**МИНИСТЕРСТВО РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ федерации**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ФЛОТА**

**ФГОУ СПО «Пермское Речное Училище»**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**По дисциплине: «Организация обслуживания гостиниц и туристских комплексов»**

**Тема: «ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»**

**Выполнила:**

**студентка гр. 31 МГС**

**Сатюкова Ольга Борисовна**

**Проверила:**

**Научный руководитель**

**Лебедева Ольга Анатольевна**

**2006 г.**

**СОДЕРЖАНИЕ**

[Введение. 3](#_Toc42526496)

[Глава 1. АВТОМАТИЗРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ И РЕЗЕРВИРОВАНИЯ. 4](#_Toc42526497)

[1.1 Возникновение компьютерных систем бронирования. 4](#_Toc42526498)

[1.2 Сотрудничество компютерных систем бронирования с тур-агенствами. 5](#_Toc42526499)

[1.3 Гостиницы в КСБ. 6](#_Toc42526500)

[1.4 Зарубежные системы бронирования и резервирования. 8](#_Toc42526501)

[1.5. Отечественные системы бронирования и резервирования. 25](#_Toc42526501)

[Глава 2. Состояние и перспективы использования интернета в Российской индустрии гостеприимства. 26](#_Toc42526502)

[2.1. Роль и место Интернета и нформационных технологий в гостиничном и туристском бизнесе. 26](#_Toc42526503)

[2.2. Перспективы развития компьютерных систем в индустрии гостеприимства (бронирование через Интернет). 26](#_Toc42526504)

[Глава 3. Внедрение компьютерных технологий на примере гостиницы «мэрриот» в москве. 35](#_Toc42526505)

[3.1 Характеристики компьютерных программ бронирования гостиницы «Мэрриот» в Москве 35](#_Toc42526506)

[3.2 Технология работы с системой Fidelio Front Office 40](#_Toc42526507)

[заключение. 43](#_Toc42526510)

[приложение 1. 44](#_Toc42526510)

[приложение 2. 45](#_Toc42526510)

[приложение 3. 46](#_Toc42526510)

[Список литературы. 47](#_Toc42526511)

**ВВЕДЕНИЕ**

За последние десятилетия ничто так не способствовало успешному

развитию экономики стран во всем мире как различные технологические

инновации. Технологический прогресс позволяет создавать новые и улучшать

существующие предприятия различных направлений.

Сегодня информционные технологии в индустрии гостеприимства

приеменяются повсеместно. В настоящее время на предприятиях индустрии

гостеприимства широко распространены компьютерные системы на базе

персональных компьютеров четвертого и пятого поколений, объединенные в

сети и позволяющие при минимуме занимаемого объема создавать мощную

программную поддержку. Благодаря усовершенствованию компьютерных технологий

информационные системы стали более точными, надежными, и

многофункциональными. Компьютеры и различные компьютерные системы позволяют

повысить эффективность системы управления, повысить безопасность гостей,

расширить клиентскую базу гостиницы и решить ряд маркетинговых задач.

Сейчас уже трудно представить, как могло производиться бронирование

отелей, железнодорожных или авиабилетов различными тур агентами и

компаниями с учетом всевозможных скидок при отсутствии систем компьютерного

бронирования. В настоящее время эти системы широко распространены и хорошо

скоординированы. Высокая экономическая эффективность использования систем

компьютерного бронирования побудила их владельцев бороться за влияние на

рынке туристских услуг.

Любые управленческие информационные процессы включают в себя процедуры регистрации, сбора, передачи, хранения, обработки, выдачи информации принятия управленческих решений. Информационные технологии представляют собой, те средства и методы с помощью которых реализуются эти процедуры, в различных информационных системах.

Индустрия гостеприимства сегодня - это глобальный компьютеризированный бизнес, в котором участвуют крупнейшие авиакомпании, гостиничные цепочки и туристические

корпорации всего мира. Современные гостиничные услуги становятся более гибкими и

индивидуальными, более привлекательными и доступными для потребителя.

Персональный компьютер и Интернет, их доступность и надежность,

способствуют проникновению во все сферы общества новых информационных

технологий. Эти технологии являются, возможно, первыми в истории

человечества, обеспечивающими рост производительности в сфере услуг.

Это наблюдается сегодня и в гостиничной индустрии. Ведь гостиница и информация неразделимы. Поэтому развитие информационных технологий в гостиничном хозяйстве должно быть одним из первоочередных, на чем я и акцентировала внимание в своей курсовой работе. Здесь рассказывается о автоматизированной гостиничной системе и о состоянии и перспективах использования Интернета в гостиничном и туристском бизнесе России.

Гостиничная индустрия в России - одна из самых перспективных и быстроразвивающихся индустрий. Сдерживающим фактором для бурного и качественного роста является низкая информационная грамотность и слабые коммуникации. Однако в России уже есть готовые решения для успешного использования в гостиницах по автоматизации бизнес процессов и подключение к сети Интернет.

Менеджмент, персонал и автоматизация - вот то, что даст шанс обойти

конкурента и обеспечит гостинице успех!

Используя преимущества компьютерных технологий, отель, уверенно и успешно работает сегодня, закладывая фундамент завтрашнего процветания.

**Глава 1**

**Современные автоматизированные системы бронирования и резервирования**

Развитие Интернет позволило не только удешевить средства связи, но и

получить реальную возможность работать всем участникам туристического рынка

как единому офису. Работа с глобальными системами бронирования через

Интернет позволяет агентству не только получать оперативную и достоверную

информацию о ценах и количестве свободных мест в любой момент времени, но и

иметь возможность следить за прохождением заказа на всех этапах его

осуществления.

Существуют различные системы бронирования (CRS – computer reservation

systems), все они отличаются друг от друга, как набором предлагаемых услуг,

так и технологией работы. Наиболее старые системы, такие как Сирена,

Амадеус, Габриель, работают в основном через специальные терминалы, которые

вы должны установить у себя в офисе. Для работы через эти системы

необходимо проложить канал связи (провод) до ближайшего узла. Это связано с

тем, что они создавались давно, когда не было Интернет. Технология работы

построена на сложных командах, а справка, заложенная в систему,

представляет собой простой текст. В этих системах нет фотографий, карт и

другой графической информации. Обучение работе в таких системах стоит

дорого и не всем по карману. Самостоятельно сотрудник сможет работать с CRS

не раньше, чем через год.

Через эти системы в основном реализуются авиа и железнодорожные билеты.

Создателями таких систем являются авиакомпании, и соответственно, основной

задачей для них является реализация авиабилетов. Продажа билетов не требует

графического представления информации. Подключение к ним обходится в 1000-

2500$. Ежемесячные затраты для работы с этими системами составляет от 200$

до 800 $, что не всегда по карману небольшим фирмам. На данный момент с

такими системами в основном работают крупные туроператоры, реализующие

билеты.

Многие фирмы, отвечающие за эксплуатацию классических CRS, ведут

разработки программ, позволяющих работать с этими системами через Интернет.

Молодые системы бронирования используют в качестве средств связи -

Интернет, а в качестве терминала - обычный компьютер. Затраты на работу

через них невысоки и доступны даже небольшим фирмам.

**1.1. 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 тур-агентствах 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.

**1.2. Сотрудничество КСБ c тур-агенствами.**

КСБ созданы для удовлетворения потребностей тур-фирм 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 тур-агентствам и

коммерческим бюро авиакомпаний;

* предлагать абонентам (тур-агентствам) 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 тур-услуги с использованием КСБ.

КСБ поставляют тур-агенствам специальные пакеты, включающие эти программы

и, конечно же специальное оборудование для осуществления деятельности.

