ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ИМ. Г. Р. ДЕРЖАВИНА»

ИНСТИТУТ ИСКУССТВ

Кафедра социально-культурной деятельности

###### Лаврушкина Ирина Александровна

**СОЗДАНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ПОСОБИЯ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ КОМПЬЮТЕРНЫХ СИСТЕМ БРОНИРОВАНИЯ**

###### Курсовой проект

Студентки 4 курса (43/1группы)

очного отделения

Научный руководитель: Ерохина И.А.,

к.п.н., доцент

Тамбов – 2008

**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение

1 Роль информационных технологий в туристической деятельности

1.1 Понятие и сущность информационых технологий в туризме

1.2 Информация – связующее звено туристской деятельности

1.3 Развитие компьютерных систем бронирования

2 Создание электронного пособия по использованию компьютерных систем бронирования

2.1 Зарубежные системы бронирования

2.1.1 Система бронирования «Галилео» (Galileo)

2.1.2 Система бронирования «Амадеус» (Amadeus)

2.1.3 Система бронирования «Сабре» (Sabre) и «Фиделио» (Fidelio)

2.1.4 Система бронирования «Волдспейн»( Worldspan)

2.2 Отечественные системы бронирования

2.2.1 Система бронирования «Сирена»

2.2.2 Система бронирования «Ключ» и «Туринтел»

Заключение

Список использованных источников

**Введение**

Мы живем в XXI веке – эпохе невиданных, сверхновых технологий и преобразований.

Развитие рыночной экономики, рост влияния информационных технологий, строительство новой российской государственности потребовали обратить внимание на состояние функционирования туристической сферы.

В современном мире наблюдается бурное развитие информационных технологий и программных средств в сфере гостиничного – ресторанного и туристического бизнеса. Это обусловливается тем, что при их правильном использовании можно достичь хорошего эффекта. А для правильного их использования, в свою очередь, необходимо тщательное изучение информационных технологий туристической индустрии. Современные информационные технологии позволяют организовать работу предприятия с максимальной эффективностью.

Вопрос комплексной автоматизации процессов бронирования, расчетов с гостями, агентами, туроператорами и хозяйственной деятельности становится все более актуальным для современных туристических агентств.

Популярность использования компьютерных технологий в последнее время все больше захватывает туристическую индустрию. Доказательство тому - стремительный рост подключений новых агентств к глобальным системам бронирования (GDS) Amadeus (Амадеус), Galileo (Галилео), Sabre (Сабре), Worldspan (Волдспейн), Fidelio (Фиделио). Только за прошедший год эти системы бронирования практически удвоили число своих пользователей. Во многом, благодаря растущей популярности Интернет. И это не предел.

Ведь в XXI веке – веке компьютерных технологий немаловажно автоматизировать свой офис. Не стоит забывать о том, что телефон и факс теперь уже уступают свои позиции компьютерному оборудованию, помогающему быстро и качественно совершить бронирование, будь то номера в гостинице, места в самолёте или автомобиля.

**Объектом исследования** являются информационные технологии туристического бизнеса.

**Предмет исследования**: процесс создания электронного пособия.

**Цель работы** – оказание помощи специалисту социально – культурной деятельности сферы туризма в процессе использования компьютерных систем бронирования.

**Задачи исследования:**

- раскрыть понятие и сущность информационных технологий в туризме;

- выявить взаимосвязь информации и туристической деятельности;

- охарактеризовать процесс развития компьютерных систем бронирования;

- создать пособие по использованию компьютерных систем бронирования.

На сегодняшний момент социально культурная сфера, к сожалению, мало оснащена компьютерным оборудованием, и, тем более, современным программным обеспечением, следовательно, и нет обучения инновационным технологиям.

Таким образом, разработка нашего электронного пособия поможет специалистам организации туристического досуга понять принцип работы с компьютерными системами бронирования, которые в свою очередь помогут осуществлять полноценный, комфортабельный отдых не только в короткий срок, но и с гарантией.

Так что, мы считаем планируемое пособие не только очень важным с точки зрения развития туристической индустрии, но и достаточно интересным для изучения.

