Автоматизированные системы бронирования.

Содержание.

I.Введение. 3

II.Возможности автоматизированных систем бронирования и резервирования. 4

**2.1.Возникновение компьютерных систем бронирования. 4**

2.2.Сотрудничество КСБ и турагенств. 5

**2.3.Гостиницы в КСБ. 7**

III. Зарубежные системы бронирования и резервирования. 12

3.1. Amadeus. 12

3.1.1. История создания. 13

**3.1.2. Подключение к системе. 16**

3.1.3. Продукты. 17

3.2. Galileo. 21

**3.2.1. Подключение к системе. 21**

3.2.2. Продукты. 22

3.3. Worldspan. 27

3.3.1. История создания. 27

**3.3.2. Подключение к системе. 28**

3.3.3. Продукты. 30

3.4. Sabre. 33

3.5. Fidelio. 34

IV. Отечественные системы бронирования и резервирования. 36

4.1. Сирена. 36

4.1.1. История создания. 36

4.1.2. Продукты. 37

4.2. Ключ. 42

4.3. Туринтел. 43

4.4. Тур Резерв. 44

V. Заключение.45

VI. Список используемой литературы. 46

I. Введение.

Бум использования компьютерных технологий в последнее время все больше захватывает российский туристический рынок. Доказательство тому - стремительный рост подключений новых агентств к глобальным компьютерным системам бронирования Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Fidelio. Только за прошедший год эти КСБ практически удвоили число своих пользователей. Во многом, благодаря растущей популярности Интернет. И это не предел. Ведь в XXI веке – веке компьютерных технологий немаловажно автоматизировать свой офис. Не стоит забывать о том, что телефон и факс теперь уже уступают свои позиции компьютерному оборудованию, помогающему быстро и качественно совершить бронирование будь то номера в гостинице, места в самолёте или автомобиля.

В связи с обостряющейся конкуренцией на рынке и, как следствие, ставкой турфирм на технологичность процесса реализации туруслуг, а также бумом Интернета и электронной коммерции, можно ожидать дальнейшего расширения рынка компьютерного бронирования.

Конечно же, немаловажным здесь является то к какой системе подключено турагенство. В настоящее время выбор КСБ достаточно велик, но будущему пользователю необходимо владеть информацией о каждой из КСБ для того чтобы сделать правильный выбор. Здесь и спектр возможностей, предоставляемых КСБ, и сопоставление качества с ценой.

Исходя из этого, целью данной работы я ставлю объективное рассмотрение возможностей как отечественных, так и зарубежных КСБ на современном этапе развития.

**II.Возможности автоматизированных систем бронирования и резервирования.**

**2.1. Возникновение компьютерных систем бронирования.**

Впервые понятие «Компьютерная Система Бронирования» (КСБ) появилось в Европе и США в 60-х годах. В те годы гражданская авиация находилась на этапе активного развития. «Телефонная» технология бронирования мест туристическими агентами и «бумажная» технология управления заполняемостью рейсов авиакомпаниями перестали справляться с обслуживанием растущего пассажиропотока, что и привело к необходимости автоматизации подобного рода деятельности.  
Первые КСБ были созданы отдельными авиакомпаниями и предназначались исключительно для обслуживания нужд собственных туристических агентов. Спустя некоторое время такой подход привел к тому, что, с одной стороны, в активно работающих турагентствах было установлено несколько терминалов КСБ, принадлежащих различным авиакомпаниям, а, с другой стороны, авиакомпаниям приходилось тратить все больше и больше средств на технологическое развитие КСБ. Логичным решением в этой ситуации стало объединение усилий авиакомпаний в разработке и продвижении КСБ на рынке. Результатом этой интеграции явилось возникновение четырех так называемых глобальных систем резервирования (Global Distribution System - GDS). На настоящий момент к глобальным относят четыре системы бронирования: Amadeus, Galileo, Sabre и Worldspan.

2.2. Сотрудничество КСБ c турагенствами.

КСБ созданы для удовлетворения потребностей турфирм и определяет свои первоочередные цели следующим образом:

* предлагать поставщикам (провайдерам) туристических услуг (авиаперевозки, прокат автомобилей, отели, туроператоры, железная дорога и др.) надежную и эффективную общемировую сеть сбыта, предоставляющую им доступ к наибольшей в мире базе клиентуры, принадлежащей турагентствам и коммерческим бюро авиакомпаний;
* предлагать абонентам (турагентствам) мощный инструмент управления и маркетинга, позволяющий им быть конкурентоспособными и прибыльными, иметь доступ, как к местным, так и международным провайдерам, обеспечивать управление деятельностью и вести финансовый учет работы фирмы;
* предлагать авиакомпаниям возможность использования системы в их коммерческих бюро таким образом, что и авиакомпании и турагентства могут работать через одну и ту же систему;
* обеспечивать глобальное обслуживание посредством технических связей и союзов с другими системами.

В настоящее время существует множество компьютерных программ, позволяющих распространять туруслуги с использованием КСБ.

КСБ поставляют турагенствам специальные пакеты, включающие эти программы и, конечно же специальное оборудование для осуществления деятельности. Разумеется все операции по резервированию производятся турагенствами посредством связи с определёнными структурами, занятыми в этой сфере. Набор оборудования и средств связи зависит от выбранного турагенством типа подключения к системе:

* подключение по выделенному каналу связи (прямой провод или некоммутируемый канал связи) – прямое подключение;
* подключение с набором телефонного номера (коммутируемый канал связи) - телефонное подключение;
* подключение через сеть Интернет.

Функции агентства при самостоятельном бронировании клиентами через Интернет заключаются в проверке корректности выполненных броней, оптимизации выбранных маршрутов, выписке и доставке авиабилетов.

Итак, каждая КСБ создаёт свои собственные комьютерные программы, которые выполняют следующие функции:

1. позволяют проводить поиск оптимальных ценовых вариантов туруслуги;
2. позволяют работать по различным тарифам, в том числе, по конфиденциальным;
3. позволяют турагенству автоматически распечатывать на матричном принтере билеты, предназначенные для ручной выписки, используя данные о бронировании;
4. позволяют турагентствам использовать программу автоматического составления отчетов;
5. позволяют вести различные виды статистики;
6. предоставляют доступ к обширной справочной системе оперативной информации;
7. позволяют контролировать все операции по взаиморасчетам с клиентами и поставщиками.
8. позволяют создавать на сайте турагентства систему бронирования туруслуг для корпоративных и частных клиентов. Таким образом, посетитель сайта получает возможность самостоятельного выбора авиарейсов и отелей и их последующего бронирования.

**2.3. Гостиницы в КСБ.**

Согласно используемой в КСБ терминологии компания - поставщик туруслуг именуется «провайдером». Представление гостиницы в любой КСБ обязательно должно включать в себя следующие позиции: общее описание, описание номерного фонда, описание тарифов, цены, информацию о наличии мест.  
Общее описание определяет возможности гостиницы как объекта размещения и содержит адрес, месторасположение, год постройки и год последней реконструкции здания, данные об инфраструктуре, и т.п. Сюда же относятся сведения о близлежащих достопримечательностях.  
В описании номерного фонда указываются типы и классы номеров, приводится их подробное описание и вместимость. Под вместимостью понимается количество обслуживаемых лиц, которое может быть размещено в номере на штатных и дополнительных кроватях. Именно на основании характеристик вместимости определяется возможность размещения нескольких человек в одном гостиничном номере.  
Тарифом называется набор правил приобретения гостиничных услуг, отказа от них и возникающие в связи с этим требования и ограничения.