Разумеется все операции по резервированию производятся тур-агенствами

посредством связи с определёнными структурами, занятыми в этой сфере.

Набор оборудования и средств связи зависит от выбранного тур-агенством 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 тур-услуги;

2. позволяют работать по различным тарифам, в том числе, по

конфиденциальным;

3. позволяют тур-агенству автоматически распечатывать на матричном

принтере билеты, предназначенные для ручной выписки, используя данные

о бронировании;

4. позволяют тур-агентствам 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 тур-агентства систему бронирования

тур-услуг для корпоративных и частных клиентов. Таким образом,

посетитель сайта получает возможность самостоятельного выбора

авиарейсов и отелей и их последующего бронирования.

**1.3. Гостиницы в КСБ.**

Согласно используемой в КСБ терминологии компания - поставщик тур-услуг

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 тур-агенту 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 тур-агент 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.

**1.4. Зарубежные системы бронирования и резервирования.**

Системы бронирования можно подразделить на:

1. Глобальные компьютерные системы бронирования, принадлежащие

авиакомпаниям (Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan).

2. Компьютерные системы бронирования, принадлежащие независимым консорциумам

(UTELL, SRS, FIDELIO).

**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).

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.

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.

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 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«, «Трансаэро«, «Пулковские авиалинии «, «Самарские

авиалинии«, «Уральские авиалинии «, «Красноярские авиалинии«, Авиакомпания

«Сибирь», Авиакомпания «Ист Лайн», Авиакомпания «Центр Авиа»,

«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», «Вестерн Хотелз», «Шератон» - 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.

**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.

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.

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.

**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).

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.

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.

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.

**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).

**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.

**1.5. Отечественные системы бронирования и резервирования.**

**Сирена.**

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.

Продукты.

* Астра- система управления отправками в аэропорту;
* Сопка- система обработки полетных купонов авиакомпании;
* Primax - система управления доходами авиакомпании;
* СПДА - 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,

итоговую информацию по результатам продажи для Системы Управления

Доходами Primax , 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 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:

* V 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», являющейся аналогом SABRE.

* С 15.04.01 введена в промышленную эксплуатацию Распоряжением Министерства

транспорта Российской Федерации, что позволяет всем терминалам сети

передачи данных «Сирена» иметь доступ к ресурсам авиакомпаний,

размещенным в центрах бронирования «Сирена-2000» и «Сирена-3».

Стыковка с другими системами:

* Сирена-Трэвел состыкована с ЦБА Сирена-2000 (Москва, Тюмень, Хабаровск,

Казань, Самара, Краснодар, Оренбург, Киев, Красноярск, Саратов,

Челябинск, Сочи, Братск, Ереван, Кишинев, Ростов) и «Сирена-3».

* В настоящее время ведутся работы по обеспечению взаимодействия Сирена-

Трэвел с международной системой бронирования GABRIEL и с ЦБА «Сирена-

2.3».

Заключено Соглашение о Сотрудничестве по интеграции Сирена-Трэвел и

Глобальной Распределительной Системой AMADEUS и продвижению на

территории России и СНГ совместной услуги по бронированию мест и

оформлению авиабилетов.

**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 процессором не 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.

**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».

**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.

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 тур-агенств и гостиниц.

**Глава 2.**

**Состояние и перспективы использования Интернета в Российской индустрии**

**гостеприимства**

**2.1. Роль и место Интернета и информационных технологий в туристском и гостиничном бизнесе.**

В России Интернет уже перестал быть "диковинной вещью", каждая

уважающая себя организация обзавелась выходом в сеть, почтовым ящиком, у многих

есть свои странички в сети.

Некоторые дальновидные руководители начали рассматривать Интернет как

средство привлечения клиентов уже давно. Если в 1997-1998 годах этих

энтузиастов были единицы, в сезоне 1999 года в сети рекламировались 3-4

десятка компаний, то в 2002 году количество рекламодателей на основных

туристических порталах перевалило за две сотни. По оценкам экспертов, в

летнем сезоне-2002 на рекламу в Интернете российские туристические

агентства суммарно тратили примерно $15-20 тысяч ежемесячно (это без

учета расходов на создание и поддержание собственных сайтов). По итогам

2002 года сумма удвоилась, а в 2003 году уже перед началом летнего сезона

эта цифра возросла на 50 процентов. По сравнению с общим объемом

туристической рекламы в обычных СМИ эта цифра невелика, но тенденция

прослеживается довольно четко.

**2.2. Перспективы развития компьютерных систем в индустрии гостеприимства**

**(бронирования через Интернет)**

Многие гостиницы, авиакомпании и фирмы по прокату автомобилей сегодня

предоставляют возможность бронирования своих услуг через всемирную

компьютерную сеть Internet. Это позволяет потенциальным клиентам из разных

стран мира использовать свои персональные компьютеры для заказов билетов на

самолеты, резервирования мест в гостиницах и выбора автомобилей для аренды.

Этот способ бронирования доступен самому широкому кругу клиентов – деловым

туристам, отдыхающим, офисам корпораций, иностранным гостям – всем, кто

имеет возможность выхода в Интернет.

Поскольку этот способ резервирования становится все более и более

популярным, компании делают свои Web-сайты все более и более

дружественными, с интуитивно-понятным для пользователя интерфейсом. При

резервировании номеров в гостиницах посетителю сайта – потенциальному

клиенту предоставляется общая информация об отеле, фотографии номеров

различных категорий, описание дополнительных услуг (питание, конференц-зал,

сауна, спортивно-оздоровительный комплекс), а также список расположенных в

непосредственной близости от отеля мест культуры и отдыха. Для бронирования

номера нужно ввести необходимые данные (фамилия, дата приезда и отъезда,

число и тип номеров, контактный адрес и телефон) и отправить заявку,

которая затем будет обработана, введена в компьютер гостиницы, а клиенту

будет выслано подтверждение его бронирования. Обычно это делается по

электронной почте, но по желанию клиента многие гостиницы могут прислать

подтверждение по факсу или по почте.

При бронировании через Интеренет гостиница требует гарантии

резервирования. Такой гарантией может стать номер корпоративной карточки

или клубной карточки, название специальной программы обслуживания. Эти же

данные могут оказать влияние на стоимость проживания, так как по

корпоративным и клубным карточкам их владельцам может быть предоставлена

скидка. Другой формой гарантирования резервирования номера является номер

кредитной карточки, фамилия владельца и дата окончания использования. Все

эти данные могут быть переданы через сеть Интернет в защищенном режиме,

поскольку финансовая информация является секретной. Современные программы и

протоколы связи постоянно совершенствуют методы защиты передаваемой по сети

информации.

К числу дополнительных возможностей резервирования через Интернет

относятся:

* возможность просмотра плана номера и плана гостиницы;
* возможность заказать дополнительные услуги;
* возможность ознакомиться с планом города и способами как достичь

гостиницы из аэропорта или центра города (метро, автобус, такси)

Как правило, при резервировании через Интернет клиенту также

сообщается, каким образом может быть отменен заказ, а также финансовые

последствия отмены заказа после установленной даты.

Сеть Internet и ее услуги развиваются стремительно во всем мире. Уже

сегодня тур агентства могут работать в Internet по конфиденциальным тарифам

и использовать для оплаты, помимо кредитных карт, банковские переводы. В

любом случае, уже сегодня TravelWeb и подобные разделы - это прекрасные

информационные справочники адресов агентств, тур операторов, расписаний

авиарейсов, отелей, достопримечательностей и многих сведений, столь

необходимых в работе туристских компаний.