1 Роль информационных технологий в туристической деятельности

1.1 Понятие и сущность информационых технологий в туризме

Информационные технологии — термин, применяемый для обозначения самых современных усовершенствований в способах и механизмах, которые используются для сбора, обработки, анализа, хранения, распространения и применения информации. Об информационных технологиях говорят как о технологиях века, которые способны оказать серьезное влияние на производственную деятельность, сферу обслуживания, занятость населения и на жизнь человечества в целом, благодаря достижениям в области микроэлектроники. Именно микроэлектроника создала основы для разработок в сфере проектирования и производства с помощью компьютера; гибких производственных систем; роботов; персональных компьютеров; автоматизированных систем управления (АСУ); видеотекста; телеконференций и т.д.

Само понятие «информационная технология» возникло в последнее десятилетие ХХ века в процессе становления информатики. Главной особенностью информационных технологий является то, что в них и предметом, и продуктом труда является информация, а орудиями труда — средства вычислительной техники и связи. Причем сегодня информация стала рассматриваться как вполне реальный производственный ресурс наряду с другими материальными ресурсами. Производство же информации и ее верхнего уровня — знаний оказывает решающее влияние на модификацию существующих и создание новых технологий. Как известно, туризм представляет собой торговлю услугами. Причем, во-первых, — это комплексная и разнообразная услуга, как с точки зрения производителя, так и потребителя. Во-вторых, — это невидимая, изменчивая и интегрированная услуга. И, наконец, в третьих, — это информационно-насыщенная услуга. Именно эти характеристики туризма представляют его как отрасль идеально подходящую для применения информационных технологий. Устройство туристской отрасли очень похоже на устройство любой другой экономической сферы деятельности. Производители туристских услуг действуют внутри вполне определенной управляемой структуры, состоящей из правительственных и коммерческих организаций, торговых ассоциаций (например, гостиничных, воздушного транспорта, туристских агентов и т.д.). Производители туристских услуг классифицируются на вполне определенные категории поставщиков (авиакомпании, гостиницы, аренда автомобилей), оптовые фирмы (туроператоры) и розничные фирмы (турагенты). Потребители (туристы) являются последней ступенькой всей туристской системы[[1]](#footnote-1).

Отметим, что внедрение информационных технологий в туристскую индустрию включало в себя несколько этапов. Первый этап — «Создание данных». Его главная цель состояла в повышении эффективности оперативной деятельности предприятий посредством автоматизации процессов, основанных на информации. Этот период начался в 1960-х гг. и для него было характерно использование мини - компьютеров. Второй этап — «Информационные системы управления». Представлял собой этап разработки таких информационных технологий, которые способствовали повышению управленческой эффективности через совершенствование требований к непосредственной организации передачи информации. Они были внедрены в 70-е гг. и использовали уже специфические отраслевые методы управления предприятиями, связанные с информационными ресурсами. В это время, информационные технологии, как правило, применялись для потребностей внутреннего маркетинга и административных функций.

В начале 80-х гг. наступил этап «Системы стратегической информации», цель которого состояла в улучшении конкурентоспособности фирмы путем изменения или самой природы, или поведения в туристском бизнесе. Были внедрены различного вида интегрированные сети с учетом повышения конкурентоспособности: для усовершенствования непосредственной деятельности, для координации деятельности по функциональным и деловым линиям, а также для налаживания связи с внешними организациями. И, наконец, в начале 90-х гг. наступил четвертый этап — «Этап сетей». На данном этапе произошло соединение сетей всех уровней: предприятий, региональных и глобальных.

Главные характеристики данного этапа — это повышение возможностей информационных технологий, уменьшение размеров оборудования, снижение издержек на его приобретение с одновременным увеличением надежности, взаимосвязь терминалов, расположенных в разных точках планеты. Все это способствовало тому, что информационные технологии стали важным инструментом в деятельности всех организаций туризма. В результате в середине 90-х годов все предприятия, вне зависимости от размера, предлагаемого продукта и географии, пережили серьезный процесс переорганизации бизнеса[[2]](#footnote-2).

Информационным технологиям принадлежит сегодня определяющая роль в области технологического развития государства. Аргументами для этих выводов является ряд уникальных свойств информационных технологий (оперативность, доступность) которые и выдвигают их на приоритетное место по отношению к производственным и социальным технологиям[[3]](#footnote-3). В числе отличительных свойств информационных технологий, имеющих стратегическое значение для развития общества, представляется целесообразным выделить следующие, наиболее важные.

Во-первых, информационные технологии позволяют активизировать и эффективно использовать информационные ресурсы общества, которые сегодня являются наиболее важным стратегическим фактором его развития. Опыт показывает, что активизация распространения и эффективное использование информационных ресурсов (научных знаний, открытий, изобретений, технологий, передового опыта) позволяют получить существенную экономию других видов ресурсов: сырья, энергии, полезных ископаемых, материалов и оборудования, людских ресурсов, социального времени.

