова, Е. Что это такое цифровизация простыми словами [Электронный ресурс] / Е. Акулова // Генеральный директор. — 08.11.2023. — Режим доступа: <https://www.gd.ru/articles/10334-tsifrovizatsiya?ysclid=19f8ilze1z864780312>. — Дата доступа: 20.09.2023.
2. Взлет и падение проекта DigiCash, который изменил мир [Электронный ресурс] // Chain Media. — 01.05.2018. — Режим доступа: <http://chainmedia.ru/articles/where-it-all-began/?ysclid=lbow6jo1lv621910889>. — Дата доступа: 20.09.2023.
3. WebMoney (Вебмани) [Электронный ресурс] // Myfin. — 27.07.2020. — Режим доступа: <https://myfin.by/wiki/term/webmoney?ysclid=lbowsq0twt216945773>. — Дата доступа: 15.09.2023.
4. PayPal [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.paypal.com/>. — Дата доступа: 20.09.2023.
5. The history & development of online payments [Electronic resource] // Kevin. — Mode of access: <https://www.kevin.eu/blog/history-of-online-payments/>. — Date of access: 15.09.2023.
6. Gam, B. Mobile Payment Systems Overview: Types, Benefits, and Integration / B. Gam [Electronic resource] // Payneteasy. — 11.10.2021. — Mode of access: <https://payneteasy.com/blog/mobile-payment-systems-overview-types-benefits-and-integration>. — Date of access: 15.09.2023.
7. Платежный шлюз и агрегатор — в чем разница? [Электронный ресурс] // Assist. — 18.02.2016. — Mode of access: <https://www.assist.ru/ob-assist/novosti/1440/>. — Date of access: 15.09.2023.
8. Mews Payments [Electronic resource]. — Mode of access: <https://www.mews.com/>. — Date of access: 20.09.2023.
9. Sabeeapp [Electronic resource]. — Mode of access: <https://www.sabeeapp.com/>. — Date of access: 20.09.2023.
10. SiteMinder Pay [Electronic resource]. — Mode of access: <https://help.siteminder.com/>. — Date of access: 20.09.2023.
11. Cloudbeds [Electronic resource]. — Mode of access: <https://www.cloudbeds.com/>. — Date of access: 20.09.2023.
12. Adyen [Electronic resource]. — Mode of access: <https://www.adyen.com/>. — Date of access: 15.09.2023.
13. Planet [Electronic resource]. — Mode of access: <https://www.planetpayment.com/>. — Date of access: 18.09.2023.
14. What do I need Book&Payment for? [Electronic resource] // Dingus. — Mode of access: <https://www.dingus.es/en/products/book-payment/>. — Date of access: 15.09.2023.
15. AirPlus [Electronic resource]. — Mode of access: <https://www.airplus.com/>. — Date of access: 18.09.2023.
16. Clock PMS+ [Electronic resource]. — Mode of access: <https://www.clock-software.com/software/clock-pms/clock-pms-prices.html>. — Date of access: 18.09.2023.