**Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА»**

**Реферат**

По дисциплине «Информационные технологии в туризме»

На тему «Системы бронирования и резервирования в туризме»

Выполнила

Студентка Нестерова Е.Е.

Гр. № 402

**Москва 2010**

#### Содержание

ВВЕДЕНИЕ. 3

ИСТОРИЯ СОЗДАНИЯ СИСТЕМ БРОНИРОВАНИЯ БИЛЕТОВ. 4

Первая 4

Первая отечественная. 6

СИРЕНА - СИстема РЕзервирования и бронирования На Авиалиниях 6

Зарубежные системы бронирования и резервирования имеющие представительства в России 7

Система "Амадеус" (Amadeus Global Travel Distribution) 7

Система "Worldspan" 11

Система "Galileo" 12

Система "Sabre» 13

Система "Габриэль" 16

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. 18

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ. 19

# ВВЕДЕНИЕ.

На сегодняшний день в мире насчитывается несколько сотен авиакомпаний с тысячами воздушных судов, по маршрутам курсируют множества поездов, кораблей и, наконец, автобусов дальнего следования. В середине ХХ века перед транспортниками встала серьезная проблема распределения ресурса мест на транспортных средствах с минимальными затратами времени, то есть разгрузить потоки очередей в билетных кассах. Особенно остро эта проблема стояла перед воздушным транспортом, так как непроданные вовремя билет означал наличие недогруженности воздушного судна и больших упущенных прибылях авиаперевозчика.

С другой стороны невозможность оперативного получения информации о наличии свободных мест в том или ином рейсе не позволяло туроператорам составлять сложные маршруты поездок с предварительным резервированием билетов и стыковкой по времени убытия-прибытия клиентов.

Создание автоматизированных систем резервирования и бронирования билетов должно было во многом ускорить и упростить для конечного пользователя (туристической компании или индивидуального туриста) процесс создания маршрутов следования, выбора компании перевозчика по ценовому или иному признаку.

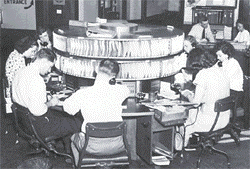
# ИСТОРИЯ СОЗДАНИЯ СИСТЕМ БРОНИРОВАНИЯ БИЛЕТОВ.

## Первая

Когда в 1960 году программисты корпорации IBM и авиакомпании American Airlines разработали первую компьютерную систему Sabre, предназначенную для резервирования билетов, многие посчитали их сумасшедшими.

American Airlines потратила на создание этой системы 150 млн. долл. На такие деньги можно было приобрести целый воздушный флот из 707 самолетов.[2]

«Вместо того чтобы финансировать свой основной бизнес, руководство авиакомпании отважилось вложить немалые средства в массу таинственных ящичков, разбросанных по комнате, — вспоминал Клифф Тэйлор, конструктор American Airlines, принимавший участие в работе над проектом. — Многие заявляли, что наша компания сошла с ума, но мы были убеждены в своей правоте, поскольку в жизни не видели ничего более совершенного. В то время никто еще не задумывался об ошибках».



Начиная с середины 40-х годов сотрудники авиакомпаний регистрировали заказы на специальных цветных карточках, которые упорядочивались и размещались в специальной вращающейся картотеке, прозванной в шутку «ленивой Сьюзен»

Идея создания системы Sabre родилась за шесть лет до того в самолете, во время случайной встречи генерального директора компании American Airlines К. Смита и директора корпорации IBM по продажам Блэйра Смита. Их беседа на пути из Лос-Анджелеса в Нью-Йорк впоследствии вылилась в совместное исследование корпорациями IBM и American Airlines процедуры резервирования билетов. Целью проекта, разработка которого началась в 1954 году, было создание автоматической системы резервирования.

Пять лет спустя обе компании решили воспользоваться результатами работ исследователей Массачусетсского технологического института, которым удалось реализовать коммерческий проект системы безопасности воздушного движения SAGE (Semi-Automatic Ground Environment). Система SAGE стала ответом сторонников мирных путей развития на милитаристские устремления правительства США и развязывание холодной войны. Данный проект положил начало технологиям оперативной обработки информации и имел гораздо большее значение для развития коммерческих вычислительных систем, чем для обеспечения национальной безопасности. Именно эти решения впоследствии легли в основу системы Sabre.

К началу 1960 года American Airlines уже имела в своем распоряжении полуавтоматическую систему Reservisor, однако агенты, резервировавшие билеты, по-прежнему должны были выполнять большинство операций вручную, оформляя заказы по телефону, отправляя телеграфные сообщения и тратя массу времени на заполнение бумажных документов. По словам Тэйлора, вероятность ошибки составляла около 8%. Сама по себе эта цифра кажется достаточно большой, однако в то время данная автоматизированная система была, безусловно, лучшей из имеющихся у авиакомпаний. Пользователи надеялись, что серьезные инвестиции в Sabre помогут уменьшить число сбоев без увеличения стоимости операций. Первоначально IBM и American Airlines разместили центральный вычислительный центр в самом центре Манхэттена.