Во-вторых, информационные технологии позволяют оптимизировать и во многих случаях автоматизировать информационные процессы, которые в последние годы занимают все большее место в жизнедеятельности человеческого общества. Общеизвестно, что развитие цивилизации происходит в направлении становления информационного общества, в котором объектами и результатами труда большинства занятого населения становятся уже не материальные ценности, а главным образом, информация и научные знания. В настоящее время в большинстве развитых стран большая часть занятого населения в своей деятельности в той или иной мере связана с процессами подготовки, хранения, обработки и передачи информации и поэтому вынуждена осваивать и практически использовать соответствующие этим процессам информационных технологии.

Следует сказать, что информационные технологии играют исключительно важную роль в обеспечении информационного взаимодействия между людьми, а также в системах подготовки и распространения массовой информации. Эти средства быстро ассимилируются культурой общества, так как они не только создают большие удобства, но снимают многие производственные, социальные и бытовые проблемы, вызываемые процессами глобализации и интеграции мирового сообщества, расширением внутренних и международных экономических и культурных связей, миграцией населения и его все более динамичным перемещением по планете. В дополнение ставшим уже традиционными средствам связи (телефон, телеграф радио и телевидение) все более широко используются системы электронных телекоммуникаций, электронная почта, факсимильная передача информации и другие виды связи.

В свою очередь сетевые информационные технологии представляют собой актуальное и перспективное направление развития информационных технологий. Их цель — не только обеспечение обмена информацией между отдельными пользователями информационно — вычислительных систем, но также и создание для них возможности кооперативного использования распределенных информационных ресурсов общества, получения справочной, документальной и другой информации из различного рода специализированных информационных фондов. В последнее время центральной темой публикаций не только компьютерной прессы, но и массовых изданий, стал — Интернет, приковав к себе внимание специалистов по информационным технологиям, бизнесменов, рядовых пользователей и всего цивилизованного мира.

Настоящий бум Интернет пришелся на начало 90-х годов, когда появились первые навигационные программы типа Mosaic, позволяющие владельцам обыкновенных компьютеров бродить по сети. Вместе с тем, Интернет — это не одна компьютерная сеть, а десятки тысяч локальных и глобальных национальных сетей, соединенных между собой. Среди российских компьютерных сетей к Интернет подключены Relcom, Glasnet, и многие другие. В настоящее время всемирная паутина насчитывает свыше 40 миллионов подписчиков в более чем 100 странах мира на всех семи континентах. О популярности Интернет говорит хотя бы тот факт, что число подписчиков сети удваивается каждые 10 месяцев. Обмен информацией через сеть ежегодно возрастает почти в 10 раз. Каждую секунду по сети передается свыше 4000 электронных сообщений[[4]](#footnote-4).

Всемирная компьютерная сеть развивается столь стремительно, что ежегодно число ее подписчиков и объем информационных ресурсов практически удваиваются. Очевидно, что не остается в стороне от этого бума и туристический бизнес. Только в 1996 году в Интернет появились тысячи самостоятельных разделов турагентств, гостиниц, авиакомпаний, десятки систем бронирования туристических услуг. Поэтому агентствам вряд ли стоит игнорировать Интернет в своей работе. В рассматриваемое нами время, Интернет нельзя рассматривать и как конкурента в бизнесе, поскольку всемирная паутина оказывает неоценимую информационную помощь и добавляет к традиционным новый канал реализации туристических услуг — электронный.

Уже сейчас половина всей выручки, которая генерируется через Интернет, приходится на отрасль путешествий и туризма. 62% пользователей, обращающихся в Интернет, ищут тарифы отелей и авиакомпаний и сведения о наличии свободных мест. Каковы преимущества глобальной сети? Во-первых, широчайший охват аудитории. Он позволяет 35 000 клиентов посещать самый популярный сервер по туризму TravelWeb, на котором представлено более 17 000 отелей. Во-вторых, сравнительно невысокие накладные расходы и прилагаемые усилия для продавцов и покупателей. Стоимость бронирования через Интернет составляет в среднем $ 1,7, тогда как через GDS — $ 3,5. Традиционно - факсовый способ вытягивает кошелька покупателя $ 10. Третье удобство — круглосуточный доступ в сеть для частных пользователей. Эти преимущества Интернет, а также возможность обновления информации за считанное время, используют и туристские фирмы, перед которыми сеть открывает значительные возможности реализации туристских продуктов в режиме on-line и их рекламе, а также стимулирования продаж[[5]](#footnote-5).