Пример типичного описания: «Тариф включает континентальный завтрак, пользование фитнесс-центром и ежедневную доставку утренних газет в номер. Ограничений на дни заезда/выезда нет».

Предварительное бронирование возможно при наличии номера кредитной карты в качестве гарантии. При отказе от ранее сделанного бронирования менее чем за двое суток до заезда или при незаезде клиента взимается штраф в размере стоимости проживания за первые сутки. В гостиницах существует полный тариф, называемый Rack Rate, или иначе - «стандартный тариф», и система специальных тарифов (тариф выходного дня, групповой тариф и т.д.). Rack Rate обладает наименьшими ограничениями на применение. Именно по этому тарифу будут обслуживаться индивидуальные клиенты, обратившиеся напрямую в гостиницу. Цены на проживание по стандартному тарифу являются самыми высокими. Специальные тарифы привлекательнее для клиентов вследствие устанавливаемой ими более низкой цены на проживание, однако, существуют ограничения на их применение. Например, для применения тарифа выходного дня необходимо заехать в пятницу или субботу и выехать не позднее понедельника.  
Количество применяемых гостиницей специальных тарифов ничем не ограничено. Наиболее часто используемыми в КСБ тарифами (помимо стандартного) являются: корпоративный тариф, тариф выходного дня, тариф для пожилых людей, тариф для военнослужащих, тариф для туристических агентов.  
Цены на размещение по различным тарифам обычно различаются. Это позволяет оптимизировать суммарную прибыль, получаемую гостиницей.

Неотъемлемая часть тарифа - величина комиссионных, выплачиваемых туристическому агенту, совершившему бронирование. При продажах по стандартному и корпоративному тарифам эта величина составляет обычно 10%. Для специальных тарифов устоявшегося значения не существует. Все определяется по соглашению сторон - в отдельных случаях комиссия достигает 20%.  
Оплата проживания по тарифу возможна как в гостинице в момент заезда, так и предварительно до заезда.

Существует несколько вариантов задания информации о наличии мест. На каждую конкретную дату при продаже номеров определенного типа по определенному тарифу может быть объявлена: свободная продажа (Free Sale), ограниченная свободная продажа (Allocation), продажа по запросу (On Request) или остановка продажи (Stop Sale). При свободной продаже провайдеру предоставлено право самостоятельно возвращать турагенту подтверждение бронирования, не запрашивая гостиницу. Ограниченная свободная продажа предусматривает свободную продажу в пределах заранее определенного количества номеров в день (например, не более трех стандартных двухместных номеров). При работе по запросу гостиница обязана в течение 24 часов подтвердить или отвергнуть запрос клиента. Остановка продажи применяется, когда гостиница переполнена или ожидается проведение какого-либо крупного мероприятия. С точки зрения конечного клиента, которому необходимо забронировать место в гостинице, ситуация свободной продажи или ограниченной свободной продажи является наиболее предпочтительной, так как он может получить ответ на свой запрос немедленно, а при продаже по запросу он будет вынужден ждать ответ гостиницы в течение суток. Практика продаж через КСБ показывает, что наилучших результатов можно добиться при свободной продаже или ограниченной свободной продаже номеров. Это применимо для любых гостиниц, за исключением, быть может, небольших частных отелей, имеющих по 10-15 номеров. Исключения также составляют номера определенного типа (президентские апартаменты и др.).   
Тип доступа - это понятие, характеризующее качество технического взаимодействия между провайдером и GDS. Выделяют два основных типа доступа: «Тип В» и «Тип А».  
При доступе типа «В» провайдер обрабатывает поступающие из GDS заказы в режиме off-line, то есть с задержкой во времени. Предельное время, за которое провайдер должен обработать поступивший запрос и отправить ответ в почтовый ящик агента, составляет 24 часа. Доступ типа «А» лишен этих недостатков. Ответ на запрос возвращается в режиме on-line в течение 7 секунд. При совершении бронирования турагент всегда видит, в какой стратегии представлены места в гостинице и какой тип доступа предоставляет ее провайдер. Предпочтение всегда отдается тем гостиницам, которые подключены по типу «А» и продаются свободным (ограниченно свободным) образом.  
Провайдерами гостиничных услуг в GDS обычно выступают штаб-квартиры крупных гостиничных цепей (Radisson, Marriott, Inter-Continental и др.), а также фирмы, специализирующиеся на подобного рода деятельности. Отдельные гостиницы не занимаются представлением себя в GDS самостоятельно в силу высокой стоимости необходимого технического оснащения. Таким образом, существует два пути представить свою гостиницу в GDS - вступление в гостиничную цепочку (со всеми вытекающими отсюда последствиями, связанными с изменениями в принципах управления или даже форме собственности) или заключение контракта со специализированной компанией-провайдером.  
 Оценивая общее развитие GDS в России, СНГ и Балтии, можно отметить несколько особенностей:  
 Слабое покрытие регионов - из 232 гостиниц, представленных в GDS, более 50 приходится на Москву;  
 Излишне жесткие штрафные санкции по отношению к клиентам - большинство гостиниц заполнено менее чем на 50%, но выставляют штрафы за незаезд, несмотря на отсутствие реального простоя номерного фонда;

Требование от клиента предоплаты конкретного заказа до заезда, что ведет к высоким накладным расходам на пересылку денег;  
 Неразвитая тарифная политика.  
Чтобы исправить сложившуюся ситуацию необходима совместная работа гостиниц и провайдеров, поскольку возможности для маневра последних ограничены рамками договора с гостиницей. Общемировая тенденция развития провайдеров - предоставление гостиницам пакета услуг, связанных с продвижением на различных рынках продаж (прямые продажи, маркетинговые акции, через каталоги, через Интернет, через региональные КСБ и пр.) с акцентом на дистрибуцию с помощью глобальных КСБ.

Итак, через КСБ можно зарезервировать билет на самолет, номер в гостинице, каюту на корабле, автомобиль и другие услуги.

**III. Зарубежные системы бронирования и резервирования.**

Системы бронирования можно подразделить на:

* Глобальные компьютерные системы бронирования, принадлежащие авиокомпаниям(Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan).
* Компьютерные системы бронирования, принадлежащие независимым консорциумам (UTELL, SRS, FIDELIO).

3.1. Amadeus.

AMADEUS - ведущая Глобальная Распределительная Система, обеспечивающая в режиме реального времени доступ к ресурсам провайдеров туристических услуг (авиакомпаний, гостиниц, компаний по прокату автомобилей, страховых компаний и т.д.) и распределение этих ресурсов среди туристических агентств 139 стран мира (в том числе и России). Система Amadeus предоставляет доступ к ресурсам 513 авиакомпаний (в том числе и 11 российских), что составляет более 95% мирового рынка регулярных пассажирских авиаперевозок, а также 52 731 гостиниц, объединенных в 322 гостиничные цепочки, 46 компаний по прокату автомобилей и позволяет работать с продуктами туроператоров, железными дорогами, круизными и страховыми компаниями.  
Являясь безусловным лидером в Европе и Южной Америке, система Amadeus занимает прочные позиции на американском рынке, а также в Африке и Азии. Наибольшее количество терминалов туристических агентств и офисов авиакомпаний по продаже авиабилетов подключено к системе Amadeus. За прошедший 2000 год к Amadeus подключилось около 500 терминалов туристических агентств. Таким образом, общее число используемых терминалов превысило 1000.

Amadeus - лидер российского рынка по главному показателю деятельности КСБ - объемам бронирования, которые в прошлом году впервые составили семизначную цифру, достигнув в 1,1 млн. (превышение по сравнению с 1999 г. на 51%).