За последние пару лет бронирование и резервирование туристских услуг

через Internet стало неотъемлемой частью технологии продвижения и

реализации туристского продукта и реальной конкуренцией для туристских

организаций.

В настоящее время, наряду с развивающейся системой резервирования

услуг перевозчиков, в России получает распространение система бронирования

мест размещения в гостиницах, мотелях, кемпингах, турбазах и пр. через

Internet. Можно с уверенность предположить, что именно те фирмы, которые

уже сейчас начали движение в этом направлении, и будут определять стратегию

развития российского турбизнеса в Internet на ближайшие несколько лет.

При всем многообразии форм представления гостиниц в Internet схема

заказа номера остается более или менее общей: поиск нужной гостиницы по

ряду критериев (например, цена и расстояние до аэропорта); подробное

изучение правил работы с выбранной гостиницей (комиссионные агентам, сроки

отказа от брони и т. д.); заполнение формы бронирования (сроки проживания,

имена клиентов и т. д.) и получение либо подтверждения о приеме

бронирования в обработку, либо подтверждения самого бронирования.

Принципиально различаются бронирования, сделанные на трех типах

серверов: на сервере гостиницы или гостиничной цепи, на сервере

туроператора и на сервере центрального офиса системы резервирования.

Большинство серверов гостиниц или гостиничных цепей ориентировано на

прием бронирования от частных лиц, а не от турагентов и туроператоров,

которые уже имеют отлаженную технологию взаимодействия с гостиницей.

Предлагаемые на этих серверах цены немного ниже базового тарифа и не

включают агентскую комиссию. Работа турагента с подобными серверами

серьезно затрудняется двумя обстоятельствами: очень мало российских

гостиниц имеют подобное представление; для сравнения условий проживания в

различных гостиницах турагенту придется работать одновременно с несколькими

серверами.

Среди российских гостиниц подобный способ рекламирования себя

характерен лишь для крупных гостиниц или гостиниц, принадлежащих крупным

гостиничным цепям.

На серверах офисов центров резервирования представлено значительно

больше гостиниц. В зависимости от маркетинговой политики центра

резервирования он может объединять как гостиницы отдельного региона, так и

гостиницы всего мира. Кроме того, гостиница часто работает с несколькими

центрами резервирования, что позволяет расширить ей круг потенциальных

клиентов.

Политика выплаты агентских комиссионных определяется каждой

гостиницей, загруженной в центре резервирования, индивидуально.

Спектр представленных цен необычайно широк - от Rack Rate до скидок в

размере 35%. Однако цены на одну и ту же гостиницу могут существенно

различаться на серверах разных центров резервирования.

Представленные на сервере туроператора гостиницы, как правило,

относятся к тем городам и регионам, с которыми туроператор имеет устойчивые

связи, позволяющие ему гарантировать размещение клиента. По остальным

направлениям туроператор может лишь принять от турагента или частного лица

заказ с обязательством дать ответ в течение нескольких дней, а это уже

технология работы туроператора с индивидуальными турами.

Сервер туроператора обычно ориентирован либо на турагентов, либо на

частных лиц.

Сервер для работы агентов представляет собой попытку вывести ставшую

уже традиционной технологию телефонного и факсового обмена на качественно

новый уровень - электронные коммуникации через Internet. Для подобных

серверов характерными являются выплата комиссионных тур агентам,

пародированный доступ и прочие атрибуты, подчеркивающие строго

профессиональную направленность сервера.

Сервер, ориентированный на частных лиц, как правило, будет содержать

наиболее приемлемые цены среди всех описанных выше серверов. Это является

следствием того, что работа тур оператора, традиционно строящаяся на

получении конфиденциальных цен от гостиниц с последующей перепродажей уже

по более высоким ценам турагентам, изменяется при продаже номерного фонда

частным лицам - наценка на конфиденциальную цену гостиницы определяется

лишь нормой прибыли, заложенной тур оператором.

Все многообразие технологий бронирования можно свести к двум

принципиально различным технологиям: on-line и off-line.

Следует подчеркнуть принципиальную важность технологий on-line именно

для тур агента. Для него это возможность получить подтверждение заказа

немедленно, пока клиент находится у него в офисе. Для частного лица

бронирование on-line также более удобно, однако определяющим фактором

здесь, как правило, является цена, а лишь затем время подтверждения. К тому

же при работе в режиме on-line с частными лицами проблемы финансовых

гарантий и платежей становятся гораздо более острыми.

К большому сожалению, полностью технология бронирования on-line в

настоящий момент не реализована ни на одном из российских серверов. Ближе

всех к завершению работ находится тот же «Академсервис». На его сервере уже

реализованы поиск гостиниц по произвольному набору критериев, просмотр

подробной информации о гостиницах, заполнение формы бронирования. Не

реализовано лишь электронное обеспечение финансовых гарантий бронирования

со стороны клиента (агента).

Хотя приведенная выше классификация серверов более характерна для

западного турбизнеса, подобное деление «сфер влияния» уже начинает

формироваться в России. Сегодня несколько десятков гостиниц, расположенных

главным образом в Москве и Санкт-Петербурге, представлены в Internet на

серверах самых различных типов. Следует отметить также тот факт, что за

последний год представление гостиниц перестало быть ориентировано «строго

на Запад». В Internet появились неплохие описания и даже специальные

тарифы, ориентированные на российских граждан.

Уже более 5 лет на Российском рынке существует множество туристических

порталов. Один из наиболее известных информационных серверов Рунета

TRAVEL.RU появился в сети весной 1998г. Он содержит информацию, необходимую

путешественнику: описание стран, поиск туров, бронирование гостиниц,

билетов. В разделе «Агентствам» компании могут бесплатно разместить краткую

информацию о себе. Один из самых интересных разделов сайта – «письма

читателей», где нередко, можно найти очень полезную информацию.

За размещение туров агентства платят так называемую «аренду». Она

зависит от количества туров, размещаемых на сайте. Действует гибкая система

скидок. Если агентство оплачивает размещение своих туров на весь год вперед

– цены снижаются до 50%.

В странах Западной Европы и США туристические услуги занимают первое

место по объему продаж в Интернет. Бурное развитие Интернет-деятельности

российских туркомпаний пришлось на 1998-99 гг. В 1998 году насчитывалось

около 100 туристических сайтов, к концу 1999 года их число превысило 600.

Сегодня, фактически, каждая активно работающая турфирма в той или иной

степени представлена в Сети.

По уровню представления в Сети онлайновые туристические ресурсы Рунет

можно подразделить следующим образом:

1) Туристические порталы.

Туристические порталы можно рассматривать в качестве онлайновых

рекламных площадок, призванных способствовать продажам услуг рекламодателей

- туроператоров и турагентств. Источником доходов порталов могут быть как

баннерная реклама и платное размещение информации о турфирмах и их

предложениях, так и комиссионные, полученные от турфирмы за факт заказа с

сервера. Так, например, на многих тур сайтах реализована следующая схема:

турфирмы оплачивают каждую поступившую с сервера заявку, либо каждый

исполненный заказ. Комиссионные с каждой заявки составляют 3-5 долл. Эта

деятельность основана на взаимном доверии.

Оправдывая универсальность самого названия "портал", подобные ресурсы

предоставляют пользователям достаточно много информации туристической

тематики: страноведческая информация, сводки погоды, расписания авиарейсов

и поездов, информация о визах, паспортах, ссылки на другие туристические

ресурсы, полезные советы и т.д. Таким образом, будучи посредниками, порталы

предоставляют турфирмам возможность заявить о себе и своих турах, а

конечному пользователю узнать о турфирмах и предлагаемых услугах, не

затрачивая на поиски нужного тура или нужной информации в Интернет большого

количества времени. Эта многогранность и определила наибольшую популярность

именно туристических порталов среди прочих туристических ресурсов. Такой

"универсальный" проект работает эффективней, нежели отдельно взятый Web-

сайт турфирмы.