Сейчас Тэйлор, которому исполнилось 69 лет, вышел в отставку и проживает в городе Тулса (штат Оклахома), в том самом месте, куда American перенесла вычислительный центр Sabre в 70-х. На должность конструктора он пришел из отдела резервирования билетов, где занимался отбором кандидатов на участие в проекте. Тэйлор не имел возможности набрать программистов с улицы, поскольку в то время их просто не было, поэтому ему пришлось самому заниматься обучением сотрудников.

За основу определения профпригодности был взят тест, разработанный в IBM. Тэйлор лично побеседовал с 650 сотрудниками отдела резервирования билетов American Airlines.

«Я даже не ожидал такого наплыва желающих поучаствовать в реализации проекта, — вспоминал он. — В те дни компьютеры сравнивались с электронным мозгом, и людям было очень интересно посмотреть на то, как все выглядит на самом деле». [2]

Прежде всего в American Airlines требовали от разработчиков, чтобы они хорошо ориентировались в бизнес-процессах (эта идея получила развитие в 90-х, после того как в течение долгого времени все люди, связанные с компьютерами, условно делились на технических специалистов и конечных пользователей). Таким образом, через тридцать лет спираль эволюции профессионалов в области информационных технологий вышла на новый виток.

«Система Sabre объединила вокруг себя идеальное интеллектуальное пользовательское сообщество, члены которого стремились осваивать новые технологии и обладали всем необходимым для того, чтобы со временем превратиться в высококвалифицированных компьютерных специалистов», — отметил Тэйлор.

К 1965 году система Sabre, развернутая в центре данных в Брайэрклифф Мэнор, стала полностью интерактивной, а вероятность возникновения ошибки при резервировании не превышала 1%. Более того, несмотря на значительное усложнение программного обеспечения, в целом система осталась такой же, какой ее сделали в период с 1960 по 1962 годы.

Она объединила более 30 тыс. транспортных агентств, 3 млн. зарегистрированных клиентов, более 400 авиалиний, 50 фирм, предоставляющих в аренду автомобили, 35 тыс. отелей, многочисленные туристические агентства, несколько десятков железнодорожных компаний, владельцев паромов и организаторов круизов. И по сей день любой пользователь систем оперативной обработки транзакций, построенных на базе центра управления вызовами, остается в неоплатном долгу перед программистами 60-х.

## Первая отечественная.

### СИРЕНА - Система резервирования и бронирования на авиалиниях

В 1964г. лаборатория №17 Института проблем управления Российской Академии Наук объявила о начале работ по созданию нового класса больших компьютерных систем с мультидоступом к удаленной базе данных в реальном масштабе времени, получивших название автоматизированных систем массового обслуживания (АСМО), включая методы расчета и проектирования. Постепенно это научно-техническое направление приобрело огромную популярность в СССР. В партнерстве с ИПУ РАН работали десятки научно-исследовательских организаций и предприятий, производивших технические средства.

Начиная с 1965г. и почти до начала 90-х годов лаборатория возглавляла разработку и сопровождение первой в СССР, крупной АСМО для нужд Аэрофлота СССР - "СИРЕНА".[4]

В рамках этого проекта были реализованы передовые идеи, которые в дальнейшем стали основополагающими для вычислительных систем самого разнообразного назначения, а именно:

* удобный человеко-машинный интерфейс,
* удаленный множественный доступ к базе данных в режиме on-line,
* быстрая обработка транзакций, и др.

В итоге на территории СССР было образовано несколько десятков компьютерных центров системы "СИРЕНА", связанных друг с другом разветвленной сетью и обслуживающих несколько тысяч кассовых терминалов.

Вот вехи развития «СИРЕНЫ»:

1973: Начало эксплуатации системы "Сирена-1" ГВЦ Гражданской Авиации в Москве. Используемые ЭВМ - М-3000, М-6000.

1975: Ввод в действие системы "Сирена" в Ростове-на-Дону. Используемые ЭВМ - М-7000, М-4030. При этом оба центра были изолированы друг от друга и хранили только собственные ресурсы.

1980: Создание системы "Сирена-2" в Риге и Москве. Используемые ЭВМ - СМ-2, затем СМ-2М. Объединены в сеть центры Москвы, Риги, Ростова-на-Дону, Киева, Свердловска.

1992: Создание проекта "Сирены-2М" - начало применения персональных ЭВМ типа IBM PC в центрах обработки данных вместо СМ-2М, а затем и в качестве рабочих мест кассира.

1996-97: Создание проектов "Сирена-2.3", "Сирена-2000". Расширенный набор услуг, функций, отвечающий современным потребностям.

