

Информационные системы бронирования в туризме

(СПбГУЭФ, Санкт-Петербург)

Человечество вступило в такой этап развития цивилизации, в котором информация играет определяющую роль во всех сферах деятельности людей. Информация становится, в современном обществе, важнейшим фактором экономического роста. Одной из наиболее ярких черт системы общественных отношений развитых стран стала информатизация. Технологический прогресс сегодня не только главный фактор обеспечения благосостояния нации, но и важнейшее условие процесса ее устойчивого развития.

Уделяя должное внимание информационным технологиям можно активно содействовать техническому прорыву страны во многих направлениях развития. А учитывая общий рост информации и развитие отрасли информационных услуг, повышается значение информации как товара.

Очередной революционный этап информатизации общества связан с необыкновенным ростом использования глобальных компьютерных сетей. Internet – всемирная компьютерная сеть, развивается столь стремительно, что ежегодно число ее подписчиков и объем информационных ресурсов практически удваиваются. Туристический бизнес также не упускает возможность использовать Internet. Кроме того, одной из актуальных задач в отрасли туризма становятся автоматизация и широкое применение электронной техники.

Информационная технология представляет в формализованном виде, пригодном для практического использования, концентрированное выражение научных знаний, сведений и практического опыта, позволяющее рациональным образом организовать тот или иной достаточно часто повторяющийся информационный процесс предметной области. При этом достигается экономия затрат труда, энергии или материальных ресурсов, необходимых для реализации данного процесса. Экономия социального времени, которая достигается в результате использования любых видов технологий можно рассматривать как общий критерий эффективности. Особенно хорошо эффективность этого критерия проявляется на примере информационных технологий.

Какие же виды информационных технологий представляются с точки зрения этого критерия наиболее перспективными сегодня и в ближайшем будущем? Необходимость экономии социального времени направлена, в первую очередь, на технологии, связанные с наиболее массовыми информационными процессами. Их оптимизация должна дать наибольшую экономию социального времени благодаря их широкому и многократному использованию.

Для современного этапа развития общества, роль информационных технологий является стратегически важной, а значение их быстро возрастает.

Информационные технологии позволяют активизировать и эффективно использовать информационные ресурсы общества. Эффективное использование информационных ресурсов: научных знаний, открытий, изобретений, технологий, передового опыта, позволяют получить существенную экономию других видов ресурсов и сырья.

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 информационные технологии. Информационные процессы являются важным элементом других более сложных производственных или же социальных процессов. Поэтому очень часто и информационные технологии выступают в качестве компонентов соответствующих производственных или социальных технологий.

Сетевые информационные технологии представляют собой актуальное и перспективное направление развития информационных технологий.

Их цели:

- обеспечение обмена информацией между отдельными пользователями и создание для них возможности кооперативного использования распределенных информационных ресурсов общества;
- получение справочной, документальной и другой информации из различного рода специализированных информационных фондов.

О популярности Internet говорит хотя бы тот факт, что число подписчиков сети удваивается каждые 10 месяцев. Каждую секунду по сети передается свыше 1 млрд электронных сообщений.

Туристический бизнес также использует интернет-технологии для своего роста и развития. Начиная с 1996 года, в Internet появились тысячи самостоятельных разделов турагентств, гостиниц, авиакомпаний, десятки систем бронирования туристических услуг. В настоящее время согласно докладу РБК, сделанному в рамках Московского международного туристического форума, интернет-рынок туристических услуг в течение ближайших 3 лет ожидает 800% рост.

По данным РБК, россияне покупают в Интернете 13,6% всех авиабилетов, 13,1% железнодорожных билетов, бронируют 9,5% отелей, но при этом онлайн-продажи туристических пакетов остаются невысокими – всего 2,3%. В Европе данный показатель достигает 29,6%.

В рамках Московского международного туристического форума-2011 Сергей Хитров, аналитик отдела исследований рынков департамента консалтинга РБК, сказал, что низкие интернет-продажи тур-пакетов связаны с малым количеством предложений на рынке, страхом российских покупателей перед онлайн-покупками, возможными сложностями с отменой брони и неуверенностью покупателей в том, что они смогут справиться с техническими моментами, которые сопровождают интернет-покупки туристических услуг.

Хитров уточняет, что страх перед онлайн-бронированием туристической путевки испытывает 30% потребителей, уже совершавших покупки, и 64% не имеющих подобного опыта. При этом самыми распространенными страхами являются приобретение фальшивых билетов и дальнейшая сохранность денежных средств после оплаты покупки картой.

Вместе с тем, несмотря на перечисленные факторы, эксперты РБК прогнозируют рост онлайн-спроса на полные туристические пакеты в России.