На порталах можно забронировать тур через специально разработанную

форму (feedback) или заказать информацию о подходящем предложении по

электронной почте. А на сервере 100 дорог, например, можно не только

заказать турпоездку, но и подобрать себе компаньона: одноместный номер в

отелях обходится дороже, чем место в двухместном. Желающие сэкономить

туристы подыскивают себе приемлемого соседа по номеру. Подобные страницы

пользуются большой популярностью.

Одним из первых туристических порталов был ресурс "100 дорог"

(www.tours.ru). Он действует в Сети с 1996 года. Сервер подготовила и

сопровождает фирма "АримСофт", которая ранее специализировалась на

разработке и продаже компьютерных программ для автоматизации деятельности

турфирм. На сегодняшний день "100 дорог" является одним из самых интересных

и популярных туристических ресурсов Рунет. На сервере "100 дорог" тур можно

выбрать, задав три критерия поиска: цена, страна, вид тура (автобусный,

активный отдых, детский, горнолыжный и т.п.). Выбрав из списка предлагаемых

агентствами туров подходящий, клиент, заполнив форму запроса, может сразу

же заказать его или получить о нем более подробную информацию по почте.

В 1998-99 гг. появилось еще несколько подобных ресурсов. Среди них:

мегапортал KM.Ru "Time2Travel”, принцип поиска туров на Web-сайте

Time2Travel тот же, что и на сервере 100 дорог; TOS.Ru - Туристская

информационная система, рекламно-информационный сервер "Туристический

маяк", сервер "Вокруг света", Travel.Ru и некоторые другие.

2) Существуют в Рунет Сайты горящих путевок. В этой группе наиболее

удачным сетевым проектом онлайновой турфирмы является ресурс Магазин

горящих путевок. На сайтах горящих путевок тур можно выбрать двумя

способами: либо самостоятельно осуществить поиск, либо заполнить форму

запроса, которая впоследствии отправляется в туркомпании, сотрудничающие с

данным сервером. Во втором случае пользователь получает по электронной

почте уже от самих турфирм письмо с информацией о наличии того или иного

тура.

3) И, наконец, можно выделить просто Web-сайты туркомпаний: от

небольших турфирм до крупных туроператоров. На таких Web-сайтах, как

правило, размещается информация о фирме и услугах, которые она

предоставляет. Лишь немногие из этой группы активно используют Интернет как

средство для бронирования и продажи туров, ограничиваясь только

представлением общей информации о компании.

В целом, покупателем туристического продукта может стать любой

пользователь Сети. Даже сайты, претендующие не больше чем на роль

ознакомительного буклета, "приводят" в офис компании - владельца сайта

более 20% клиентов. И эта цифра будет увеличиваться по мере роста

количества пользователей Рунет

Авиабилеты через Интернет

Современный путешественник, как правило, не располагает временем для того,

чтобы форсировать билетные кассы, стоять в очередях или самостоятельно

обзванивать авиакомпании в поисках нужного ему рейса за приемлемую цену.

Сегодня эти вопросы с успехом можно решить, не вставая из-за стола - при

условии, что на вашем столе обосновался компьютер с выходом в Интернет.

Посетив специализированный сайт (такой сайт может быть разработан какой-

либо авиакомпанией, либо агентством по продаже авиабилетов), клиент может

получить полный набор услуг в течение нескольких минут: увидеть расписание

рейсов самолетов, сделать заказ билета, оплатить его (с помощью банковского

перевода, наличными или кредитной картой), получить подтверждение

бронирования. Кроме того, интернет-системы бронирования предлагают

посетителям и сопутствующие услуги, способные значительно упростить жизнь

путешественника: такие, например, как заказ билетов на «сложные» маршруты,

бронирование отелей, аренда автомобилей, оформление виз и многое другое.

Возможно, в ближайшее время будет сделан и последний шаг на пути к полной

автоматизации заказа и оформления авиабилетов. И шаг этот весьма важен.

Дело в том, что доставка бумажного бланка билета, необходимого для

регистрации и спец.контроля в аэропорту, занимает значительно больше

времени, чем требуется на бронирование. Это создает дополнительные

сложности как для клиентов, так и для самих авиаперевозчиков. Над решением

этой проблемы сегодня работают как авиакомпании, так и разработчики

автоматических систем бронирования. Вероятно, современные интернет-

технологии уже в недалеком будущем позволят заменить бумажный билет на

«электронный» (возможно, это будет универсальная пластиковая карта). Таким

образом, будет внедрена абсолютно автоматизированная и безбумажная система

оформления аваиперевозок, что обеспечит не только удобство пассажиров, но и

избавит авиакомпании от работы по печати, учету, обработке бланков билетов.

В настоящее время в Рунете представлено немало систем интернет-бронирования

авиабилетов. Для того, чтобы остановить выбор на какой-либо одной из них,

необходимо знать плюсы и минусы общения с каждой из предлагаемых систем, а

также особенности их функционирования.

Следующий сравнительный анализ проведен с целью ознакомить клиентов

авиакомпаний с некоторыми нюансами общения с интернет-системами

бронирования. Следует отметить, что далеко не все они могут порадовать

пользователя удобным и понятным интерфейсом, быстрой загрузкой страниц,

предоставлением полного объема заявленных услуг (другими словами,

практическая реализация некоторых функций системы далека от совершенства).

Однако, среди рассмотренных интернет-систем бронирования есть несколько

явных лидеров, предлагающих пользователю оптимальное сочетание качества,

удобства и оперативности.

www.e-kassa.ru

Данная система предлагает услуги по бронированию авиабилетов и дает

возможность забронировать номер в отеле. Дополнительным преимуществом

такого бронирования является возможность как наличного, так и безналичного

расчета.

Существенным же недостатком системы e-kassa является явная перегруженность

и сложность интерфейса, что делает процесс заказа билетов долгим и

утомительным. При этом посетителю не предоставляется удобного в

использовании расписания полетов, что приводит к длительным поискам нужного

рейса и многочисленным перезаполнениям формы. К примеру, в случае

отсутствия нужного рейса на указанную дату, пользователю предлагают

обратиться к так называемому «календарю полетов» (найти который на сайте

весьма затруднительно). Неоправданная сложность заполнения форм и поиска

нужных ресурсов при отсутствии путеводителя по сайту может привести к тому,

что пользователь покинет данный портал ни с чем.

Кроме того, не предусмотрено возможности бронирования билетов на рейс,

следующий не из Москвы.

Есть ограничения и по доставке авиабилетов. Так, бесплатная доставка

действует только на территории Москвы, при этом часы доставки билета строго

ограничены (с 10 до 18, только в рабочие дни). Следовательно, заказать

билет, скажем, вечером в пятницу на воскресный рейс не представляется

возможным. По России же билеты доставляются в течение двух дней экспресс-

почтой, при доставке обязательна предоплата.

Для тех, кто научился эффективно использовать данный сайт для бронирования

авиабилетов, приятной неожиданностью станет система накопительных бонусов,

которые начисляются клиенту при каждом бронировании и выкупе авиабилета.