## Зарубежные системы бронирования и резервирования имеющие представительства в России

Технический уровень зарубежных систем резервирования и бронирования значительно выше. Они более мобильны, многофункцио-нальны, надежны, просты в управлении, интегрированы в глобальные сети Интернет.

К числу таких систем относятся "Амадеус", "Галилео", "Габриэль", "Сэйбр", "Fidelio Hotel Bank", "Worldspan" и др.(компании располоены в алфавитном порядке.)

Рассмотрим функциональные возможности некоторых вышепе-речисленных зарубежных систем бронирования и резервирования.

### Система "Амадеус" (Amadeus Global Travel Distribution)

АМАДЕУС - ведущая Глобальная распределительная система (ГРС) и технологический провайдер, удовлетворяющий потребности мирового рынка в маркетинге, продаже и распределении туристических услуг. Наибольшее число офисов туристических агентств во всем мире выбрали Амадеус.

Использование системы Амадеус позволяет узнать график полетов рейсов 753 авиакомпаний, возможность забронировать места на рейсы 423 авиакомпаний (более 95% мирового рынка регулярных пассажирских авиаперевозок).

Из российских авиакомпаний в Амадеус представлены: Аэрофлот, Трансаэро, Пулковские авиалинии, Ист Лайн, Уральские авиалинии, а/к Сибирь, а/к Самара, Красноярские авиалинии, Калиниградские авиалинии, Кавминводавиа, Центравиа, авиакомпании под кодом ТКП.

Система также обеспечивает доступ к ресурсам 51 000 гостиниц, 48 компаний по прокату автомобилей и позволяет работать с продуктами туроператоров, железными дорогами, круизными и страховыми компаниями.

Система Амадеус была основанная в 1987 г. и начала полноценное функционирование с 1992 г. Структура управления системой включает в себя штаб квартиру в Мадриде, базу данных, где храниться вся информация, в Эрдинге (недалеко от Мюнхена), Германия и центр по развитию системы, расположенный в Софии Антиполисе (рядом с Ниццей), Франция.

Туристические агентства России (около 280) с 1991 года пользуются системой "Амадеус" через КСБ-партнеров "Амадеус", таких, как Star, Smart, AMADEUS-Финляндия. Поскольку турагентства-пользователи систе-мы (от Санкт-Петербурга на западе до Владивостока на востоке) в настоящее время подключены к базе данных в Мюнхене (Германия), они образуют единую сеть AMADEUS-Россия, которая становится явным лидером среди других компьютерных систем бронирования в России.

"Амадеус" концентрирует в себе информацию о заказе билетов на рейсы международных авиакомпаний, аренде автомобилей, бронировании мест в гостиницах и представляет собой самую объемную базу данных. КСБ "Амадеус" доступна через компьютерные сети и работает на автономных системах. Воспользоваться ею могут уже около 170000 профессионалов, работающих в сфере путешествий и туризма на всех пяти континентах.

Кроме того, "Амадеус" позволяет мгновенно бронировать услуги местных компаний, включая железнодорожные, фирм, занимающихся морскими пассажирским перевозками и даже распространяющих билеты на всевозможные культурные мероприятия.

"Амадеус" является самой популярной компьютерной системой бронирования и способна оказывать большее количество международных услуг, чем любая другая подобная система. За считанные секунды "Амадеус" позволяет любому агенту в реальном времени получить самую точную на данный момент информацию для бронирования, дополняя сервис высокоразвитыми функциями управления, что еще более повышает продуктивность его работы. Вся данная информация является гарантированно "нейтральной", то есть никому из компаний, предоставляющих свои услуги, не отдается предпочтение. Это дает пользователям истинное представление о доступных вариантах.

Партнерство во имя развития - именно эта философия является движущей силой, направляющей развитие продуктов и услуг компании "Амадеус". Полная нейтральность и независимость всех продуктов "Амадеус" помогает представить клиентам всеохватывающую картину вариантов отдыха и путешествий.

"Амадеус" предлагает самый надежный спектр услуг сферы путешествий и туризма, а также предоставляет полный инструментарий управления, доступный из любого места.

AMADEUS Air - это система, обеспечивающая доступ к cамому обширному выбору международных авиарейсов в мире, предоставляя в режиме реального времени расписания полетов более 400 авиалиний.

Здесь гарантируется совершенно точная, до последней минуты скорректированная информация о рейсах до любого пункта назначения в мире. Это обеспечивает большую доступность последних сведений о свободных местах.

AMADEUS Fare Guote - крупнейшая и тем не менее простая в использовании база данных по тарифам авиалиний. Вся нужная информация доступна с помощью одного запроса, поэтому нет необходимости просматривать на дисплее результаты дополнительных запросов. Здесь быстрое и простое получение комбинированных цен для сложных маршрутов с предоставлением возможных скидок - и все это в одной операции. При этом нет нужды в бронировании для квотации цен или запросов.