В 2014 году, по словам Хитрова, доля продаж туристических пакетов через Интернет может достигнуть 19% от общего числа проданных туров.

Информация-связующее звено туристкой отрасли

Международный и внутренний туризм представляет собой мощную отрасль по торговле услугами. 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. 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. Она является связующим центром, который удерживает различных производителей в рамках туристической отрасли. 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, такие как, ночевка в гостинице, аренда автомобиля, комплексные туры и места в самолетах, не пересылаются турагентам, которые, в свою очередь, не хранят их до тех пор, пока не продадут потребителям. Передается и используется информация о наличии, стоимости и качествах этих услуг. Точно так же реальные платежи не переводятся от турагентов турпоставщикам, а комиссионные – от турпоставщиков турагентам. На самом деле передается информация о платежах и поступлениях.

Три характерные черты туризма:

1. Разнообразная и интегрированная торговля услугами.
2. Туризм комплексная услуга.
3. Это информационно-насыщенная услуга.

Таким образом, туризм, как международный, так и внутренний, – это сфера растущего применения информационных технологий. В нем используется система информационных технологий, которая 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 используется не только турагентами, гостиницами или авиакомпаниями в отдельности, а всеми ими в целом. Более того, для всех сегментов туристического рынка важно пользование системой информационных технологий всеми остальными участниками купли-продажи услуги.

Например, системы внутреннего управления гостиницей связаны с компьютерными глобальными сетями, которые обеспечивают, в свою очередь, основу для связи с гостиничными системами резервирования, которые, уже в обратном направлении, доступны турагентам. Следовательно, мы имеем дело с интегрированной системой информационных технологий, которая распространяется в туризме. 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 высоко интегрированную услугу, что делает его еще более восприимчивым для применения информационных технологий в организации и управлении.

В результате применения ИТ возрастают безопасность и качество туристических услуг, а отнюдь не происходит изменение их явного человеческого содержания.

Информационные технологии обеспечивают деятельность авиакомпаний. В процессе организации, управления и контроля авиаопераций огромную роль играют электронные системы, помогающие при планировании маршрутов и расписания, контроле и анализе прохождения полетов, управлении персоналом/ бухгалтерском учете и перспективном планировании. Они включают, например, систему передачи и направления сообщений, спутниковую систему сбора и передачи информации для воздушного транспорта, навигационные системы, систему контроля за воздушными перевозками, микроволновые системы посадки, систему продажи авиационных билетов и т.д.

Обеспечение высокого уровня обслуживания в гостинице в современных условиях невозможно достичь без применения новых технологий. Электронное резервирование, учет посетителей, книгу жалоб и предложений и т.д., все можно иметь под рукой используя ИТ и Интернет.

Система бронирования

Система бронирования также не может обойтись без информационных технологий. Турагенты и туроператоры в своей работе используют компьютерную систему бронирования (система, содержащая информацию о расписании, пассажирских и грузовых тарифах, правилах пассажирских и грузовых

тарифов, наличии мест на рейсы авиакомпании. К базе данных системы имеют доступ туристические агентства, грузовые агентства и другие лица, имеющие право сделать бронирование и выписать билет или грузовую авиабилетную накладную), видеосистем, систем взаимодействующих видеотекстов – невозможно представить ежедневное планирование и управление операциями. Компьютерные системы резервирования оказывают огромное влияние на всю туристическую отрасль. Место проживания играет достаточно весомую роль при выборе турпоездки.

Одним соединением через модем с серверами, имеющими соответствующую базу данных, турагенты получают доступ к информации о наличии возможных услуг, стоимости, качестве, времени прибытия и отправления по разнообразному ряду туристических услуг от своих поставщиков. Более того, турагенты могут связаться с этими базами данных для того, чтобы сделать и подтвердить свой заказ.

Функционирование и эффективность этих систем требуют, чтобы поставщики туристических услуг усвоили, по крайней мере, минимальный уровень технологии (например, навыки работы с персональными компьютерами и использование сетевых ресурсов в турагентствах), чтобы получать доступ к таким системам и быть на них представленными.

Крупнейшими компьютерными системами резервирования (бронирования) на международном рынке туризма являются системы AMADEUS, Worldspan, Galileo и др.