Таким образом, накопив достаточное количество очков, клиент имеет шанс

получить бесплатный авиабилет (оставшиеся на его счету бонусы будут

накапливаться и далее). Бонусные очки зависят от цены билета и частоты

бронирования, а также от количества выкупленных авиабилетов.

www.aviabilet.ru

Данный сайт располагает не только ресурсами по бронированию

авиабилетов, но и предлагает большое количество дополнительных услуг: в

частности, бронирование отелей, автомобилей, турпутевок, бронирование

авиабилетов по спецпредложениям авиакомпаний.

Достоинством данной системы можно назвать предоставление посетителю

большого количества нужной и полезной информации. К сожалению, не все

услуги, заявленныена сайте aviabilet.ru, реализованы. Часть линков, в том

числе «поиск пары в тур», «гостиницы», «туры», просто не работают -

вероятно, предоставление возможности бронирования гостиниц и выбора туров

ждут посетителей сайта в будущем.

Впрочем, остальная часть линков (в частности, списки адресов, телефонов и e-

mail аэропортов и авиакомпаний разных стран мира) действуют вполне

исправно, что позволяет клиенту еще перед вылетом определить ряд важных

моментов своего путешествия: например, время поездки от аэропорта до

гостиницы, или из аэропорта в аэропорт. Информационная корзина сайта

дополнена, помимо прочего, и рядом необходимых сведений о получении и

оформлении докуметнов, о геополитической обстановке в различных странах.

При этом существенной недоработкой сайта является то, что одна из самых

важных услуг - возможность просмотреть расписание полетов - реализована на

английском языке, что затрудняет просмотр расписания для тех, кто

английского языка не знает.

Билеты, забронированные в системе aviabilet.ru, доставляются бесплатно в

пределах Москвы, а вот о стоимости и скорости доставки в другие уголки

России Вы, скорее всего узнаете только после того, как подадите заявку на

бронирование билета.

www.avantix.ru

Сайт представляет ЗАО «Тревел Сити» - агентство полного цикла,

представляющее услуги в сфере бронирования и продаж авиабилетов,

организации индивидуального и корпоративного туризма и отдыха.

Avantix - одна из наиболее удобных систем бронирования авиабилетов. Данная

система работает с большим количеством авиакомпаний по всему миру, и

заполнив несложную форму, клиент получит исчерпывающие данные о рейсах,

предоставляемых разными авиакомпаниями, а также о цене билетов, времени

вылета и прилета. Кроме того, здесь клиент может получить полную информацию

по тарифам (включая дни действия, максимальный срок пребывания, ограничения

продажи, формы бланков, правила возврата и удержания, скидки).

Радикальное отличие системы Avantix.ru от предыдущих сайтов заключается в

том, что здесь услуги бронирования и информация обо всех ценах

предоставляются в режиме он-лайн. Таким образом, время бронирования

значительно сокращается (по сравнению с системами, где запросы

обрабатываются агентами вручную). Впрочем, в этом случае и сроки оплаты

забронированного авиабилета более жесткие, чем в системах, которые

предоставляют бронирование с помощью оператора.

www.biletplus.ru

Основными преимуществами данной системы можно назвать on-line

расписание рейсов, возможность бронирования билетов на маршруты любой

степени сложности, а так же бесплатная доставка и постоянно действующий

аукцион.

Система biletplus.ru предоставляет возможность забронировать билеты на рейс

любой авиакомпании. Оплата авиабилетов осуществляется как с помощью

пластиковых карт, так и наличными, а также банковским переводом. На сайте

действует on-line расписание рейсов. С его помощью можно получить

информацию о наличии мест на данный момент времени, о действующих тарифах и

правилах их применения, и даже узнать погоду в городе прилета.

Дополнительным плюсом системы biletplus.ru является наличие бесплатной

доставки заказанных билетов по всей территории России.

Одной из особенностей данного сайта является возможность для

зарегистрированных пользователей принять участие в интернет-аукционе и

приобрести авиабилет на рейсы авиакомпании «Сибирь» либо по цене более

низкой, чем стандартный тариф, либо на «дефицитные» места (такие, например,

как последнее место в бизнес-классе на вечерний рейс Новосибирск-Москва, на

который, кстати, часто все билеты раскупаются за неделю). Следует отметить,

что в рамках аукциона действует накопительная система рейтинга.

Разработчики системы biletplus.ru предлагают посетителям сайта возможность

самостоятельного онлайн-бронирования, без участия оператора, что позволяет

проводить бронирование более оперативно. В отличие от большинства систем

интернет-бронирования, biletplus.ru предлагает своим посетителям подробный

путеводитель по всем опциям и предложениям сайта - для того, чтобы клиент,

впервые пользующийся услугами системы, смог быстро сориентироваться и

разобраться в ассортименте предоставленных возможностей. При этом

внутренний «интеллект» сайта позволит даже неопытному пользователю с

успехом достичь конечной цели. Клиентам, не говорящим по-русски,

предлагаются альтернативные версии сайта - на английском и немецком языках.

Кроме того, сайт совместно с партнером - системой Horse XXI - предлагает

услуги по оформлению виз во многие страны, резервирование номеров в любом

из 3000 отелей по всему миру. Для бронирования отеля не требуется кредитная

карта (оплата проживания осуществляется непосредственно по факту прибытия в

отель), при этом подтверждение бронирования может быть использовано при

получении визы.

Сегодня система biletplus.ru входит в тройку лучших коммерческих сайтов

Рунета.

На завершившемся в конце марта конкурсе Национальной интернет-премии,

организованной Российской академией Интернета, проект biletplus.ru получил

диплом номинанта в области «Электронная коммерция». Необходимо отметить,

что хотя в конкурсе участвовали и другие крупные сайты, посвященные авиации

и продаже авиабилетов, biletplus.ru стал единственным номинантом

Национальной интернет-премии среди сайтов авиационной тематики.

# Глава 3.

# Внедрение компьютерных технологий на примере гостиницы «Мэрриотт» в Москве

Данная глава посвящена внедрению систем бронирования на предприятиях. В основном речь пойдет о компьютерной системе бронирования “Fidelio Front Office”, являющейся одной из самых распространенных систем в мире. В главе подробно анализируется порядок бронирования, указывается необходимая информация для осуществления работы с этой системой, процедуры работы по выполнению различных функций персоналом отдела бронирования (на примере гостиницы «Мэрриотт» в Москве).

## 3.1 Характеристики компьютерных программ бронирования гостиницы «Мэрриот» (на примере Fidelio Hotel Management System).

На сегодняшний день на предприятиях ИГ в России используются несколько программ для гостиничных предприятий: Fidelio, Hotel-2000, Эдельвейс, Lodging Touch и Отель. В гостиницах цепи Мэрриотт в Москве используется самая популярная система управления гостиницей Fidelio (FIDELIO HOTEL MANAGEMENT SYSTEM). Fidelio представляет собой полностью интегрированный пакет программного обеспечения, предназначенный для максимального повышения эффективности работы гостиницы. Функционально комплекс состоит из не­скольких модулей:

* бронирование,
* управление блоками (создание, просмотр, анализ блоков комнат),
* управление тарифами (просмотр, изменение, оптимизация),
* пакетирование услуг (конфигурирование, реализация, отслеживание, предоставление ус­луг, расчеты и т. п.),
* регистрация и выписка гостей, администратора (отображение ста­тусов комнат, поэтажных планов, генерация отчетов),
* консьержки и подготовка отчетов.