И так, еще десять лет назад информационные технологии и туризм казались несовместимыми партнерами. А сегодня два этих понятия настолько тесно взаимоувязаны между собой, что появился даже новый вид туризма — «альтернативный туризм» или «электронный туризм» [[6]](#footnote-6).

1.2 Информация – связующее звено туристской деятельности

Как известно основу туристической индустрии составляют фирмы туроператоры и турагенты занимающиеся туристическими поездками, продажей их в виде путевок и туров; предоставляющие услуги по размещению и питанию туристов (гостиницы, кемпинги и др.), их передвижению по стране, а также органы управления, информации, рекламы по исследованию туризма и подготовке для него кадров, предприятия по производству и продаже товаров туристского спроса. На туризм работают и другие отрасли, для которых обслуживание туристов не является основным видом деятельности (предприятия культуры, торговли и др.). Туризм — информационно насыщенная деятельность. Существует немного других отраслей, в которых сбор, обработка, применение и передача информации были бы настолько же важны для ежедневного функционирования, как в туристической индустрии. Услуга в туризме не может быть выставлена и рассмотрена в пункте продажи, как потребительские или производственные товары. Ее обычно покупают заранее и вдали от места потребления. Таким образом, туризм на рынке почти полностью зависит от изображений, описаний, средств коммуникаций и передачи информации[[7]](#footnote-7).

Однако выделяется особенность — связующим центром, удерживающим различных производителей в рамках туристической отрасли, является информация. Именно информационные потоки, а не товары обеспечивают связи между производителями туристических услуг. Они идут не только в виде потоков данных, но выступают также в форме услуг и платежей. Услуги, например (ночевка в гостинице; аренда автомобиля)

Можно выделить три характерные черты туризма. Во-первых, это — разнообразная и интегрированная торговля услугами. Во-вторых, это — комплексная услуга, как с точки зрения производителя, так и потребителя. Наконец, туризм это — информационно насыщенная услуга. Поэтому туризм — как международный, так и внутренний, — сфера растущего применения информационных технологий. Система информационных технологий, используемых в туризме, состоит из компьютерной системы резервирования, системы проведения телеконференций, видеосистем, компьютеров, информационных систем управления, электронных информационных систем авиалиний электронной пересылки денег, телефонных сетей, подвижных средств сообщения и т.д. При этом необходимо отметить, что эта система технологий развертывается не туристическими агентствами, гостиницами или авиакомпаниями каждым в отдельности, а всеми ими. Более того, использование каждым сегментом туризма системы информационных технологий имеет значение для всех остальных частей. Например, системы внутреннего управления гостиницей могут быть связаны с компьютерными глобальными сетями, которые обеспечивают, в свою очередь, основу для связи с гостиничными системами резервирования, которые, уже в обратном направлении, могут быть доступны туристическим агентствам через их компьютеры.

Следовательно, здесь мы имеем дело с интегрированной системой информационных технологий, которая распространяется в туризме. Из изложенного выше становится ясно, что в туристической индустрии распространяются не компьютеры, не телефоны, и не видеотерминалы сами по себе — здесь функционирует система взаимосвязанных компьютерных и коммуникационных технологий. Кроме того, отдельные компоненты туристической отрасли тесно взаимосвязаны друг с другом — ведь многие турпроизводители вертикально или горизонтально вовлечены в деятельность друг друга. Все это позволяет рассматривать туризм как высокоинтегрированную услугу, что делает его еще более восприимчивым для применения информационных технологий в организации и управлении.

На сегодняшний день туристическая индустрия все больше и больше подвергается полной компьютеризации.

Первое, что хотелось бы отметить, это то, что компьютеризация постепенно изменяет весь процесс работы предприятий индустрии гостеприимства, и с помощью компьютеров постепенно решаются все более важные задачи. Это процесс неизбежный. Второе - компьютеризация процесс дорогой и требующий дополнительных вложений. Третье - компьютеризация служит для упрощения труда. Компьютеризация в различных странах, на различных предприятиях происходит по-разному. Многое зависит от экономического положения страны, состояния туристической индустрии, понимания проблемы со стороны администрации предприятия, финансового положения предприятия, наличия квалифицированных кадров.