В числе наиболее активных пользователей системы в Amadeus отмечают агентства “Аэроклуб”, Infinity Travel, Travel House, Carlson Wagonlit Travel, “Инна Тур”, “Джет Трэвел” (Москва), “Синдбад” (С.-Петербург), “Диа Трэвел”, “Нико Турс” (Тольятти), “Самараинтур” (Самара), “Аэромост”, “БМТ Спутник”, “Променад” (Екатеринбург), “Олимпия Райзен”, “СТА-Новосибирск“ (Новосибирск), “Алатан Тур“, “Мерлин Тур“ (Минск).

*3.1.1.История создания.*

Система Amadeus является самой молодой из всех современных систем бронирования авиаперевозок, и была разработана в 1987 году и начала полноценное функционирование с 1992 г. Структура управления системой включает в себя штаб квартиру (Мадрид, Испания), технологический центр по обработке всей информации (Эрдинг, Германия) и центр по развитию системы (София Антиполис, Франция).

* В 1989 году система Amadeus впервые достигла отметки в 1 млн. забронированных билетов. Все основные гостиницы и специализированные системы бронирования гостиниц подписали договор с Amadeus о продвижении своих услуг через систему Amadeus.
* В 1990 году был открыт центр обработки данных в Эрдинге, недалеко от Мюнхена.
* В 1992 году Amadeus выпускает свои продукты Amadeus Cars и Amadeus Hotels.
* В том же году система Amadeus становится доступной для всех авиакомпаний.
* В 1993 - 1995 годах Amadeus открывает свои представительства в Южной Америке и Азии.
* В 1995 году Amadeus объединяется с американской системой бронирования System One. Авиакомпания Continental Airlines становится совладельцем компании Amadeus.
* В том же году Amadeus формирует стратегический альянс с немецкой компанией START по ведению международного бизнеса.
* В 1998 году окончательно завершается самой большой в туристическом бизнесе процесс объединения систем - Amadeus и System One. Система Amadeus 6 раз подряд объявляется лучшей глобальной распределительной системой.
* Компьютерная система бронирования Amadeus, представленная на российском рынке с 1993 г., в последнее время испытывает рост интереса со стороны турфирм. Вместе с увеличением интенсивности резервирования растет и число агентств - пользователей системы.

Amadeus в России это:

* Доступ к ресурсам более 780 зарубежных и 12 российских авиакомпаний;
* Возможность бронирования номеров более чем в 51 000 гостиниц по всему миру;
* Доступ к ресурсам 52 автопрокатных компаний по всему миру;
* Более 350 туристических агентств в Москве, С-Петербурге и регионах России, работающих с системой Amadeus;
* Более 800 терминалов, подключенных к системе Amadeus в России;
* Самые низкие цены на подключение;
* Гибкая система оплаты.
* Программные продукты, работающие в операционной среде Windows;
* Автоматическое заполнение и печать бланков ручной выписки билетов на все основные авиакомпании, представленные на российском рынке;
* Доступ к конфиденциальным тарифам, вводимым крупнейшими авиакомпаниями для своих агентов самостоятельно;
* Возможность создания собственной базы данных конфиденциальных тарифов, полученных от авиакомпаний;
* Возможность отправки информации (расписание, подтверждение бронирования, маршрут, счет для оплаты и т.д.) непосредственно из системы.
* Выбор наиболее оптимального способа подключения, конфигурации, технического и программного обеспечения;
* Подключение к системе Amadeus как посредством каналов SITA (выделенный канал связи, телефонная версия), так и через Интернет;
* Установка системы на собственном оборудовании клиента;
* Техническая поддержка в течение всего срока использования системы;
* Бесплатное обучение работе в системе бронирования сотрудников компании, устанавливающих Amadeus;
* Высококвалифицированный отдел поддержки клиентов;
* Проведение различных семинаров, информационных сессий для клиентов.

***3.1.2.Подключение к системе.***

Российское представительство Amadeus практикует две основные формы подключения к системе новых агентств:

* установку стационарной windows - версии Amadeus Pro Tempo, работающей по выделенному каналу;
* установку версии Dial-Up, функционирующей по обыкновенной телефонной линии.

Лидером по популярности в России, безусловно, является Amadeus Pro Tempo. Использование данной версии фронт-офиса предусматривает подключение терминалов Amadeus к локальному узлу связи SITA по выделенной линии (протокол Х.25). К настоящему моменту данный тип подключения использует более 80% российских пользователей.  
Достаточным спросом пользуется и программа Amadeus Pro Tempo Connect, аналогичная по своим функциям стационарной версии, но позволяющая подключаться к системе по обыкновенной телефонной линии. Наибольшее применение, данный вариант фронт-офиса находит в небольших туристических агентствах и фирмах, специализирующихся на организации индивидуальных туров.

К Pro Client Server активно подключаются малые и средние турфирмы, поскольку работа с интернет-версией не требует выполнения обязательных сегментных норм. Годовая абонентская плата за использование Pro Client Server на одном терминале составляет всего $200.

Серьезное преимущество Amadeus перед другими КСБ - возможность подключения к ней пользователей популярной на рынке системы бронирования авиабилетов российских авиакомпаний “Сирена-2.3”. Налаженный “шлюз” между системами теперь позволяет агентствам работать с Amadeus без установки специальных линий связи.

Еще недавно считалось, что глобальные распределительные системы - это «дорогое удовольствие», которое по карману лишь крупным агентствам. Сейчас все изменилось. Развитие технологий Интернета и основанные на них продукты, а также разработанные Amadeus телекоммуникационные решения делают плату за пользование системой практически «символической». Это очень важно как для небольших агентств, так и для крупных компаний, стремящихся к развитию своей субагентской сети.

*3.1.3. Продукты.*

Традиционно подписчикам КСБ также предлагается ряд дополнительных полезных программ. В числе наиболее интересных вспомогательных утилит: Negotiated Fares, Local Ticketing, Pro Zoom.

Первая программа служит для работы с конфиденциальными тарифами. Причем, Negotiated Fares поддерживает как возможность самостоятельной загрузки агентствами льготных тарифов для своих клиентов, так и получения доступа к специальным ценам авиакомпаний.

* **Local Ticketing (MLT)** - программный блок автоматической билетопечати на стандартных матричных принтерах. Программа позволяет агентам выписывать билеты на ручных бланках авиакомпаний, используя 26 готовых масок билетов. Использование Local Ticketing избавляет агентства от необходимости установки дорогостоящего специального принтера для билетопечати. MLT устанавливается под Windows 95/98/NT. Для печати используется принтер OKI ML 390 FB или другой аналогичный по своим техническим характеристикам.
* **Amadeus Fax/E-mail** – встроенная в центральную систему рассылка факсимильных сообщений и электронной почты.
* **Утилита Pro Zoom** предназначена для ведения различных видов статистики.
* [**Middle Office Solution**](http://www.amadeus.ru:8101/products/middle.htm) предназначен для управления административно-финансовой деятельностью туристического агенства.
* **Amadeus Pro Web,** обеспечивающая подключения к КСБ через сеть Интернет. Продукт позволит агентствам пользоваться услугами Amadeus в тех городах России, где нет офисов компании SITA.
* **Value Pricer** позволяет оптимизировать поиск сложных вариантов перелета. Продукт VALUE PRICER представляет собой автоматическую функцию поиска низких тарифов, базирующуюся в центральной системе Amadeus.  
   Продукт предоставляет конечному пользователю возможность проверки минимального возможного тарифа как на внутренних, так и на международных перелетах в режиме реального времени.

Продукт может использоваться как индивидуальный запрос или в привязке к существующему бронированию и предлагает (там, где это возможно) в качестве рекомендаций до четырех альтернативных вариантов перелета по более дешевому тарифу.