Система AMADEUS Hotels предлагает точную, скорректированную до последней минуты информацию о размещениях ориентировочно в 35000 сетях отелей и гостиниц во всем мире. Дополнительно эта система предоставляет очень ценные сведения о местонахождении гостиницы, наличии свободных мест, о видах услуг и специальных расценках, оговариваемых конкретным агентством. С помощью разнообразных легко читаемых и настраиваемых экранов можно предложить клиентам именно тот номер в гостинице, который больше всего им подходит.

Система AMADEUS CARS предлагает возможности бронирования в режиме реального времени, обеспечивая взаимодействие с основными компаниями проката автомобилей в тысячах населенных пунктов в сотнях стран. Можно получить информацию из базы данных многих компаний, узнать о специальных расценках и предложениях, квотировать тарифы в местной валюте. Все представленные цены будут фактическими ценами, без каких-либо вводящих в заблуждение скрытых условий и ограничений, что позволяет смело предлагать их клиентам. Информация доступна в интерактивном режиме, поэтому клиент может сам узнать об условиях и услугах соответствующей компании, а также уточнить минимальные требования относительно возраста и квалификации, предъявляемые к водителю этой компанией и в данной стране. Для удобства клиента запрос о местонахождении предлагающей услуги компании производится по любым городам или аэропортам.

"Амадеус" идеально подходит для планирования путешествий и связанных с отдыхом услуг во всем мире. Данная система предлагает полные ресурсы, охватывающие все заслуживающие внимания культурные мероприятия, происходящие в данной стране, а это значит, что можно предложить своим клиентам самый полный выбор с одного и того же терминала. Здесь предоставляется весь спектр услуг:

* туристические поездки - возможность выбора услуг более 1000 туроператоров, обслуживающих многочисленные пункты назначения по всему миру;
* железная дорога - надежное расписание и возможность бронирования железнодорожных услуг по Европе;
* пароходства - бронирование средств морского транспорта, выписывание билетов по большинству направлений;
* культурные мероприятия - бронирование билетов в театры и на концерты почти по всей Европе;
* страхование - немедленное страхование через российские страховые компании, отвечающие требованиям клиентов, которые отправляются в деловые и туристические поездки.

Пользуясь системой "Амадеус", можно получить наиболее эффективный сервис не только с помощью обслуживающих систему людей, но благодаря исчерпывающему набору инструментальных информационных средств управления, помогающих в бизнесе и маркетинге.

"Амадеус" предоставляет следующие средства:

* получение и сохранение данных о клиенте ("профиль заказчика"), таких, как номера контактных телефонов, паспортные данные и пожелания по поводу предстоящего путешествия;
* автоматизированное выписывание билетов и других документов для путешествия;
* немедленная выписка счета с учетом маршрута поездки;
* автоматизированные записи, электронным путем связывающие

фирму с выбранной банковской системой.

AMADEUS-Россия предлагает ряд вариантов, разработанных таким образом, чтобы оптимально отвечать деловым потребностям и бюджету туристского агентства.

Стандартное обслуживание: персонал компании AMADEUS-Россия устанавливает и обслуживает в офисе все компьютерные системы, необходимые для подключения к системе "Амадеус". Арендуемая коммуникационная линия обеспечит постоянный доступ через систему AMADEUS-Россия к центральной системе "Амадеус".

Телефонное обслуживание: подключение к центральной системе "Амадеус" по обычным телефонным линиям. Такие возможности предлагаются как наиболее экономичное соединение для новых турагентств или для тех, у кого нет необходимости в постоянной связи.

Сервер: этот вариант предназначен для крупных агентств, обладающих своей собственной компьютерной сетью. Каждый дополнительный терминал потребует лишь незначительной оплаты за подключение и обеспечит полный доступ к системе "Амадеус".

"Амадеус" укомплектована высококвалифицированным штатом профессионалов в сфере путешествий и туризма, которые знают и понимают потребности специфических местных рынков. Обслуживание на родном языке страны, обучение и поддержка справочной службы всегда к услугам клиентов.

Новые пользователи системы "Амадеус" проходят обучение в специально оборудованных для этой цели классах в Москве и Санкт-Петербурге. После обучения и установки в своих компаниях терминалов системы "Амадеус", агентства могут быть абсолютно уверены в полном доступе ко всей информации и продуктам "Амадеус" через высокоскоростные международные телекоммуникационные сети. И, конечно, они всегда смогут воспользоваться службой помощи и поддержки по месту эксплуатации.

Данная фирма разработала семейство программ Amadeus Pro Tempo, которые в 1998 году сменят существующую версию Amadeus Pro Res. Новые программы работают в любой среде Windows и реша-ют проблему как автоматизации системы "фирма - клиент" (front office), так и комплексную автоматизацию самой фирмы (back office).