Система FIDELIO обладает высокой гибкостью и универсальностью. Благодаря тому, что пользователь имеет возможность выполнения собственных определений, система Fidelio может быть легко адаптирована в соответствии с любым классом и размером гостиницы. Ниже приводятся основные элементы, обеспечивающие гибкость и универсальность системы:

* Блок раскраски экрана (Screen Painter)
* Генератор отчетов (Report Generator)
* Определяемые пользователем меню отчетов
* Определяемая пользователем ночной аудит
* Определяемые пользователем пиктограммы
* Различные параметры установки
* Неограниченные уровни защиты.

Интерфейс пользователя. Стандартный и удобный для пользователя интерфейс системы Fidelio позволяет служащим гостиницы быстро научиться пользоваться этой системой. Простота использования программного обеспечения является важным инструментом организации данной системы. В процессе работы системы указанные ниже функции обеспечивают существенную помощь для пользователя:

* Интегрированная, конфигурируемая и чувствительная к контексту система информационной помощи (Help)
* Система раскрывающихся и вытекающих друг за другом меню
* Функциональные клавиши с Окнами (Windowing)
* Конфигурирование цветов на экране Конфигурация экранов.

Fidelio Front Office (FO) - пожалуй наибо­лее популярная в мире система автоматизации службы бронирования, приема и размещения отелей. В России она в ос­новном получила распространение среди объ­ектов размещения, входящих в международ­ные гостиничные сети. Всего в России и стра­нах СНГ с системой работают более 100 отелей.

Модуль бронирования позволяет выпол­нять более 20 различных подзадач: просма­тривать информацию о наличии комнат, ве­сти базу данных клиентов, бронировать но­мера для любых категорий гостей, вести учет и статистику, поддерживать автомати­ческую факс-рассылку. Модуль отчетов ве­дет подготовку почти 300 видов различных необходимых в работе гостиницы справок, форм, статистических материалов. Напри­мер, отчетов о состоянии номеров, запол­нении гостиницы, по проживающим гостям, текущем финансовом положении.

Fidelio FO поддерживает все этапы рабо­ты гостиницы: от компьютерного резервиро­вания номеров, регистрации, размещения и выписки гостей до управления номерным фондом, ведения бухгалтерии и финансов. Система исключительно проста в обраще­нии, не требует каких-либо особых персо­нальных компьютеров и подходит для ис­пользования в гостиницах любого размера.

Следует отметить, что система Fidelio FO адаптиро­вана для российского рынка. Как правило система Fidelio FO устанавливается гостиницам совместно с популярным расчетно-кассовым комплексом для ресторанов Micros. Дополнительно могут постав­ляться программа автоматизации ведения складских операций Fidelio Food & Beverage, программа автоматизации финансово-хозяйственной деятель­ности HRS Back Office, программа организации от­дела продаж и мероприятий Sales & Catering, про­грамма главного инженера EMS.

Все программы Fidelio FO, Micros, Fidelio F&В, HRS Back Office работают как единая интегриро­ванная система. Fidelio FO функционирует в опе­рационной среде Windows. Стоимость установки Fidelio FO рассчитывается для каждого заказчика индивидуально и в первую очередь зависит от комплектации системы и размеров гостиницы.

Эксклюзивный дистрибьютор фирмы Micros-Fidelio на российском рынке в течение последних шести лет - компания HRS (Hotel & Restaurant Systems). HRS выполняет установку «под ключ» программного и аппаратного обеспечения, обуче­ние персонала, поддержку пользователей.

Модуль бронирования (Reservation Module) - основная часть системы Fidelio Front Office. Основные функции и возможности модуля:

Типы бронирования:

- Индивидуальное бронирование

- Бронирование для компании

- Бронирование для туристического агентства

- Бронирование для группы

- Исходное бронирование

- Бронирование в любой комбинации из указанных выше

- Бронирование в списке ожидания.

Определяемые пользователем экраны адресов, бронирования, заезда и книги регистрации бронирования

Поля: Принимаемые по умолчанию и вычисляемые значения, выбор с помощью пиктограмм

Наличие мест, воспроизводимое по типу номера или по номерам с помощью функциональных клавиш

Наличие номеров по тарифам или по типу можно определять в зависимости от стратегии управления, установленной гостиницей

Неограниченное число номеров

Общие или сводные типы номеров и обработка определенного типа номеров

Обработка номеров «люкс»

Неограниченное число тарифных кодов

Неограниченный период бронирования

Бронирование по общему типу номера, определенному типу номера или по номеру комнаты

Предоставление информации по номеру при нажатии функциональной клавиши

Информация о расценках (стоимости) на функциональной клавише

Назначение или определение тарифа в ручном или автоматическом режиме

Информация о пакете на функциональной клавише

Возможность добавления элементов пакета для любого типа

Возможность ввода времени прибытия

Определяемые пользователем письма подтверждения брони

Индивидуальные изменения стандартного письма подтверждения при редактировании бронирования

Автоматическая распечатка писем подтверждения

Письмо подтверждения, определяющее изменение расценок во время пребывания в гостинице

Письмо подтверждения для гостя, компании, агента по туризму, источника

Интерфейс с факсом распределение и размещение

Дополнительное поле для максимально двух дат депозитов и двух дат платежей

Возможность многократного бронирования и фолио для каждого номера

Совместное размещение номеров с неограниченным числом бронирований для каждого номера

Возможность объединения отдельных бронирований в одно

Возможность разделения одного бронирования на два отдельных

Возможность программирования переноса платежей со счета одной комнаты на другую

Разделения гостевого счета на четыре части

Распечатка индивидуальных регистрационных карточек

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Поиск часто проживающего гостя по его номеру (frequent guest membership number), компаний по корпоративному идентификатору (ID) и агента по туризму по номеру IATA.

Общая отмена по типу бронирования

Изменение бронирования в любое время

Отмена и возобновление бронирования в любое время

Определяемые пользователем причины отмены и соответствующий текст в произвольной форме.

Изменение даты прибытия, выезда и номера комнаты на функциональной клавише предоставления номера

Многократное бронирование для одного и того же гостя

Связь всех заявок на бронирование с книгой регистрации гостей

Быстрое распределение и освобождение номеров

Возможность ввода и распечатки сообщений гостей на нескольких языках

Перспективные расценки в различных валютах на весь период пребывания, показывающие разницу между фиксированными ценами и налогами (при снижении курса определенной валюты).

Специальные примечания для бронирования

Возможность создания нескольких записей с информацией о госте. Такая запись является примечанием к бронированию, требующим определенного действия от персонала в указанную дату. При этом обеспечиваются следующие возможности:

- Направление записи в указанные отделы (т.е. в хозяйственный отдел, консьержу и т.д.)

- Автоматическое выполнение системой необходимых записей в соответствии с указанной датой

- Ежедневная распечатка отчета об этих записях с указанием каждого отдела и всех действий, которые должны быть выполнены.

Классификация в соответствии с определяемыми пользователем рыночными или биржевыми кодами для получения соответствующей статистики

Классификация в соответствии с определяемыми пользователем исходными кодами для получения статистики исходных кодов

Возможность ввода важных событий, которые воспроизводятся на дисплее

Возможность прогнозирования с помощью функциональных клавиш.

Организация досуга

Администрация групп, блоков и распределения

Group/Block/Allotment Administration)

Обработка и подбор номеров для групп: Создание блока номеров, поиск, просмотр и изменение данного блока и создание заголовка блока, информация для которого автоматически извлекается из выборочного бронирования. После изменения статус блока на «Open for pickup» («открыт для выбора») соответствующие номера могут выбираться для группового бронирования или индивидуального (обработка распределения).