Что касается регулирования деятельности предприятий отрасли, рекламы, продвижения и налогообложения, то здесь информация играет важную роль в процессе соединения поставщиков туристских услуг в единую социоэкономическую систему. Именно информация является тем связующим звеном, которая увязывает в единое целое различных поставщиков в рамках единой туристской отрасли. Причем, важнейшей особенностью туризма является то, что взаимосвязь между производителями и поставщиками осуществляется не товаром, а потоками информации.

Эти информационные потоки представляют собой не только потоки конкретных данных, но также — услуги и платежи. Услуги, такие как размещение в гостинице, места в самолетах, не выставляются в физическом виде и не осматриваются при продаже в пункте назначения. Единственным путеводителем к наличию и качеству продукта является информация. Следовательно, можно сделать вывод о том, что обеспечение достоверной информацией и скорость ее распространения является столь же важным для выживания туристской отрасли, как и фактическое предоставление потребителям ее услуг.

1.3 Развитие компьютерных систем бронирования

Процесс компьютеризации туристической индустрии начался позднее, чем в других областях. Многие отрасли были компьютеризированы уже в 1960-х годах, индустрия гостеприимства в широком масштабе не использовала возможности автоматизации до начала 1970-х годов. Это сравнительно позднее начало компьютеризации позволило предприятиям туристической сферы получить более совершенные компьютерные технологии с меньшими издержками[[8]](#footnote-8). Пока в других отраслях шла работа по усовершенствованию имеющихся компьютерных систем, предприятия туризма получили более совершенное компьютерное оборудование и более удобные в использовании компьютерные программы. Появление компьютерных систем коренным образом изменило методы работы по планированию, координации, оценке и контролю своих действий. Ушли в далекое прошлое многочисленные металлические ящики, арифмометры и монотонная канцелярская работа. Со времени внедрения первых компьютеров на предприятиях туристической индустрии до нашего времени развитие компьютерных систем прошло ряд этапов. В наши дни существуют универсальные компьютеры такого же размера, как и первые, однако, они способны к обработке большего объема данных, чем все первоначальные универсальные компьютеры, объединенные вместе. Портативные компьютеры (Notebook, Laptop) включают в себя все элементы системы, выполняют функции персональных компьютеров (ПК) и особенно удобны в использовании[[9]](#footnote-9). Первоначально область применения портативных компьютеров была ограничена использованием их для редактирования документов, которые можно было бы носить от офиса до дома и назад, использовать в автомобиле. Эти компьютеры могут использоваться вместо стационарных компьютеров или могут служить составными элементами спутниковой связи, которые могут быть соединены с другими компьютерами для передачи информации. Переносной компьютер Laptop - легкая, мощная рабочая станция, сделал портативные компьютеры популярными во всем мире. Существуют такие модели портативных компьютеров, которые можно переносить в кейсе, использовать в качестве записной книжки, которые так же совместимы с персональными компьютерами и используются в основном менеджерами.

Толчком для развития Компьютерных Систем Бронирования послужило увеличение потока информации, которых так необходим для связи всех звеньев туристической индустрии. 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[[10]](#footnote-10).

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 туристических 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 основные системы бронирования: Amadeus, Galileo, Sabre и Worldspan. Вместе эти системы насчитывают примерно 500 тысяч терминалов, установленных в туристических агентствах по всему миру.

Подводя итог параграфа, можно резюмировать, что стимулятором развития Компьютерных Систем Бронирования стала информация, являющаяся связующим звеном в туристической деятельности, компьютерные системы бронирования появились сравнительно недавно, но усовершенствуются довольно быстрыми темпами.

2 Создание электронного пособия по использованию компьютерных систем бронирования

2.1 Зарубежные системы бронирования

2.1.1 Система бронирования «Галилео» (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 WINDOWS.

* 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.

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[[11]](#footnote-11) .

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.)[[12]](#footnote-12) .

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, 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[[13]](#footnote-13).

Таким образом, можно сказать, что система бронирования Galileo является одной из самых распространенных систем Европы, имеет множество подсистем, проста в использование и обслуживание.

2.1.2 Система бронирования «Амадеус» (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. Система Amadeus предоставляет доступ к ресурсам 513 авиакомпаний, 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.

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.

История продвижения системы Амадеус:

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[[14]](#footnote-14).

Практикуется две основные формы подключения к системе Amadeus:

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

Лидером по популярности является Amadeus Pro Tempo. Использование данной версии фронт-офиса предусматривает подключение терминалов Amadeus к локальному узлу связи SITA по выделенной линии. 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.