Amadeus пользуются более 30 тыс. турбюро (это свыше 100 тыс. терминалов), более 400 авиакомпаний (это примерно 60 тыс. терминалов). Система Amadeus предоставляет широкий спектр услуг, в том числе:

- 1) автоматическое заполнение и печать бланков ручной выписки билетов на все основные авиакомпании, представленные на российском рынке;
- 2) доступ к конфиденциальным тарифам, вводимым крупнейшими авиакомпаниями (Lufthansa, Air France, Alitalia, SAS, «Трансаэро») для своих клиентов самостоятельно;
- 3) возможность отправки информации непосредственно из системы (расписание, подтверждение бронирования, маршрут, счет для оплаты и т.д.);
- 4) возможность создания собственной базы данных о тарифах, полученных от авиакомпаний;
- 5) возможность использования более 100 стандартных отчетов, кроме того, встроенный язык программирования позволяет создать любые недостающие пользователю документы, в том числе и для рассылки по электронной почте.

Достоинствами системы являются:

- высокая стабильность независимо от объема обрабатываемых данных;
- удобный и многофункциональный интерфейс;
- высокая гибкость администрирования системы, в частности определение прав пользователей, наличие индивидуальных настроек, ведение подробного системного журнала и т.п.;

- полный контроль по взаиморасчетам, с помощью которого осуществляется мониторинг всех операций по взаиморасчетам с клиентами и поставщиками. Модуль «Открытые платежи» позволяет иметь полную картину дебиторской и кредиторской задолженности за любой период, а также по отдельным видам бронирования;
- возможность автоматического импорта любого резервирования, сделанного через Amadeus, в базу данных туристского предприятия. При этом печать отчетов, накладных, счетов, счетов-фактур, ваучеров, подтверждений и любых других документов выполняется автоматически. База данных билетов обеспечивает поиск данных по широкому спектру запросов пользователя, в частности, критериями поиска могут быть дата выписки билета, номер и тип билета, коды клиента, авиакомпании и сотрудника, номер бронирования, а также различные сортировки.

Worldspan – информационная система, осуществляющая резервирование главным образом на авиатранспорте (487 авиакомпаний), а также в отелях (39 тыс. гостиниц и 216 гостиничных сетей), экскурсионных бюро, театрах и других предприятиях культуры, компаниях по сдаче в аренду автомобилей (45 основных фирм проката). Worldspan позволяет также получить всю необходимую справочную информацию, связанную с путешествиями и туризмом. В настоящее время системой пользуются более 25 тыс. туристских фирм по всему миру. В связи с усиливающейся регионализацией туристического рынка, расширением присутствия зарубежных авиакомпаний в России и в силу некоторых других причин, в представительстве Worldspan ожидают значительного роста интереса к системам бронирования, особенно, в областях страны. Worldspan, одна из первых систем бронирования, начала активно продвигать туристские интернет-технологии в области электронной коммерции (e-commerce). Следует отметить прежде всего интернет-аналог самой системы Worldspan Net, а также Gateway Plus и Dates&Destinations, которые поддерживаются компанией. Программа Dates&Destinations позволяет создавать так называемые Internet Booking Engine (IBE) – систему бронирования через Worldspan на сайте турагентства в Интернете. В этом случае клиент самостоятельно может выбрать авиаарейс и отель и осуществить их бронирование. По такой системе предпочтительна работа с корпоративными клиентами, которую осуществляет, например, туристская компания «Аэрос» (www.aeros.msk.ru). Worldspan является провайдером популярных электронных агентств Expedia и Preiceline. Эти новые тенденции весьма привлекательны для малых и средних туристских фирм и являются перспективными направлениями развития интернет-технологий в туризме.

Из дополнительных возможностей, предлагаемых пользователям Worldspan, следует упомянуть Worldspan Power Pricing, которая позволяет рассчитать самую низкую стоимость как забронированного маршрута, так и просчитать другие возможные варианты маршрутов, Worldspan View предоставляет различные биржевые сводки и презентации на экране стандартного

формата, Worldspan Xtra предлагает различные виды услуг с той же самой станции. Worldspan имеет информацию о российских авиакомпаниях: «Аэрофлот», «Трансаэро», которые входят в третий уровень доступа (direct access).

Система Galileo – одна из величайших CRS в мире, основана в 1987 г. авиакомпаниями British Airways, Swissair, KLM и Covia, к которым несколько позже присоединились Alitalia и Austrian Airlines. В настоящее время в компании 3 тыс. служащих, а ее центр находится в Денвере (штат Колорадо, США). Компания Covia, имевшая свою собственную систему Apollo, переориентировала своих пользователей на Galileo, и в 1993 г. система Galileo объединилась с системой Apollo в одну и получила название Galileo International. В новой компании примерно 50% капитала принадлежит североамериканским авиакомпаниям и 50% – европейским. Система Apollo широко используется в США, Мексике, в меньшей степени в Японии. Система Galileo распространена в ста странах мира, в том числе в Европе насчитывается более 150 тыс. терминалов этой системы.