* **1a Res (Amadeus Traveller Link)** - новый программный продукт компании Amadeus, разработанный для туристических агентств. Данный продукт позволяет агентствам продавать услуги своим клиентам через Интернет. 1а Res дает возможность пользователям забронировать в режиме «on-line» авиабилеты, комнату в гостинице, а также зарезервировать машину в компании по прокату автомобилей. Созданные клиентом бронирования автоматически попадают к в агентство. Возможно выбрать одну из трех версий 1а Res:

**Standard.** Данная версия продукта имеет стандартизованную конфигурацию, но вместе с тем выполняет все функции, связанные с бронированием различных видов услуг.  
**Plus.** Данная версия продукта предлагает изменять ряд параметров, в соответствии с пожеланиями. К этим параметрам относятся некоторые графические элементы интерфейса (например, логотип агентства), а также функциональные параметры (например, доступ к конфиденциальным тарифам). Эта версия продукта позволит отразить на web-site особенности агентства.   
**Custom.** Данная версия продукта позволяет разработать web-site c учетом требований, добавить отдельные модули.

Другая новая функциональная возможность, предлагаемая пользователям, - бронирование страховых полисов. Amadeus позволяет агентствам оформлять страховки и выписывать страховые полисы компании “Ингосстрах” (для этого агентству необходимы договорные отношения со страховщиком). Печать полисов осуществляется на всех типах бланках, предоставляемых страховщиком. При этом каждому выписываемому таким образом полису, номер присваивается непосредственно “Ингосстрахом” (связь с сервером страховщика осуществляется в режиме on-line). Ожидается, что в скором времени появится возможность бронирования услуг и других страховых компаний.

Сегодня Amadeus предлагает своим клиентам возможность в реальном времени бронировать билеты на рейсы 500 авиакомпаний, в том числе российских, таких как: «[Аэрофлот](http://www.aeroflot.ru/)«, «[Трансаэро](http://www.transaero.ru/)«, «[Пулковские авиалинии](http://www.pulkovo.ru/) «, «[Самарские авиалинии](http://www.samara-airlines.ru/)«, «[Уральские авиалинии](http://www.uralairlines.ru/) «, «[Красноярские авиалинии](http://www.krasair.ru:8101/)«, Авиакомпания «Сибирь», [Авиакомпания «Ист Лайн»](http://www.eastline.ru/), [Авиакомпания «Центр Авиа»](http://www.centreavia.ru/), «Кавминводавиа», «Внуковские авиалинии», - и просматривать расписание рейсов более 780 авиакомпаний во всем мире.   
Amadeus предлагает своим клиентам доступ более чем к 18000 офисов 52 компаний по прокату автомобилей во всем мире.  
Amadeus предлагает наличие номеров по их типу, расценкам, начиная от самых низких, заканчивая самыми высокими, предоставляя полную о них информацию. Кроме того, гарантирует подтвержденное бронирование, неизменность цены, по которой забронирован номер, и его реализацию по специальным расценкам агентства для более 51 тысячи гостиниц. Среди них такие, как гостиницы цепочек, например: [«Мариот»](http://www.marriott.com/), [«Вестерн Хотелз»](http://www.westernhotels.com/), [«Шератон»](http://www.sheraton.com/) - и отдельные самостоятельные гостиницы.

На некоторых рынках предлагается бронирование железнодорожных перевозок, а также паромов, круизов.  
Путешественник, пришедший в турагентство, где стоит Amadeus, может получить полный пакет услуг, включающий: авиаперелет, гостиницу, прокат автомобиля.

3.2. Galileo.

Система GALILEO это целый комплекс встроенных подсистем, каждая из которых предназначена для выполнения задачи получения полной информации и обеспечения простого доступа к ресурсам 527 авиакомпаний, 202 гостиничных цепочек, прокату автомобилей в 14500 городах, а также для бронирования круизов, туров, билетов в театры и просмотра сведений о тарифах, погоде, визах, прививках, кредитных картах и многое другое.

Системой Galileo уже пользуются в 38 тысячах агентствах Европы, Америки, Азии и Африки, так как рабочее место, оборудованное системой Galileo, обеспечивает возможность использования широкого спектра подсистем Galileo (Applications), пакетов специальных прикладных программ автоматизации трудоемких операций на базе современной операционной системы WINDOWSх.

*3.2.1. Подключения к системе.*

* подключение по выделенному каналу связи (прямой провод или некоммутируемый канал связи)- прямое подключение;
* подключение с набором телефонного номера (коммутируемый канал связи)- телефонное подключение.

Существующая схема подключения к системе Galileo по некоммутируемому каналу связи позволяет максимально повысить надежность этих составляющих. Во-первых, данная схема использует только стандартное оборудование - персональный компьютер и типовой маршрутизатор. Во-вторых, каналы связи и связное оборудование заказываются по заявке у международной организации SITA и обслуживаются ее специалистами.

Установка системы производится на персональный компьютер(ы) и для подключения используется приобретенный маршрутизатор.

Оплата услуг системы Galileo осуществляется в два этапа:

* Единовременный установочный платеж - 900 дол. США
* Ежемесячные платежи за использование системы Galileo.

Ежемесячные платежи за использование системы Galileo зависят от типа подключения и от числа забронированных и не аннулированных пассажиров отправленных из одного города в другой или количества забронированных номеров в гостинице (сегментов) в месяц по каждой точке продажи, подключенной к системе Galileo.

Стоимость подключения к Galileo через Интернет (программа FocalpointNet) - очень невысока - $200 в год (без учета НДС) за первый терминал и $100 - за последующие.

*3.2.2.Продукты.*

Установив в своем офисе систему Galileo, пользователь получает возможность использовать весь комплекс следующих подсистем:

* **Galileo Availability** - обеспечивает доступ к информации о наличии свободных мест на рейсы более чем 500 авиакомпаний, при этом имеется возможность обращаться непосредственно к базам данных большинства авиакомпаний, а по отдельным авиакомпаниям выбирать свободные места вплоть до последнего на момент запроса;
* **Galileo Sell** - позволяет бронировать места из экрана наличия мест, при этом агент может за один запрос осуществить бронирование мест на рейсы любых типов (прямые, стыковочные и с любым набором промежуточных посадок) по необходимому маршруту;
* **Galileo Advance Seat Reservation** - позволяет осуществлять резервирование конкретного места (с номером) в салоне самолета;
* **Galileo Enhanced Booking File Servicing** - позволяет формировать запросы в системы бронирования авиакомпаний в едином формате;
* **Global Fares** - предоставляет широкие возможности использования всей информации о тарифах по маршруту, в том числе по отдельным авиакомпаниям, осуществляет автоматический расчет стоимости авиаперевозки по произведенному бронированию;
* **Private Fares** - позволяет создавать и хранить в системе данные с собственными договорными тарифами и использовать их в автоматизированном режиме при расчете самой дешевой стоимости перевозки, в том числе в комбинации с опубликованными и льготными тарифами;
* **Galileo Ticketing Products** - позволяет производить печать авиабилетов на всех видах бланков авиакомпаний, с которыми заключены агентские соглашения;
* **Room Master** - предоставляет возможность быстрого поиска и простого бронирования гостиничных номеров более чем в 39000 гостиницах в различных городах мира, а так же получать агентское вознаграждение от владельцев гостиничных цепочек.
* **Car Master** - предоставляет возможность бронирования автомобилей в прокат более чем в 14000 населенных пунктах мира в прокатных компаниях
* **Leisure Shopper** - обеспечивает стыковку с компьютерами крупнейших туроператоров и круизных компаний и позволяет осуществлять бронирование и продажу их услуг в реальном времени;
* **Galileo Product Directory** - обеспечивает доступ к информации и позволяет бронировать широкий спектр сопутствующих туристических услуг (театральные билеты, лимузин сервис, парковка и т.п.)
* **Galileo Enhanced Itinerary & Invoice** - позволяет печатать маршрутные листы в удобной для пассажиров форме и готовить счета клиентам;
* **Galileo Client File** - электронный метод хранения и сопровождения информации об обслуженных в агентстве клиентах и фирмах, которая может быть использована при создании последующих бронирований.
* **Galileo Past Date Quick** - позволяет агенту со своего экрана запросить и распечатать бронирования сделанные до 13 месяцев назад;
* **Computer Assisted Instructions (C.A.I.)** - встроенная система самообучения процедурам работы с системой Galileo.
* **Galileo Machinable Interface Record** - позволяет Вам выбирать из бронирования необходимую для анализа, расчетов и отчетности информацию и пересылать ее в автоматическом режиме из системы бронирования в собственную бухгалтерскую систему агентства;
* **Galileo Custom Check** - предоставляет инструмент для автоматического контроля соответствия созданных броней стандартам агентства.
* **Galileo Information Services** - встроенная система получения текстовой информации, которая включает три элемента:
* тексты и программа обращения к ним с оперативной информацией по условиям перевозки, правилам общения с системой и т.п.;
* функции кодирования и декодирования информации получаемой от системы;
* программа помощи в работе с системой и поддержки оператора при общении с системой;
* **Galileo Travelpoint** - уникальная возможность предоставления клиентам права самостоятельного выбора необходимого им набора услуг с последующим их бронированием и автоматической постановкой данного бронирования в очередь агентства для выписки билетов, ваучеров и т.п. Данная программа позволяет создавать и автоматически использовать при макетном создании бронирования систему приоритетов выбора варианта заказа обслуживания (указать приоритетную авиакомпанию, гостиничную цепочку, компанию по прокату автомобиля, класс обслуживания и т.п.).

Для того, что бы персональный компьютер имел возможность общения с системой GALILEO, на нем должна быть установлена соответствующее математическое обеспечение (программа), которая называется интерфейсом. Данный интерфейс в своей работе использует стандартные программы компьютера и расширяет его возможности.

* **Focalpoint Scriptwriter Plus** - позволяет разработать собственный интерфейс между системой GALILEO для повышения производительности и расширения набора услуг, исходя из потребностей;
* **Galileo Premier** - программный продукт предоставляющий простой в использовании метод поиска при бронировании автомобилей в прокат и размещения в гостиницах;
* **Galileo Viewpoint** - программный продукт предоставляющий простой в использовании метод поиска при бронировании перевозки и расчета тарифа;
* **Galileo Spectrum** - программный продукт на CD-ROM полностью интегрированный с RoomMaster, позволяющий вызвать на экран карту местности с отображением реального места нахождения гостиницы; получить информацию о наличии свободных мест, тарифах, описание гостиницы; забронировать выбранный номер;
* **Galileo Relay Productivity Tools** - продукт позволяющий автоматизировать ряд трудоемких процессов, таких как: обработка сообщений, запись информации из броней в индивидуальные файлы постоянных клиентов, использование информации центральной системы GALILEO для формирования в WINDOWS писем, таблиц, заметок, пересылки по факсу, по почте и др.
* **Viewpoint - e-Cruise.** В режиме e-Cruise, реализованном через Интернет, пользователь получит возможность онлайнового просмотра наличия мест и цен сразу нескольких круизных компаний. e-Cruise отображает схемы лайнеров, палуб и расположение кают. Есть возможность расчета не только отдельно круиза, но и перелетов к точкам начала и конца маршрута. Ресурсная база e-Cruise содержит сведения о 9 крупнейших круизерах, реализующих 85% всех морских и океанских туристских маршрутов.
* Турфирмам, заинтересованным в продвижении своих услуг через Интернет, Galileo предлагает размещение информации на популярном за рубежом интернет-сайте бронирования <http://www.travelgalileo.com/>. Данные о компании заносятся на сайт в соответствии с географической привязкой к регионам ее деятельности.
* Последняя уникальная акция «Галилео-Рус» - теперь нелимитировано число сотрудников агентств, проходящих бесплатные пятидневные курсы по обучению работе с системой.

3.3. Worldspan.

WORLDSPAN входит в четверку ведущих в мире глобальных КСБ. На сегодняшний система Worldspan позволяет для 18,5 тыс. агентств по всему миру бронировать 492 авиакомпании, 45 компаний по аренде автомобилей (представляющих услуги примерно в 15.854 точках мира), 25 туристических операторов и 191 гостиничную компанию, представляющих приблизительно 45,000 гостиниц).

*3.3.1.История создания.*

Worldspan считается самой молодой компьютерной системой бронирования, однако, корни системы уходят очень глубоко:

* 1968 - Создается и запускается внутренняя система бронирования для авиакомпании Delta Airlines.
* 1971 - Запускается внутренняя система бронирования для авиакомпании Trans World Airlines (TWA).
* 1976 - Начинается установка системы PARS авиакомпании TWA в туристических агентствах
* 1982 - Начинается установка системы DATAS II авиакомпании Delta Airlines в туристических агентствах.
* 1986 - Авиакомпания Northwest Airlines приобретает 50% системы PARS, формируются системы PARS Travel Information Systens (PTIS) и PARS Service Partnership (PSP).
* 1990 - Достигнуто соглашение между авиакомпаниями Delta Airlines, Northwest и TWA о комбинировании систем DATAS II И PTIS и создании Worldspan Travel Information Services
* 1993 - Worldspan приобретает PARS Service Partnership (PSP)
* 1993 - Центр обработки данных в Атланте становится полностью рабочим
* 1994 - Формирования компаний по продаже и обслуживанию системы вне США (создание филиалов в Мексике и Канаде.

Worldspan работает в России с 1994 года. Представители компании приложили много сил, чтобы практически сразу обеспечить расширенные возможности клиентам по бронированию рейсов авиакомпаний Аэрофлот и Трансаэро и прилагает большие усилия для привлечения авиакомпаний, выполняющих внутренние перевозки.

Из представленных в системе авиакомпаний, более 200 бронируются в режиме прямого доступа, т.е. дают возможность пользователю практически эмулировать экран той или иной авиакомпании на своем компьютере.

Для обеспечения наиболее полной и точной информации по тарифам система Worldspan использует две тарифные базы данных, оригинальную, наиболее полно перекрывающие американский континент, а также SITA Airfare, которую традиционно пользуются перевозчики в остальном мире.

*3.3.2. Подключение.*

Worldspan имеет гибкую финансовую политику. Клиенту предоставляется возможность выбрать наиболее подходящий для него вариант подключения и оплаты. Версии программ практически не имеют функциональных различий.