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.

Традиционно подписчикам GDS 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/XP. 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.
* **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 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[[15]](#footnote-15).

Сегодня Amadeus предлагает своим клиентам возможность в реальном времени бронировать билеты на рейсы 500 авиакомпаний 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: «Мариотт», «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.

Исходя из вышесказанного, можно резюмировать, что 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. Но главной особенностью системы является возможность самостоятельного распечатывания авиабилетов.

2.1.3 Система бронирования «Сабре» (Sabre) и «Фиделио» (Fidelio)

Система бронирования SABRE входит в четвёрку ведущих глобальных систем бронирования.

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 GDS, 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[[16]](#footnote-16).

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.

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

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[[17]](#footnote-17).

Итак, системы бронирования Sabre и Fidelio имеют не так уж много возможностей, но в свою очередь имеют определенные преимущества: система Sabre была первой среди GDS, внедрившей в начале 90-х годов простой и наглядный графический интерфейс и экранные шаблонные формы вместо традиционной терминальной версии, а компьютерная система Fidelio является одной из самых популярных систем для гостиничного хозяйства.

* + 1. Система бронирования «Волдспейн»( Worldspan)

WORLDSPAN входит в четверку ведущих в мире глобальных систем бронирования. На сегодняшний день 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.

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.

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.

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.
* 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.
* 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 GDS 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.
* **Dates & Destinations** (другое название - Internet Booking Engine) предназначен для создания системы бронирования туруслуг 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 GDS. 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 GDS.

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[[18]](#footnote-18).

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.

Таким образом, мы выяснили, что система Worldspan считается самой молодой компьютерной системой бронирования, однако уже сегодня входит в четверку ведущих в мире глобальных систем бронирования.

2.2 Отечественные системы бронирования

2.2.1 Система бронирования «Сирена»

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.

**Астра**- система управления отправками в аэропорту;

**Сопка** система обработки полетных купонов авиакомпании;

**Primax -** система управления доходами авиакомпании;

[**СПД****А**](file:///C:\sirena\SPDA.html) - система планирования и диспетчеризации рейсов авиакомпании;

**Отель – 2000** - система бронирования мест в гостиницах.

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

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

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

* автоматизировать функции оформления пассажиров, багажа и ручной клади, документирования рейса, допродажи билетов на стойках регистрации, информирования пассажиров и служб аэропорта и многое другое;
* реализовать международную технологию регистрации пассажиров и багажа с учетом сложившейся внутренней специфики;
* поддерживать два языка (русский и английский);
* использовать аппаратуру АТВ (печать 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»

1. Распределительная система **Сирена-Трэвел** собирает и хранит информацию о расписании, наличии мест, тарифах и условиях применения тарифов для авиакомпаний России и стран СНГ.
2. **Сирена-Трэвел** позволяет бронировать места и оформлять билеты с любого агентского терминала, независимо от того, к какому ЦБА ([Сирена 2000](http://www.sirena2000.ru/sirena/2000.html) или Сирена 2.3) подключен терминал, и от того, в каком ЦБА размещен ресурс авиакомпании.
3. **Сирена-Трэвел** на основании хранимой информации при бронировании мест формирует всем агентам нейтральный экран по паре городов, который определяет следующий порядок отображения рейсов всех авиакомпаний России и СНГ на экране:
   * По количеству посадок между пунктами отправления и назначения (беспосадочные, с посадками, с пересадками).
   * По времени вылета;
4. **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:

1. **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.
2. **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:

* + Большой 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:

* 1. **Сирена-Трэвел** состыкована с ЦБА [Сирена-2000](http://www.sirena2000.ru/sirena/2000.html) (Москва, Тюмень, Хабаровск, Казань, Самара, Краснодар, Оренбург, Киев, Красноярск, Саратов, Челябинск, Сочи, Братск, Ереван, Кишинев, Ростов) и «Сирена-3».
  2. 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[[19]](#footnote-19).

На основании вышеизложенного, можно сказать, что система бронирования «Сирена»является первой автоматизированной системой резервирования авиационных билетов «СИРЕНА» в бывшем СССР, но видоизмененная сегодня, она имеет множество возможностей, которые делают ее популярной на российском рынке.

2.2.2 Система бронирования «Ключ» и «Туринтел»

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:

1. компьютер (с процессоромне ниже 386);
2. 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[[20]](#footnote-20).

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»[[21]](#footnote-21).