Кроме того, фирма разработала систему для самостоятельного бронирования и формирования тура деловыми людьми и туристами через глобальную сеть Интернет (в 1996 году объем бронирования туристских услуг через Интернет достиг 96 млрд. долларов). [1]

В фирме "Амадеус" разработан новый программный продукт Traveller Link, предназначенный как для туристских фирм, так и для самостоятельных туристов, а также комплекс программ E-res - внутренняя система бронирования для туроператора и собственных агентов (филиалов и представительств) через Интернет, а также локальная система для самостоятельного бронирования отелей и авиарейсов самим туристом - Amadeus.net.

В настоящее время достигнуто соглашение о замене 500 морально устаревших терминалов "Габриэль" на новые терминалы "Амадеус" с одновременной заменой программного обеспечения (Windows-версия Pro Tempo).

В рамках сотрудничества Amadeus Global Travel Distribution и "Аэрофлот - российские международные авиалинии" в России создана Национальная маркетинговая компания.

### Система "Worldspan"

Процесс интеграции в сфере автоматизированных систем бронирования (АСБ) неизбежно ведет к полному слиянию некоторых систем. В 1990 г. начались переговоры между Дельта Эйр Лайнз, Нореуэст и Транс Уорлд Эрлайнз о слиянии принадлежащих им систем "Датас" и "Парс". В итоге в начале 1990 г. была создана единая АСБ под названием "Worldspan", которая вошла в действие в 1993 г.

Worldspan считается самой динамично развивающейся компьютерной системой бронирования в мире. Вот уже почти три года, как эта система представлена на российском рынке.

На сегодня подписчиками Worldspan являются 110 агентств в Рос-сии и странах СНГ. Причем по 1 - 2 подписчика имеется почти во всех регионах страны: Екатеринбурге, Тольятти, Новосибирске, Ростове-на-Дону, Хабаровске, Владивостоке, Южно-Сахалинске и др.

Суммарный объем бронирования составляет около 16 тыс. сегментов в месяц, то есть в 2 раза меньше, чем в Amadeus.

Из общего числа агентств, подключенных в Worldspan, более 60 % работают с телефонной версией системы - Dail Link. По словам директора московского офиса Worldspan Михаила Кучерова, именно этот вариант системы сначала предлагается агентствам, впервые решившим подключиться к компьютерным системам бронирования билетов]. Dial Link достаточно демократичная система, поскольку не требует выполнения жестких объемов бронирования.

Условия пользования стационарной версии Worldspan очень схожи с принципами работы Amadeus. Необходимый месячный объем бронирования 570 сегментов. Максимальная месячная абонентская плата (при полном отсутствии бронирований) составляет $ 850.

В ближайшее время Worldspan начинает реализацию в России нового продукта - AGG, который, видимо, позволит значительно увеличить число подписчиков и объемы бронирования.

Новая телефонная версия AGG - это симбиоз стационарной Windows-версии Worldspan и телефонного варианта Dial Link. AGG будет обеспечивать все режимы работы стационарной системы (например, режимы Script - упрощенный ввод команд, Pro File - введение клиентской базы данных и др.). "Изюминка" AGG - возможность подключения к системе нескольких офисных компьютеров через один модем. Таким образом, занимается всего один телефонный номер, что при общей для всех агентов проблеме дефицита телефонных линий весьма важно. И, конечно, AGG дает все преимущества работы в среде Windows - возможность создания дружественного интерфейса, многооконность и др. AGG уже прошла успешную обкатку в ряде стран.

В скором времени российским подписчикам также будут предложены несколько полезных дополнительных утилит к Worldspan: Fare Deal, Secure Rate - для работы и доступа к конфиденциальным тарифам авиакомпаний и отелей.

В связи с усиливающейся регионализацией туристского рынка, расширением присутствия туристских авиакомпаний в России и в силу некоторых других причин, в представительстве Worldspan ожидают значительного роста интереса к системам бронирования, особенно в областях страны.

Кроме того, здесь предусмотрена автоматическая калькуляция тура с учетом бронирования и налогов (Power Pricing), а также поиск по заданным датам стыковки маршрута с учетом оптимальной цены и реального наличия мест (Power Shopper).

Одновременно в системе Worldspan предусмотрен переход на протокол передачи данных х.25, для обмена информации с центральным сервером в Атланте.

Это позволит российским фирмам бронировать ранее недоступные сегменты услуг: железнодорожные, круизные и паромные билеты.

### Система "Galileo"

Одна из ведущих компьютерных систем бронирования в мире - Galileo - до сих пор имеет в России свое представительство.

ЗАО "Галилео-Рус" является национальной дистрибьютерской компанией международной автоматизированной системы бронирования авиационных билетов и резервирования других туристических услуг GALILEO на территории России, Белоруссии, Грузии, Казахстана, Киргызстана, Литвы и Латвии.