* World-1 - требует выделенную линию связи и PC совместимые компьютеры (Worldspan предоставляет оборудование, но возможно использование оборудования заказчика). Все работы по установке оборудования, включая доставку и заказ линии связи, выполняются Worldspan бесплатно. Пользоваться системой тоже можно бесплатно, если удается выполнять определенный объем бронирования. Устанавливаемая при подписании контракта шкала скидок от 25% до 100% позволяет либо значительно сократить оплату, либо полностью ее избежать. Так, если единая арендная плата за одно рабочее место (включая аренду линии связи с трафиком данных) составляет около 600 долларов в месяц, то для того, чтобы не платить ничего, клиенту нужно бронировать около 550 сегментов (например, 2 пассажира MOW-FRA-NYC-FRA-MOW - это 8 сегментов).
* Worldspan for Windows предоставляет возможность использования системы по телефонной линии с помощью модема (до 6 рабочих станций, объединенных в сеть). При установке одного терминала месячная плата составляет 200 долларов США. Однако агентству достаточно бронировать 140 сегментов, чтобы ничего не платить.
* DialLink предназначена для агентств с небольшими объемами бронирования и также, как и предыдущая не требует выделенной линии связи, а только обычную телефонную линию, по которой можно выйти на местный или московский телефонный номер, и персональный компьютер с модемом. Стоимость программного обеспечения составляет 800 долларов США. После установки программы пользователь оплачивает только расходы по связи из расчета 14 долларов США за один час пользования.
* На российском рынке агентствами хорошо востребована система Worldspan Net - подключения к Worldspan через Интернет. Преимущества такой схемы работы очевидны - отсутствие обязательной сегментной нормы, низкая разовая плата в размере $240, поддержка службы help desk, возможность бесплатного обучения в офисе Worldspan. В представительстве компании пользователям КСБ предлагается обучение по 3 курсам : “Базовый”, “Hotels & Cars” (2-3 дня) и “Fares & Pricing” (2-3 дня). О популярности Worldspan Net свидетельствует значительное число подписчиков - около 100 агентств за последний год.

*3.3.3.Продукты.*

* **Dates & Destinations** (другое название - Internet Booking Engine) предназначен для создания системы бронирования турслуг на сайте турагентства. Фактически посетитель сайта получает возможность самостоятельного выбора авиарейсов и отелей и их последующего бронирования. По такой системе уже работает с корпоративними клиентами московская компания “Аэрос” (www.aeros.msk.ru). Различаются 3 уровня функциональных возможностей и доступа к Dates & Destinations. Самый экономичный обходится агентству в $300 в год.
* **Trip Manager** - клиентская система бронирования туруслуг с простым дружественным интерфейсом. В качестве бесплатного приложения к стационарной системе подписчикам устанавливается программа автоматической билетопечати для выписки ручных бланков на матричном принтере.
* Интернет-версия Worldspan - **Go!Solo** популярна у турфирм, она завоевала примерно 85% рынка пользователей этой КСБ. Привлекательность подключения к Worldspan через Интернет очевидна - от агентств не требуется выполнения никаких сегментных норм, в то же время Go!Solo функционально не уступает стационарной версии Worldspan for Windows, работающей по выделенным линиям. Go!Solo поддерживает такие наиболее востребованные агентствами режимы, как Power Pricing - “оптимальные тарифы” Print - “билетопечать”, Script - создание собственных макрокоманд и др.

С этого года пользователем Go!Solo стала доступна новая полезная функция - Special Rates, позволяющая выполнять бронирования по конфиденциальным тарифам авиакомпаний. Цены авиабилетов, полученные в режиме Special Rates, зачастую на 20-40% ниже официальных опубликованных тарифов. Например, в стандартном режиме поиска самый дешевый билет до Стокгольма авиакомпании SAS стоит $546, в то время как в Special Rates минимальный тариф составляет всего $270. Наиболее льготный тариф перелета из Москвы до Нью-Йорка и обратно стоит в Special Rates всего $360 (Air France, стыковка в Париже).

В настоящее время в ресурсной базе открытых конфиденциальных тарифов Worldspan представлены авиакомпании Lufthansa, SAS, Air France, Delta Airlines. Скоро их дополнят Alitalia, KLM и другие перевозчики.

Условия подключения к Go!Solo не претерпели за последнее время изменений и остались довольно лояльными - $250 в год за один терминал.

* **Go!Res** - модернизированный вариант Go!Solo с рядом новых функциональных возможностей.
* Идя навстречу запросам небольших и средних агентств, испытывающих потребность в создании собственных booking engine, с начала нынешнего года Worldspan предлагает им интересное и недорогое программное решение Vinet-Flyoo, базирующееся на интернет-системе Flyoo и ресурсной базе КСБ (совместный продукт c израильской компьютерной компанией Vinet Global Ltd.).

Агентство-пользователь Worldspan может модифицировать существующую on-line систему бронирования Flyoo под свои запросы - разместить логотип, фирменные цвета, сделать свою компоновку элементов оформления и, главное, использовать собственное имя сайта. Интерфейс Flyoo исключительно прост и рассчитан на пользование системой как агентств, так и рядовых клиентов.

К преимуществам создания системы бронирования через Flyoo следует отнести возможность отображения агентских тарифов, наличия на сайте back-office поддержки для турагентств, русифицированность основных меню системы и дополнительной информации - списка городов, тарифных правил. Немаловажно и то, что система позволяет удерживать выполненные брони в течение 2-3-х дней для подтверждения и выполнения наличной или безналичной оплаты.

Другой еще более экономичный способ присутствия агентств в Интернете - размещение контактной информации в Flyoo в разделе уполномоченных агентств по странам - Around the World.

* Для крупных компаний, обеспечивающих большие объемы бронирования, Worldspan предлагает продукт **SMI**, позволяющий создавать собственные автономные booking engine. Создание систем бронирования на базе SMI требует привлечения труда квалифицированных программистов. Пример успешно работающей системы бронирования на основе Travel Select - сайт Avantix.ru компании Travelcity, открытый в начале марта и за короткое время ставший одним из самых посещаемых туристических ресурсов Рунета.

Еще одной интересной новинкой Worldspan, анонсированной компанией в нынешнем году, стала возможность интерактивного обучения пользования системой по нескольким базовым курсам “Авиатарифы”, “Отели”, “Прокат автомобилей” на сайте worldspan.com.

3.4. Sabre.

КСБ SABRE, входящая в четвёрку ведущих глобальных систем бронирования пока что не планирует активного распространения в России.  
В настоящее время Sabre используется более чем 40 тыс. агентств в 108 странах мира. Наиболее значительное распространение система получила в США. В Sabre представлены для бронирования 420 авиакомпаний, более 40 тыс. отелей и 50 фирм по прокату автомобилей.  
На сегодняшний день пользователям предлагаются для установки следующие варианты системы: Planet Sabre, Turbo Sabre и Sabre Net Platform. Sabre была первой среди КСБ, внедрившей в начале 90-х годов простой и наглядный графический интерфейс и экранные шаблонные формы вместо традиционной терминальной версии. К числу подобных дружественных программных продуктов в первую очередь относится система Planet Sabre (интегрирована с Интернет). Turbo Sabre - мощная платформа, позволяющая агентствам создавать свою собственную среду, удобную для работы и поддерживающую множество дополнительных средств - программу «конфиденциальные тарифы», пользовательские базы данных, электронную почту, связь с Интернетом. Net Platform - система бронирования в сети Интернет, рассчитанная использование малыми и средними агентствами.  
Факторами, сдерживающими вхождение Sabre на рынок, являются общая неразвитость сферы электронных услуг бронирования в России, и отсутствие практикуемой во всем мире централизованной системы финансовых расчетов агентств и провайдеров - BSP (Bank Settlement Plan).

3.5. Fidelio.

Система FIDELIO — продукт немецкой фирмы Fidelio, ко­торая является производителем автоматизированных систем для гостинично-ресторанного бизнеса. Главный офис находится в Мюнхене.

Фирма Fidelio является производителем таких сис­тем, как **Fidelio FO** (Fidelio Front Office), **Fidelio F&B** (Fidelio Food & Beverage) и **Fidelio ENG**. Система Fidelio является составной частью глобальных компьютерных систем бронирования, таких, как AMADEUS, SABRE, GALILEO, WORLDSPAN, таким образом, все гостиницы, представленные в Fidelio, автоматически загружаются в эти глобальные компью­терные системы бронирования.