Блоки могут быть «жесткими» (превышение числа броней) или «гибкими» (превышение возможно)

Помимо всех отдельных вариантов бронирования, модуль блоков (Blocks) обеспечивает следующие возможности:

- Объединение в блок любой комбинации типов номерок с различными кодами расценок или расценками

- Ввод определенного дня или дней окончания бронирования

- Создание записи данных о руководителе («старшего») в группе и (или) связь с любой записью данных о компании, агенте или источнике

- Создание нескольких мастер счетов

- Создание серии туров или экскурсий (для блоков, которые регулярно повторяются)

- Просмотр статистики относительно блока за период пребывания и ежедневно.

- Создание новой группы, поиск, просмотр и изменение данной группы, а также создание групп-мастера, информация относительно которого может быть скопирована для всех членов группы.

- Внесение изменений для всех гостей в группе (членов группы), только для одного гостя или для всех гостей с общей датой прибытия

Выбор номеров из существующего блока (изменение числа наличных номеров в блоке) или из всей гостиницы

В дополнение ко всем отдельным вариантам бронирования групповой модуль обеспечивает выполнение следующих функций:

Создание списка номеров комнат, занимаемых членами группы

Ввод фиксированного или переменного числа проживающих в номере

Варианты совместных расценок: нулевая расценка для совместно проживающих, равномерное распределение цены (стоимости номера) или полная цена для всех совместно проживающих

Индивидуальная обработка данных каждого члена группы

Отмена или изменение бронирования для одного или для всех членов группы

Индивидуальная обработка данных каждого члена группы

Выполнение автоматического распределения номеров, а также автоматического распределения типов номеров с выбором в соответствии с характеристиками (качеством) конкретной гостиницы

Просмотр статистики относительно группы

Распечатка ключей для всех членов группы

Автоматическое размещение всей группы

Установка индивидуальных платежных инструкций для всех членов группы или проводка непосредственно на мастер фолио.

Выполнение перевода данных о номерах группы на мастер фолио по различным критериям.

Групповой выезд пли индивидуальный выезд.

Планирование доходов и наличные расценки (Yield Management / Rate Availability). Интегрированный модуль, наличных расценок и стратегии (планирования) Fidelio позволяет изменять способы «продажи» (сдачи) номеров в Вашей гостинице. Если ранее гостиницы определяли цены, сдаваемых померив только в зависимости от их типов и наличия, то, в настоящее время, многие гостиницы сдают номера на основе расценок. Гостиница может отказаться от низких цен, даже если не все номера заняты, предвидя, что эти же номера можно будет сдать клиентам за более высокую плату. Концепция увеличения выручки с использованием фиксированных расценок (номеров и т.д.) называется планированием доходов. Модуль наличных расценок (Fidelio rate availability module) обеспечивает следующие функции:

Глобальное изменение наличия определенного кода расценки или категорий расценок для любой выбранной даты, включая определенные дни недели. Такое изменение может быть выполнено и вручную.

Определение стратегии для определенного кода расценки или целой категории. При наличии установленного условия, состояние наличия кода расцепки изменяется в соответствии с данным состоянием.

Возможность «открытия» или «закрытия» типов номеров по коду расценки

Просмотр (воспроизведение) наличных кодов расценок с помощью функциональной клавиши. Наличие расцепки зависит от даты прибытия, числа ночей, гостей и номеров, а также от кода расценки или категории расценок.

Пользователь может выбрать тип номера и код расценки из сетки (таблицы) наличных типов номеров и расценок. Он не может выбрать закрытый код («закрыт») расценки или любой код расценки, состояния которого не соответствуют данной дате бронирования.

Пакеты (Packages). Модуль пакетов Fidelio предназначен для обработки наиболее сложных требований, предъявляемых к пакету. Пакет (или комплексный план) обычно связан с гостем, который обеспечивается в гостинице дополнительным обслуживанием, т.е. расценка включает не только оплату проживания в номере. Кровать (место) и утренний завтрак - это уже пакет. Пакет «романтическое предложения» включает в себя номер со скидкой, приветственную тарелку с фруктами и бутылку домашнего вина, а также завтрак в номер с бутылкой шампанского.

Модуль планирования досуга (Leisure Management Module). Модуль планирования досуга Fidelio представляет собой простую с точки зрения использования систему бронирования деятельности, которая бронируется по периодам времени, таким как время на теннисном корте, игра в гольф, массаж, верховая езда и т.д. Планирование досуга в системе Fidelio полностью интегрировано со Службой Приема Fidelio. Для этого модуля требуется специальный лицензионный код.

В заключении можно резюмировать, что программа Fidelio Front Office удобна в использовании. Позволяет довольно легко и быстро обрабатывать заявки, выявлять постоянных клиентов, идентифицировать компании, а также агентства. Безусловно, программа требует определенных доработок, но на сегодняшний день вполне пригодна для использования даже для такой крупной московской сети как «Мэрротт».

## 3.2 Технология работы с системой Fidelio Front Office (на примере Гостиницы Мэрриотт в Москве).

Знакомство гостя с гостиницей начинается с отдела бронирования. И насколько четко и отлажено будет организован процесс обработки заявки, настолько возрастет имидж отеля в глазах клиента и его приверженность именно к данной марке гостиницы. Следует отметить, что качественно организованный процесс работы с клиентами приводит к увеличению их лояльности и значительно повышает стоимость бизнеса, т.к. постоянные клиенты – основа стабильного развития любой компании. Правильно построенные отношения, основанные на персональном подходе к каждому клиенту, позволяют привлекать новых клиентов и помогают удержать старых.

В дополнение можно сказать, что первое впечатление гостя зависит от своевременно оказанного качественного обслуживания. Напрашивается вопрос, - какие критерии составляют это самое качество обслуживания? К таким критериям можно отнести:

Скорость обработки заявки (отлаженная работа ИС гостиничного бизнеса, а именно: ИС бронирования номеров, автоматизированная ИС рассылки факсов, ИС по визовой поддержке клиентов отеля)

Эргономичное автоматизированное рабочее место агентов по бронированию

Наиболее важный результат процесса резервирования – это наличие свободной комнаты к прибытию гостя, не просто комнаты, а комнаты, которая лучше всего удовлетворяет потребности гостя, выраженные в течение процесса резервирования. Чтобы достигать этого результата, в гостиницах Мэрриотт используют эффективные процедуры резервирования. Отработанные методы позволяют агентам резервирования учитывать все малейшие детали резервирования, продвигать различные услуги гостиницы, и гарантировать точность. Агенты резервирования должны отвечать быстро, точно; время, которое они тратят на записи, должно быть сведено на минимум.

Процесс бронирования состоит из нескольких этапов:

* прием запроса на бронирование
* сравнение запрашиваемого типа комнаты с имеющимися
* создание записи о бронирование
* подтверждение бронирования
* отслеживание бронирования (изменение даты, дополнительные запросы)
* создание отчетов.

Источники Бронирования

Отдел бронирования получает запросы бронирования из различных источниках. Запросы бронирования могут быть сделаны через центральную систему бронирования Мэрриотт MARSHA (Приложение 2), через агентства бронирования или напрямую через гостиницу. Независимо от источника, агенты бронирования собирают следующую информацию о гостях: имя гостя, адрес, и номер телефона; компания или название туристического агентства; дата прибытия и даты отъезда; тип номер и число требуемых комнат. Агент бронирования должен также установить число людей в комнате, метод оплаты или гарантии, и любые специальные запросы. Большинство информации, собранной в течение запроса бронирования будет использоваться, чтобы создать запись о бронировании. Агент бронирования вводит собранную информацию в компьютерный терминал согласно ясно определенным процедурам. Резервирование может быть сделано для индивидуумов или группы.