Галилео-Рус на сегодняшний день стало серьезным конкурентом и Amadeus, и Worldspan, по-скольку позиции Galileo в мире весьма сильны. После присоединения к ней в 1993 году американской системы бронирования Apollo, по числу используемых терминалов бронирования, она стала номером один среди компьютерных систем бронирования в мире. В конце марта 1996 года с Galileo слилась еще одна крупная компьютерная система бронирования - Gets, что автоматически добавило системе более 1000 агентов-подписчиков в странах Азии, Центральной и Южной Америки, Африки и Восточной Европы.

GALILEO – возможность бронирования и продажи билетов более 500 авиакомпаний, резервирование номеров в 230 гостиничных цепочках, прокат автомобилей в 15000 городах, бронирование круизов, туров, билетов в театры, информация о тарифах, погоде, визах, прививках, кредитных картах и многое другое.

Последний вариант Galileo под Windows называется Focalpoint. По набору предлагаемых в дополнение к основной версии системы программных средств Galileo, пожалуй, обгоняет все другие системы бронирования. К числу таких полезных утилит относится Premier Spectrum, Relay Productivity Tools, Leisure Shopper.

Так, программа Premier позволяет агентствам полностью автоматизировать работу по обслуживанию клиентов. Например, вести клиентские базы данных, создавать собственные экранные формы и меню, сохранять наиболее часто повторяющиеся запросы и т. д.

Фирма Ковиа (Аполло) является совладельцем Galileo, а авиакомпании-совладельцы Galileo имеют пакеты акций Аполло. В настоящее время эти две системы (Аполло и Galileo) превращаются в технологически и оперативно единую сеть при ведущей роли Ковиа в программном обеспечении и тесном сотрудничестве этих систем в сфере маркетинга.

Первоначальный пакет услуг Galileo предоставляется по существу от Аполло, и такая же ситуация с другими новыми АСБ: Амадеус - Систем Уан, Абакус - Уорлдспэн, где АСБ США также выполняют программное и технологическое обеспечения развития новых АСБ. Между членами этих пар, а также Амадеус и Абакусом произошел обмен акциями и подписаны соглашения по маркетингу.

### Система "Sabre»

В 1976 году американская авиакомпания Юнайтед первой ввела в действие автоматизированную систему бронирования АСБ Аполло, а вскоре это сделала и авиакомпания Америкэн - АСБ Сэйбр. Обе системы быстро стали коллективными. С середины 80-х годов эти системы стали приобретать статус международных, чем и вызвали среди авиакомпаний других регионов мира озабоченность за свои коммерческие позиции. Помимо Аполло и Сэйбр, в США в ходе конкурентной борьбы к настоящему времени удалось выжить двум системам этого класса - Систем УАН и Уорлдспэн.

Все американские АСБ активно сотрудничают с турагентствами в целях максимального расширения своих сетей продажи. Для этого они выделяют значительные средства на непосредственную работу с турагентствами для вовлечения последних в свои системы и предоставляют им дополнительно возможность покупки услуг автоматизации внутренних расчетов и бухучета. Американские АСБ постоянно расширяют комплекс услуг и повышают их качество, добиваются максимального проникновения на рынки как путем географической экспансии, так и охватом все большего числа клиентов на индивидуальной основе.

Это может быть видно из перечня нововведений Сэйбра. В успешном продвижении услуг Сэйбра важное значение сыграли две специализированные программы: Коммерческий Сэйбр (КС) и Изи Сэйбр (ИС). КС дает возможность фирмам, а ИС - отдельным гражданам входить в Сэйбр со своих ПК для бронирования мест на самолетах, в гостиницах, аренды автомобилей и др. Владелец ПК может теперь в любое время суток выбрать и забронировать место для полета на любой из авиакомпаний, рейсы которых находятся в системе Сэйбр. Его запрос автоматически передается в объединение турагентств, один из членов которого оформляет и доставляет пассажиру его авиабилет.

В числе основных усовершенствований системы Сэйбр следующие:

- информирование об услугах Всемирной ассоциации туристических агентств по предоставлению переводчиков, носильщиков, автомобилей, многоязычных гидов, бронированию гостиниц и посещения театров, организации экскурсий и т. д.;

- информирование о погоде, включая прогноз в 80 городах;

* информирование о валютах и курсе обмена в гостиницах и об особенностях аэропортов за пределами США и Пуэрто-Рико;
* упрощенный поиск самых низких цен за пролет с помощью запроса по критериям (без штрафа в случае отказа, без лимитирования минимального и максимального времени пребывания в пункте назначения и без требований по предварительной покупке билета), а использование специальной программы позволяет автоматически, день за днем перебирать все рейсы в поиске наиболее низких цен т. к. многие авиакомпании с приближением даты вылета рейса снижают цены, чтобы заполнить остающиеся места;
* введение новой программы по бронированию мест на железных дорогах, автобусах и пассажирских судах;
* осуществление дальнейшей автоматизации туристского обслуживания с демонстрацией на дисплеях географических карт, фотоснимков мест отдыха, гостиниц и достопримечательностей с использованием примерно 150 критериев для выбора нужного клиенту размещения.