Интересы фирмы Fidelio в России представляет фирма HRS (Hotel AND Restaraunt Systems), которая не только реализует и настраивает программные продукты фирмы Fidelio, но и оказывает техническую поддержку этих систем, проводит 'обучение пользователей. У фирмы HRS есть «Горячая линия», по которой можно получить разъяснения и советы в любое время суток.

Компьютерная система Fidelio является одной из самых по­пулярных систем для гостиничного хозяйства. Она установлена (если брать Россию) в таких гостиницах как Balchug Kempinsky, Sherraton, Holiday Inn, Marriott, Золотое кольцо и другие.

Аппаратные требования не очень высоки — вполне достаточно иметь компьютеры с процессорами 486 с частотой 120 Мгц и опера­тивной памятью от 16 Мб.

Стоимость системы зависит от количества номеров в гостинице и от набора модулей системы. В сумму входит установка, настройка, поддержка системы, обучение пользователей.

Система FIDELIO FO производит:

* бронирование и заселение гостей,
* начисления за проживание и другие услуги, оказываемые гостиницей,
* аккумулирование информации о неоплаченных счетах кли­ентов, поступающих из различных точек продаж,
* выставление промежуточных и окончательных счетов для расчетов с клиентами,
* учет информации о безналичных расчетах,
* получение финансовых и статистических отчетов.

**IV. Отечественные системы бронирования и резервирования.**

4.1. Сирена.

*4.1.1.История создания.*

Первая автоматизированная система резервирования авиационных билетов «СИРЕНА» в бывшем СССР, разработанная учёными АН СССР и специалистами Минприбора СССР, была введена в действие в 1972 году.

Задачей данной системы было разгрузить потоки очередей в авиационных кассах. Кроме того, внедрение такой системы в определённой степени решало вопросы максимальной заполняемости мест на внутренних линиях.

«Сирена» использовалась в течение длительного времени как единственная автоматизированная система резервирования. Исчерпав свой технологический ресурс, она была заменена в 1981 году системой «Сирена 2». Но вскоре для удовлетворения нужд возросшего пассажиропотока на внутренних линиях «Сирена 2» уже не годилась, и было принято решение её замены и модернизации. Было разработано несколько альтернативных проектов: «Сирена 2М», «Сирена 2.3», «Сирена 3», «Сирена 2000».

«Сирена 2М» была запущена в 1994 году. «Сирена 2.3» ориентирована на региональные центры (Санкт-Петербург, Хабаровск, Якутск, Ростов, Минеральные Воды и др.).

«Сирена 2000» -система бронирования мест и продажи авиабилетов рассчитана на обслуживание до 30 млн. пассажиров в год. Наряду с ней действуют продукты.

*4.1.2.Продукты.*

* **Астра**- система управления отправками в аэропорту;
* **С**[**опка**](file:///C:\sirena\SOPKA.html)- система обработки полетных купонов авиакомпании;
* **Primax -** система управления доходами авиакомпании;
* [**СПД****А**](file:///C:\sirena\SPDA.html) - система планирования и диспетчеризации рейсов авиакомпании;
* **Отель – 2000** - система бронирования мест в гостиницах.

Система бронирования авиабилетов **Сирена - 2000** позволяет:

* реализовать международную технологию продажи пассажирских перевозок с учетом сложившейся внутренней специфики;
* поддерживать два языка (русский и английский);
* сосредоточить весь ресурс в одном центре с целью максимального контроля за ходом его реализации;
* управлять своими ресурсами и проводить независимую тарифную политику;
* осуществлять взаимодействие с международными системами бронирования (например “Amadeus”), расширяя сеть продажи;
* учитывать требования пассажиров о специальном обслуживании;
* формировать списки пассажиров для Системы Управления Отправками[**Астра**](file:///C:\sirena\ASTRA.html)**,** итоговую информацию по результатам продажи для Системы Управления Доходами  [Primax](file:///C:\sirena\primax.html) , получать статистику отправок.

Система управления отправками в аэропорту **Астра** позволяет:

* автоматизировать функции оформления пассажиров, багажа и ручной клади, документирования рейса, допродажи билетов на стойках регистрации, информирования пассажиров и служб аэропорта и многое другое;
* реализовать международную технологию регистрации пассажиров и багажа с учетом сложившейся внутренней специфики;
* поддерживать два языка (русский и английский);
* использовать аппаратуру АТВ (печать и валидация посадочных талонов с магнитной полосой, печать багажных бирок со штрих-кодами);
* использовать электронные весы;
* проводить одновременную регистрацию нескольких рейсов с одной стойки и рейса с нескольких стоек;
* вести автоматический расчет платного, сверхнормативного, ценного багажа, печать квитанций оплаты сверхнормативного багажа;
* осуществлять динамический контроль предельной коммерческой загрузки рейса с учетом груза и почты.

Система **Отель-2000** позволяет:

* вводить в систему и корректировать базовую информацию о предприятии (гостиницы, санатории, пансионаты, частный сектор и т.д.), тарифную информацию о предприятии, нормативно-справочную информацию;
* бронировать и аннулировать места в гостинице;
* передавать в гостиницы информацию о фактах бронирования мест через систему;
* вести расчет денежных сумм, которые клиент должен уплатить за услуги гостиницы;
* печатать документ, подтверждающий факт бронирования гостиницы и оплаты за ее услуги.

На смену этим системам пришла распределительная система “Сирена-Трэвел”, основным разработчиком которой является ЗАО “Комтех-Н”.

Существующая версия системы обеспечивает прозрачный доступ всех терминалов сети “Сирена” к ресурсам авиакомпаний, размещенных в центрах бронирования авиабилетов “Сирена-3” и “Сирена-2000”.

* Распределительная система **Сирена-Трэвел** собирает и хранит информацию о расписании, наличии мест, тарифах и условиях применения тарифов для авиакомпаний России и стран СНГ.
* **Сирена-Трэвел** позволяет бронировать места и оформлять билеты с любого агентского терминала, независимо от того, к какому ЦБА ([Сирена 2000](http://www.sirena2000.ru/sirena/2000.html) или Сирена 2.3) подключен терминал, и от того, в каком ЦБА размещен ресурс авиакомпании.
* **Сирена-Трэвел** на основании хранимой информации при бронировании мест формирует всем агентам нейтральный экран по паре городов, который определяет следующий порядок отображения рейсов всех авиакомпаний России и СНГ на экране:
* По количеству посадок между пунктами отправления и назначения (беспосадочные, с посадками, с пересадками).
* По времени вылета;
* **Сирена-Трэвел** формирует единый архив всех операций, позволяющий использовать данные для формирования отчета агента, для взаиморасчетов между агентом и авиакомпанией, взаиморасчетов системы Сирена-Трэвел с ЦБА.

Преимущества и возможности для авиакомпаний:

* **Сирена-Трэвел** позволяет авиакомпаниям отказаться от принципа территориального распределения ресурсов по разным центрам бронирования, размещать ресурс в одной системе бронирования, создавать собственные системы бронирования, соответствующие рекомендациям IATA.
* **Сирена-Трэвел** предоставляет возможность создавать стыковочные маршруты, создавать состыкованные рейсы не только со своими рейсами, но и с рейсами других авиакомпаний, которые хранят свои ресурсы в других центрах бронирования. Также имеется возможность тарификации таких маршрутов и рейсов и оформления сквозных перевозок «СНГ – не СНГ».