Центральная система бронирования. Больше чем две трети всех гостиниц принадлежат одной или более системам центрального бронирования. Есть два основных типа систем центрального бронирования: зависимые сети и независимые сети.

Гостиницы Мэрриотт в Москве принадлежат к зависимой сети бронирования MARSHA (Marriott Automated Reservation System for Hotel Accommodation). Зависимая сеть бронирования - система бронирования цепи гостиницы, в которой все участвующие являются частью одной корпорации. Гостиницы цепи связаны сетью системы бронирования, это упрощает обработку бронирования и уменьшает затраты системы. Резервирование часто поступает от одной гостиницы цепи к другой через сеть бронирования. Если одна гостиница цепи распродана, то агент бронирования, обрабатывающий заказ может предложить другую гостиницу цепи в той же самой географической области. Независимая сеть бронирования - система бронирования независимых гостиничных предприятий.

Также Мэрриотт имеет несколько центральных офисов бронирования, они имеют дело непосредственно с клиентами посредством бесплатного (800) номера телефона. Центральные офисы бронирования работают 24 часа в день.

Центральные офисы бронирования получают информацию о наличие комнат в Московских Мэрриотт через MARSHA. Современное оборудование позволяет центральным офисам бронирования соединить компьютеры в офисе с компьютерами в гостиницах. Таким образом, информация о бронирование передается немедленно от центрального офиса бронирования до гостиницы. Данная системы бронирования гарантируют, что и гостиница и центральные офисы бронирования имеют точную, своевременную информацию относительно готовности комнат. Передовые технологии

также освобождают агентов бронирования от постоянной модернизации данных бронирования, сделанных через центральные офисы бронирования.

Наиболее современные центральные системы бронирования гостиниц, соединены с самым новейшим каналом распределения бронирования - глобальной системой резервирования (GDS). GDS обеспечивают всемирное распределение информации о бронирование мест в гостинице и позволяют продавать гостиничные номера во всем мире. Гостиницы Мэрриотт здесь не исключение, и MARSHA подключена к основным GDS. GDS стал мощной силой в бронировании мест в гостинице. Объем продаж через GDS продолжает расти, поскольку все большее количество агентств путешествия во всем мире начинает использовать эти компьютерные терминалы.

Агентства бронирования. Агентства бронирования - это центральная система бронирования, которая заключает контракт на резервирование с несколькими гостиничным предприятием. Агентства бронирования предлагают услуги бронирования билетов на самолеты, аренда автомобилей, и номера в гостинице. Такие агентства чаще всего полностью формируют и готовят туристические поездки.

Напрямую через гостиницу. Можно связаться с гостиницей несколькими способами:

Телефон; Гости могут позвонить непосредственно в гостиницу. Это - наиболее распространенный метод прямой связи.

От одной гостиницы цепи к другой; Гостиницы цепи поощряют гостей планировать их следующее пребывание в гостинице, в то время как они находятся в гостинице, предлагая прямую связь между гостиницами и делая скидки.

Факс; Большое количество заявок на бронирование приходит по факсу. Этот способ связи с гостиницей распространен среди корпоративных клиентов, но и индивидуальные бронирования делаются по факсу, так как это дешевле чем международный звонок.

Интернет; Московский отдел бронирования имеет свой адрес в интернет (E-mail: reservations@marriott-moscow.ru), а совсем недавно появился интернет сайт www.visitmoscow.ru. На сегодняшний день заявок, поступающих через интернет довольно много. Этот способ запроса экономит и время и бумагу.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Таким образом, можно подвести итоги.

Глобализация - один из основных трендов в индустрии международного

туризма, сопровождаемый концентрацией доли рынка и влияния в руках крупных

компаний. Эти компании, помимо этого имеют возможности распределять риск

между различными рынками применяя современные материалы маркетинговых схем

и доступа на международный рынок труда, также выигрывают и от активного

внедрения новых технологий. Компьютерная система бронирования совершила

структурную перестройку в индивидуальном бронировании. В конце 60-х годов

она применялась в США. Потом систему использовали тур операторы. Из Системы компьютерного бронирования возникла система Глобального Распределения (СГР), которая быстро расширилась как по горизонтали, так и по вертикали. В вертикальную интеграцию вошел широкий круг туристских продуктов: средства проживания, развлечения, аренда транспортных средств. Будущее СГР многообещающе, так как, в свою очередь, она обеспечивает организационную структуру

распределения интегрированного туристского продукта.

В гостиничном хозяйстве такая система выполняет множество различных функций: контролирует системы электроснабжения, упрощает деятельность менеджеров, выполняя функции бронирования и расчетов с клиентами, оказывает поддержку

маркетинговому отделу в составлении баз данных, осуществляет управление

складированием и учетом заказов и счетов за потребление продуктов и

напитков, и т.д. К новым технологиям относятся современные разработки

программ для тур агенств и тур фирм. Сюда же можно отнести и Интернет. Они

значительно облегчают работу персонала и делают ее более эффективной.

Коренная особенность российской национальной электронной коммерции:

в России она электронно-бумажная, причем ее вторая часть, на которую все и

опираются. Впрочем, есть и исключение. Одно на всю Россию. Что касается

использования Интернета в качестве инструмента гостиничного бизнеса, то можно

констатировать, что, несмотря на все национальные особенности, этот союз

состоялся. Даже простейший способ: создание Web-сайта и вывешивание на нем

прайслистов уже приносит выгоду пользователю. Эта форма особенно оправдана

на самых массовых направлениях.

"С финансовой точки зрения, эта область должна со временем превалировать утверждает Юрий Гриценко. - Во всяком случае, на

Западе соотношение проданных через Интернет авиабилетов и путевок

составляет 3:1. У нас пока этот вид бизнеса не развит, но у него хорошее

будущее". Знаете ли вы, что такое "энтропия"? Это необратимое рассеивание,

а грубо говоря - разбазаривание энергии, использование суетливых движений

работника офиса исключительно для нагревания окружающей среды без должной

отдачи в производственном процессе. Энтропия нарастает там, где приходится

заполнять многочисленные документы с большим числом граф.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Гуляев В. Г. «Новые информационные технологии в туризме. Учеб. Пособие. М. ПРИОР, 1998.
2. Плотникова Н.И. «Комплексная автоматизация туристского бизнеса» Ч I и Ч II. М.: Советский Спорт, 2000.
3. Л. Гофф (Lesley Goff) «Sabre идет на взлет» //Computerworld Россия № 43 1999 г. М. Изд-во. «Открытые системы».
4. Родигин Л.А., «Информационные технологии в гостиничном и туристическом

менеджменте». Учебное пособие. М.:, Российская международная академия

туризма, 1997

1. Официальный сайт Института проблем управления РАН России http://nicst.ipu.rssi.ru
2. М. Зырянов «Мэйнфреймы на службе авиакомпаний» //Computerworld Россия №36 1999 г.
3. Туризм. Журнал.-1999. № 44
4. Весь мир. Журнал. 28 (2.2003)
5. Н. Геращенко, А. Соколова «Второе дыхание российских GDS»// «Мир электронной коммерции», №04 2000г. М. Изд-во. «Открытые системы».
6. www.hrs.ru
7. www.libra.ru
8. www.travel.ru
9. www.marriott.com
10. www.visitmoscow.ru

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

# M A R S H A

## Central Reservation System

Источник бронирования

Информация

о госте

Номер бронирования

Цена

за номер

## ИС Fidelio (модуль Бронирование)

Обработка информации из MARSHA с помощью АИС

Вид платежa (кредитная карта, Travel Agency)

Даты проживания в гостинице

Статус гостя (Marriott Rewards Member) Member)