Названные факты развития Сэйбра свидетельствуют о весьма высоком уровне автоматизации американской туристской индустрии, где турагентства уже поделены между четырьмя АСБ и не приходится ожидать значительного роста этих систем за счет внутреннего рынка.

В связи с этим американские АСБ, прежде всего Сэйбр, увеличивают экспансию при проникновении на рынки других регионов, Помимо США 16000 терминалов Сэйбра были установлены в более чем 2000 турагентств 45 стран мира на 6 континентах.

Особое внимание Сэйбр уделяет, помимо Канады, проникновению в регионы Европы и Азии/Тихого океана. Системе удалось существенно укрепить свои позиции в Австралии и Новой Зеландии. В Новой Зеландии турагенты страны получили доступ в Сэйбр через местную АСБ МААРС, терминалы которой установлены в более чем 400 туристских офисах. Кроме того, Сэйбр подписал соглашения о полном взаимном доступе между системами с крупными азиатскими авиакомпаниями Джал, Кориэн Эр Лайнз и Малишен Эрлайнз, а также имеет в качестве участников системы пять небольших авиакомпаний региона.

Сэйбр заключил соглашения сведущей авиакомпанией Ближнего Востока Галф Эйр, которая получила максимально возможный без покупки акций статус в системе. Это позволит арабской компании автоматизировать у себя бронирование, продажу, контроль складских запасов, управление доходами и другие функции. Галф Эйр также получила исключительное право на маркетинг Сэйбра в районе Ближнего Востока.

В настоящее время Сэйбр сосредоточил свои усилия на Европе. Америкэн Эрлайнз значительно расширила возможности Сэйбра в Западной Европе, добившись согласия авиакомпаний Бритиш Эрвэйз, Люфтганза и САС на продажу их билетов турагентствами через терминалы Сэйбра в странах этих авиакомпаний с предоставлением услуг АСБ.

Сэйбр заключил соглашение с компаниями Клостер Круиз Лтд и Принсесс Круизис о разработке системы информации и бронирования для морских круизов. Этот вид отдыха, по данным Сэйбр, является наиболее быстро развивающимся сектором в туристской индустрии с ожидаемым ростом в 90-х г.г. на уровне 10 %.

Проведено усовершенствование программы, которая обеспечивает параллельное одновременное создание PNR (Индивидуальная запись пассажира) в системе Сэйбр и в системе авиакомпании, рейс которой запрашивается. Подтверждение места и получение PNR обеспечиваются в течение нескольких секунд непосредственно во время бронирования.

Именно Сэйбр впервые в истории взаимоотношений авиакомпаний с турфирмами установил прямую связь с автоматизированной системой туроператора, что существенно облегчило работу агентов, организующих туристские поездки. Это позволяет объединять PNR с данными тура, что избавляет от необходимости перевода информации из одной системы в другую вручную.

Кроме того, Амадеус перешел к сотрудничеству с Сэйбром. Последний поставляет ему ряд программ, которые недостаточно развиты у основного поставщика – System One. Для маркетинга своих систем и телефонного обслуживания по бронированию гостиниц и проката автомобилей Амадеус и Сэйбр создали совместную фирму для работы первоначально в Европе, Африке и на Ближнем Востоке, а затем и в других регионах мира.

Одним из главных событий в области интеграции АСБ явились подписания соглашения Сэйбром и Амадеусом о тесном коммерческом и технологическом сотрудничестве, которое в эксплуатационном плане равнозначно слиянию систем. Таким образом каждая из них обеспечила своих подписчиков доступом в систему партнера.

Помимо расширенного сотрудничества, практически между всеми конкурирующими системами установлены оперативные технологические связи, обеспечивающие доступ подписчиков одной системы в другие. К числу таких соединении систем относятся соглашения о взаимном доступе между Сэйбром и Эксэс, Уорлдспэн и Систем Уан и др.

Пути эволюции других АСБ США похожи на развитие Сэйбра.

Необходимо остановиться на одной характерной особенности американских систем - их универсальности. Они уже давно являются центрами автоматизации не только обеспечения услугами пассажиров, но

и распространяют свою деятельность на все аспекты работы авиакомпаний и туристических агентств. Систем Уан ввела в эксплуатацию в авиакомпаниях корпорации Тексас Эйр подсистемы для автоматизации планирования и контроля использования самолетов и экипажей, центровки самолетов и о беспечения рейсов бортпитанием.

Очевидно одно, что бронирование мест на авиарейсах уже доведено до предельного совершенства и сейчас системы работают над охватом смежных отраслей: морского и железнодорожного транспорта, гостиниц, проката автомобилей, автоматизации работы офисов турагентств, а также над продвижением своих услуг непосредственно в дома клиентов и офисы компаний. Последнее представляет, несомненно, новую ступень в совершенствовании путей реализации продукции авиакомпании и может иметь серьезные последствия для турагенств как посредников между пассажиром и авиакомпанией.