Преимущества и возможности для агентов:

* Больший чем в любом ЦБА объем ресурсов, доступных с одного экрана.
* Удобство работы кассира.
* Более полная, чем в любом ЦБА тарифная информация по всем авиакомпаниям, обеспечивающая автоматический расчет стоимости при продаже и возврате билета.
* При работе через Сирена-Трэвел обеспечивается полный учет и контроль работы кассиров и субагентов агентства.
* Возможность бронирования мест в гостиницах с любого агентского терминала, как одновременно с продажей авиаперевозки, так и отдельно.
* **Сирена-Трэвел** позволяет всем агентам перейти к единой технологии бронирования. При этом в системе будет создано одно PNR для всех сегментов рейсов, входящих в маршрут из различных систем бронирования, и автоматически будут созданы PNR во всех системах бронирования авиакомпаний, в которых размещены ресурсы рейсов, входящих в данный маршрут.

Внедрение:

* **Сирена-Трэвел** функционировала в режиме опытной эксплуатации с 1 июня 2000 года. В тестировании приняли участие: Главагентство, ЦАВС Тюмени, Хабаровска, Казани, Самары, Краснодара, Оренбурга, Киева, Красноярска, Саратова.
* Тестирование системы показало, что программное обеспечение **Сирена-Трэвел** соответствует рекомендациям IATA, что подтверждается наличием интерфейса с системой [«Сирена-3»](http://www.sirena3.ru/), являющейся аналогом SABRE.
* С 15.04.01 введена в промышленную эксплуатацию Распоряжением Министерства транспорта Российской Федерации, что позволяет всем терминалам сети передачи данных [«Сирена»](http://www.sirena.ru/) иметь доступ к ресурсам авиакомпаний, размещенным в центрах бронирования [«Сирена-2000»](http://www.sirena2000.ru/sirena/2000.html) и [«Сирена-3»](http://www.sirena3.ru/).

Стыковка с другими системами:

* **Сирена-Трэвел** состыкована с ЦБА [Сирена-2000](http://www.sirena2000.ru/sirena/2000.html) (Москва, Тюмень, Хабаровск, Казань, Самара, Краснодар, Оренбург, Киев, Красноярск, Саратов, Челябинск, Сочи, Братск, Ереван, Кишинев, Ростов) и [«Сирена-3»](http://www.sirena3.ru/).
* В настоящее время ведутся работы по обеспечению взаимодействия **Сирена-Трэвел** с международной системой бронирования [GABRIEL](http://www.sita.net/industries/airlines/reservation_and_booking_solutions/gabriel.asp) и с ЦБА «Сирена-2.3».

Заключено Соглашение о Сотрудничестве по интеграции Сирена-Трэвел и Глобальной Распределительной Системой [AMADEUS](http://www.amadeus.ru/) и продвижению на территории России и СНГ совместной услуги по бронированию мест и оформлению авиабилетов.

4.2. Ключ.

Система «КЛЮЧ» начала эксплуатироваться в России в декабре 1995 года и предназначена в первую очередь для фирм, ориентирован­ных на внутренний и въездной туризм.

Отличительной особенностью системы «Ключ» является брониро­вание недорогих мест размещения в более чем 40 городах России, СНГ и странах Балтии. Кроме того, здесь не предусматривается жесткого минимума бронирования, а оплата при отсутствии мест не взимается. Важной особенностью системы являются централизованные взаимо­расчеты с одним партнером - системой «Ключ», а не с каждой гости­ницей в отдельности.

Требования к системе пользователя:

* компьютер (с процессоромне ниже 386);
* модем - выход в Internet.

Основные режимы работы системы:

* бронирование;
* обновление;
* режим справочника.

Условия бронирования можно выполнить по ряду требований:

* цене;
* категории;
* времени;
* сервису;
* набору дополнительных услуг и др.

Так как в системе заложен принцип гарантированных квот, то от­ветное подтверждение не требуется.

4.3. Туринтел.

В настоящее время одним из приоритетов развития туризма в России является внутренний туризм. С учетом этого фирмой «ТУРИНТЕЛ» разработана внутрироссийская система бронирования и резер­вирования, ввод в промышленную эксплуатацию, которой произошёл в 1998 году. В рамках данной системы объединено 158 гости­ниц и иных средств размещения из 60 городов России, а также круп­нейших авиакомпаний. Достоинством системы является то, что она имеет выход на основные мировые системы бронирования и резерви­рования: Amadeus, Galileo, Sabre.

Через «Туринтел» любая гостиница может предложить свои места для бронирования более 500 тысячам агентств, имеющих терминалы, и миллионам клиентов, имеющих выход в Internet. Подключение к системе бесплатное, к серверу «Туринтел» уже подключилось значительное число гостиниц и иных средств размещения из России и стран СНГ.

Сервер данной системы допускает также бронирование мест в гостиницах по заказам отечественных фирм или индивидуальных клиентов.

В рамках внедрения данной системы предполагает­ся оборудовать продуктами системы «Туринтел» 23 крупнейших гос­тиницы Москвы: «Алтай», «Белград», «Берлин», «Будапешт», «Варшава», «Волга», «Восход», «Золотой Колос», «Интурист», «Кузьминки», «Ле­нинградская», «Москва», «Мария», «Националъ», «Орехово», «Остан­кино», «Пекин», «Россия», «Саяны», «Турист», «Украина», «Эффект», «Юность».

4.4. Тур Резерв.

Фирма «Аримсофт» разработала еще одну российскую систему бронирования «ТУР РЕЗЕРВ». Кроме бронирования в режиме реального времени, система позволяет формировать туры, а также работать в режиме мощного электронного каталога туристских услуг: описание туров, гостиниц, маршрутов, экскурсий, тарифов и льгот, расписаний движения и т. д.

**V. Заключение.**

Рассмотрев возможности различных автоматизированных систем бронирования и резервирования, можно сделать вывод, что отличаются они друг от друга следующим:

* Полнотой и оперативностью выдаваемой информации - набором услуг и количеством владельцев различных видов ресурсов, имеющих соглашение с конкретной КСБ, и уровнем доступности к их базам данных.
* Удобством формирования запросов на бронирование, дружелюбностью программного обеспечения используемого в КСБ и устанавливаемого на персональном компьютере туристического агентства.
* Надежностью техники и средств связи между агентством и центром обработки данных.
* Размером оплаты за пользование информационными услугами и порядком ее формирования.

Исходя из этого, на глобальном уровне очевиден тот факт, что такие КСБ как “Amadeus”, “Galileo”, “Sabre” и другие ушли далеко вперёд от отечественных аналогов.

Что касается отечественных систем бронирования, таких как “Сирена”, “Ключ”, “Туринтел”, “Тур Резерв”, то их технический уровень резервирования и бронирования значительно ниже. Зарубежные системы более мобильны, многофункциональны, надёжны, просты в управлении.

Но, несмотря на это, общим остаётся то, что все они являются существенными помощниками турагенств.

**VI. Список используемой литературы.**

1. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник /Под ред. проф. д.э.н. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Издательство ЭКМОС, 2000. – 400с.
2. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. – М.: Издательство «Приор», 1999. – 144с.
3. Турбизнес. – 2001. – №5
4. Турбизнес. – 2001. – №3.
5. Турбизнес. – 2000. – №5.
6. Турбизнес. – 2000. – №4.
7. Турбизнес. – 2000. – №1.
8. Турбизнес. – 1999. – №10.
9. Турбизнес. – 1999. – № 9.
10. Турбизнес. – 1999. – № 7.
11. Турбизнес. – 1998. - № 4.
12. Турбизнес. – 1998. - № 3.
13. Вестник РАТА. –2000. – ноябрь.
14. Туризм: практика, проблемы, перспективы. –2001. – № 4.