Таким образом, считается, что системы бронирования «Ключ» и «Туринтел» весь молодые, требуют дальнейшего развития и преобразования.

**Заключение**

Еще десять лет назад информационные технологии и туризм казались несовместимыми партнерами. А сегодня два этих понятия настолько тесно взаимоувязаны между собой, что появился даже новый вид туризма — «альтернативный туризм» или «электронный туризм» [[22]](#footnote-22).

Информационные потоки представляют собой не только потоки конкретных данных, но также — услуги и платежи. Услуги, такие как размещение в гостинице, места в самолетах, не выставляются в физическом виде и не осматриваются при продаже в пункте назначения. Единственным путеводителем к наличию и качеству продукта является информация. Следовательно, можно сделать вывод о том, что обеспечение достоверной информацией и скорость ее распространения является столь же важным для выживания туристской отрасли, как и фактическое предоставление потребителям ее услуг.

В целом, анализируя роль и значение информационных технологий для современного этапа развития общества, можно сделать вполне обоснованные выводы о том, что эта роль является стратегически важной, а значение этих технологий в ближайшем будущем будет быстро возрастать. Именно этим технологиям принадлежит сегодня определяющая роль в области технологического развития государства. Аргументами для этих выводов является ряд уникальных свойств информационных технологий (оперативность, доступность) которые и выдвигают их на приоритетное место по отношению к производственным и социальным технологиям[[23]](#footnote-23).

Компьютерные системы бронирования появились сравнительно недавно, но усовершенствуются довольно быстрыми темпами. К сожалению, внедрение этих систем на предприятии требует больших затрат, что и затормаживает их внедрение. Тем не менее, туристические и гостиничные предприятия все больше подвергаются автоматизации, затрачиваются материальные средства, появляется квалифицированный персонал, компьютерные системы дают все больше возможностей бронировать быстро и отлажено.

Исходя из вышесказанного, 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 туристическим агентствам.

В некоторых зарубежных странах туристический бизнес поставлен на такой уровень, что способен приносит до 10-12% от государственно бюджета. В нашей же стране туристическая индустрия считается лишь развивающейся, но в тоже время, весьма перспективной отраслью, которая способна повысить и экономическое, и социокультурное состояние как отдельных областей и регионов, так и всей страны в целом. Но что бы достигнуть видимого прогресса, отечественным специалистам туристической сферы необходимо предоставлять услуги мирового стандарта и качества. А для этого, как и во всем мире, необходимо переходить на пользование Компьютерными Системами Бронирования, а это в свою очередь тоже не легкая задача, так как все новое представляет собой опасность, а нехватка специалистов затрудняет внедрение. Представленный нами проект поможет подготовить специалистов социально-культурной деятельности сферы туризма, отвечающих современным требованиям туристической индустрии. Таким образом, можем сказать, что выбранная тема актуальна и необходима для дальнейшего изучения.

Список использованных источников:

1. Браймер, Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства: пер. с англ./Р.А. Браймер.- М.: Аспект Пресс, 1995.
2. Быстрянцев, С., Кузнецова, Г. Информационные технологии в рекламе туристского продукта. //Конкуренция и рынок. 2002. № 2 (13).с 20-21.

Введение в информационный бизнес./ Учебное пособие под ред. В.П. Тихомирова, А.В. Хорошилова. – М.: Финансы и статистика, 1996. С. 71

Гуляев, В.Г. Новые информационные технологии в туризме./ В.Г. Гуляев.- М.: Издательство "Приор", 1999. 144с.

1. Исмаев, Д.К. Основы стратегии планирования и маркетинга в иностранном туризме./ Д.К. Исмаев.- М.: ТОО «Луч»,1993. 201с.

Коль, О. Информация как реальный производственный ресурс./ О. Коль. // Газета для путешественников. 2002. июнь. С. 17