### Система "Габриэль"

К значительным событиям в области интеграции АСБ следует отнести превращение в систему международного класса АСБ "Габриэль"( ГЕТС), к которой подключены российские авиакомпании "Аэрофлот", "Трансаэро", "Внуковские авиалинии", "Россия", "Ориент" и ряд других.

До конца 80-х годов Габриэль, предоставляемая авиакомпаниям в числе прочих технических услуг СИТА, являлась общей компьютерной базой обособленных в коммерческом и эксплуатационном плане АСБ 54 авиакомпаний мира, преимущественно африканских и латиноамериканских.

В 1989 году по предложению ряда авиакомпаний, использующих Габриэль, СИТА объявила о создании пакета расширенных услуг системы, предназначенных для использования не только авиакомпаниями, но и турагентствами.

Этот пакет, помимо бронирования мест в самолетах, гостиницах и проката автомобилей, включает услуги по учету часто летающих пассажиров, получающих в связи с этим определенные льготы, а также по управлению доходностью перевозок и автоматизации работы офисов. Он получил название ГЕТС (Габриэль - расширенные туристские услуги).

ГЕТС предназначен для подключения к системе Габриель туристских агентств в странах авиакомпаний - участников системы, располагает определенным исходным рыночным потенциалом, имея 44000 терминалов системы Габриэль в 20000 офисов 54 авиакомпаний, расположенных в 1200 городах мира. В Рунете Система Габриель представлена сайтом www.AVIABILET.RU

При оценке ГЕТС как инструмента маркетинга необходимо иметь в виду принципиальные различия между этой системой и другими АСБ с точки зрения их коммерческой эффективности.

Во-первых, АСБ чрезвычайно широко представлена на основных пасса жир о образующих рынках, тогда как ГЕТС имеет доступ к весьма ограниченным не интегрированным национальным рынкам развивающихся стран, которые при их внушительном числе дают менее 10 % мирового объема пассажирских международных перевозок.

Во-вторых, все основные АСБ во все возрастающей степени превращаются в единую взаимосвязанную систему вследствие оперативного взаимодействия, финансового, технологического и даже организационного взаимопроникновения, в то время как ГЕТС еще предстоит неизбежное включение в этот процесс, по мере выхода авиакомпаний - членов системы на уровень современного маркетинга.

В-третьих, интеграция АСБ упрощается действиями практически всех ведущих и многих менее значительных авиакомпаний их параллельным членством в нескольких, а в ряде случаев и во всех системах этого класса. Для авиакомпаний - членов ГЕТС это пока является редким исключением.

Политика «Габриель» в России – ярчайший пример захвата сегментов рынка иностранной фирмой.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

Несомненно будущее за транснациональными системами бронирования, именно они будут оперировать основной массой билетов. Наряду с билетами в оборот будут неизбежно вовлечены большинство крупных развлекательных организаций (концертные бюро, стадионы, театры, крупнейшие кинотеатры и др.)

Также наряду с интеграцией обслуживающих систем должно произойти неизбежное упрощение пользование системами резервирования. Возможность бронирования билетов и туров через Internet сделает приобретение тура таким же обыденным делом, как сейчас заказ книг по почте.

Для государства очень важно не допустить захвата своего рынка зарубежными компаниями, тем самым упустить за границу большой финансовый поток, поэтому очень важно иметь свою систему бронирования (СИРЕНА) и работать с западными конкурентами на условиях взаимовыгодного партнерства.

Выгоды для конечного пользователя очевидны: низкие цены на билеты, возможность получения нейтральной информации о тарифах различных перевозчиков, стыковка рейсов по времени, возможность резервирования не только билетов на транспорт, но и мест размещения, проведения отдыха.

Для турагентств, системы бронирования являются незаменимым инструментом, позволяющим предоставлять клиентам услуги самого высокого класса.

# СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.

1. Гуляев В.Г. «Новые информационные технологии в туризме» М.: «Издательство ПРИОР», 1988. 144с.
2. Л. Гофф (Lesley Goff) «Sabre идет на взлет» //Computerworld Россия № 43 1999 г. М. Изд-во. «Открытые системы».
3. Официальный сайт Международной технологической корпорации "Сирена". [www.sirena.ru](http://www.sirena.ru).
4. Официальный сайт Института проблем управления РАН России <http://nicst.ipu.rssi.ru>
5. М. Зырянов «Мэйнфреймы на службе авиакомпаний» //Computerworld Россия №36 1999 г.
6. Н. Геращенко, А. Соколова «Второе дыхание российских GDS»// «Мир электронной коммерции», №04 2000г. М. Изд-во. «Открытые системы».