1. Ляпина, И.Ю.Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для профобразования./ И.Ю. Ляпина.- М.: ПрофОбИздат, 2001. 208с.
2. Плотникова, Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса./ Н.И. Плотникова. – М.: «Советский спорт», 2001. 178с.
3. Родигин, Л.А. Информационные технологии в гостиничном и туристском бизнесе./ Л.А. Родигин. – М.: РМАТ, 1999. 253с.
4. Соловьев, Б.Л., Толстова Л.А., Менеджмент гостеприимства./ Б.Л. Соловьев.- Москва 1997, Российская международная академия туризма. 131с.
5. Стриженова, С.В. Системы бронирования и резервации на Российском рынке. // Проблемы и перспективы туристической индустрии. –2001. – № 4. с 15-16.
6. Уокер, ДЖ.Р., Введение в гостеприимство: Учебник/Пер. с англ. / ДЖ.Р. Уокер.- М.:ЮНИТИ, 2003. 463 с.
7. Филипповский, Е.Е., Шмарова, Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства./ Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова. - М.: Финансы и статистика, 2003. 176 с.
8. Чудновский, А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник./ А.Д. Чудновский.- М.: Издательство ЭКМОС, 2000. 400 с.
9. **Широкова, Г.В. Информационные технологии в управлении туристским бизнесом./ Г.В. Широкова. //Вестник СПбГУ. Серия Экономика. 1995. № 19. с 15.**

По материалам сайта Нетоскоп (http://www.netoskop.ru)

1. Компьютерная энциклопедия www.km.ru
2. Сайт компании «ТУРИНТЕЛ» http:// www.TurIntel.ru

Сайт компании «Fidelio» www. Fidelio Software Documentation. ru

Сайт компании «Сирена» www.Sirena.ru

1. Сайт компании hrs – www.hrs.ru

1. См. **Широкова Г.В. Информационные технологии в управлении туристским бизнесом // Вестник СПбГУ. Серия Экономика. 1995. № 19.** [↑](#footnote-ref-1)
2. Коль О. Информация как реальный производственный ресурс // Газета для путешественников. 2002. июнь. С. 17 [↑](#footnote-ref-2)
3. См. Введение в информационный бизнес. Учебное пособие под ред. В.П. Тихомирова, А.В. Хорошилова. – М.: Финансы и статистика, 1996. С. 71 [↑](#footnote-ref-3)
4. По материалам сайта Нетоскоп (http://www.netoskop.ru) [↑](#footnote-ref-4)
5. См. Быстрянцев С. Кузнецова Г. Информационные технологии в рекламе туристского продукта // Конкуренция и рынок. 2002. № 2 (13) [↑](#footnote-ref-5)
6. См. Гуляев В. Г. Новые информационные технологии в туризме. Учебное пособие. – М.: ПРИОР, 1999. 144 с [↑](#footnote-ref-6)
7. Родигин Л.А. Информационные технологии в гостиничном и туристском бизнесе. – М.: РМАТ, 1999. С. [↑](#footnote-ref-7)
8. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. – М.: «Советский спорт», 2001 [↑](#footnote-ref-8)
9. Компьютерная энциклопедия www.km.ru [↑](#footnote-ref-9)
10. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. Учеб. Пособие М.: ПРИОР, 1998г. [↑](#footnote-ref-10)
11. Уокер ДЖ.Р., Введение в гостеприимство: Учебник/Пер. с англ. М.:ЮНИТИ, 2003. 463 с. [↑](#footnote-ref-11)
12. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник. М.: Издательство ЭКМОС, 2000. 400 с. [↑](#footnote-ref-12)
13. Ляпина И.Ю.Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для профобразования. М.: ПрофОбИздат, 2001. 208с. [↑](#footnote-ref-13)
14. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М.: Финансы и статистика, 2003. 176 с. [↑](#footnote-ref-14)
15. Соловьев Б.Л., Толстова Л.А., Менеджмент гостеприимства. Москва 1997, Российская международная академия туризма [↑](#footnote-ref-15)
16. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. М.: Издательство "Приор", 1999. 144с. [↑](#footnote-ref-16)
17. Ляпина И.Ю.Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для профобразования. М.: ПрофОбИздат, 2001. 208с. [↑](#footnote-ref-17)
18. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. М.: Издательство "Приор", 1999. 144с. [↑](#footnote-ref-18)
19. Сайт компании «Сирена» www.Sirena.ru [↑](#footnote-ref-19)
20. Стриженова, С.В. Системы бронирования и резервации на Российском рынке. // Проблемы и перспективы туристической индустрии. –2001. – № 4. с 15-16. [↑](#footnote-ref-20)
21. Сайт компании «ТУРИНТЕЛ» http://www.TurIntel.ru [↑](#footnote-ref-21)
22. Гуляев В. Г. Новые информационные технологии в туризме. Учебное пособие. – М.: ПРИОР, 1999. 144 с [↑](#footnote-ref-22)
23. Введение в информационный бизнес. Учебное пособие под ред. В.П. Тихомирова, А.В. Хорошилова. – М.: Финансы и статистика, 1996. С. 71 [↑](#footnote-ref-23)