Сервис сети Galileo позволяет обеспечивать туриста и турагента информацией о туристских продуктах и услугах, предусматривает автоматизацию как самого процесса бронирования авиабилетов, так и заказ дополнительных услуг, прямой обмен сообщениями. Более 80 крупнейших гостиничных компаний, таких, как Raddison, Hilton, Holidays, связаны с сетью и позволяют турагентам бронировать гостиничные места.

В России используются, как вышеперечисленными иностранными системами бронирования, так и рядом отечественных программ, таких как: «Сирена», «Алеан», «МегаГИС» и др.

Распространенная система «Сирена» предназначена для резервирования авиабилетов, и в настоящее время имеется около 6 тыс. ее терминалов по всей стране. Система «Ключ» предназначена для заказа мест в российских гостиницах. В настоящее время Главное агентство воздушных сообщений (ГАВС) разрабатывает компьютерную систему бронирования тур-услуг, названную Глобальной распределительной системой (ГРС), которая обеспечит возможность авиакассам и турагентствам бронировать как рейсы всех российских авиакомпаний, так тур-пакеты и отдельные сегменты туров – отели, трансферы, экскурсии. Создаваемая система будет базироваться на отечественной системе бронирования авиабилетов «Сирена-2000» и позволит объединить ресурсы авиаперевозчиков в единую сеть.

Системный комплекс «Алеан» представляет собой компьютерную систему бронирования и продаж туров в режиме реального времени. Он состоит из информационно-поисковой системы (ИПС) и системы бронирования и продаж (СБП) туристских услуг. В системе «Алеан» предоставлена информация и о санаториях, пансионатах, детских лагерях, и информация о существующих туристических фирмах. База данных системы содержит описание и фотографии более 600 объектов, размещенных в Москве, Подмоскowie, Краснодарском крае, Крыму, Кавказских Минеральных Водах, Чехии и др.

Система позволяет просматривать цены реализации по объектам размещения и обеспечивает выход на сервер продающей услуги компании. В этой системе так же предусмотрена система поиска подходящих объектов размещения по различным критериям, а именно: желаемый период времени заезда, регион, тип номера, диапазон цен и т.п. Преимуществом системы «Алеан» является то, что критерии, которые рассматриваются человеком можно ранжировать по степени важности. Действительно, некоторым важнее место пребывания, некоторым стоимость поездки и т.д. Лично мне очень помогла бы такая система резервирования, так как я потратила много времени, подыскивая и обзванивая санатории, чтобы найти что-нибудь приемлемое для отдыха моего 2-летнего ребенка. Также хотелось бы в какой-нибудь системе бронирования найти информацию по поводу близлежащих объектов (озеро, магазин, ж/д станция и прочее).

Так же на российском рынке представлена система «МегаГИС», которая позволяет получить полные описания туров, сведения о климате, обычаях и традициях стран, обеспечить выборку по конкретным критериям и бронирование в режиме реального времени посредством связи с конкретным турагентством. «МегаГИС» регламентирует время ответа клиенту и гарантирует ему ответ в течение дня.

Система нацелена на продвижение турпродуктов, а не на конкретные компании. В системе представлены туры только от туроператоров, чтобы клиент мог сначала выбрать тур, а затем турфирму, его реализующую. Информация о турах передается в систему «МегаГИС» непосредственно из офисной программы «Мастер-Тур», которую используют более половины крупнейших российских туроператоров. В системе собирается различного рода информация о предпочтениях клиента и его активности на сервере (заказы, отзывы о поездках и т.д.). На основании этих данных зарегистрированным клиентам предоставляется скидка, а также регулярно делается рассылка новостей по тем категориям, которые клиент заказал для себя.

Существуют также специализированные туристские системы бронирования, которые предназначены для связи туроператор – турагентства, позволяющие бронировать готовые турпакеты в режиме реального времени. К ним можно отнести программы фирм «Туригент», «Академсервис», «Тур Резерв», «Арим-Софт» и др.

Система заказа туров ВАО «Интурист» при наличии выхода в Интернет обеспечивает заказ туров в режиме on-line. Если выхода в Интернет нет, то «Интурист» предлагает подключиться к интернет-сети ВАО «Интурист».

Используя систему бронирования «Академсервис» в режиме on-line можно получить информацию о странах, городах, отелях, выбрать и заказать тур, стоимость которого рассчитывается по заданным параметрам. При этом на экране отображается информация о реальном числе мест. Все бронирования отслеживаются специальным оператором и заносятся во внутреннюю общую базу. За несколько минут можно получить подтверждение заказа с автоматическим уменьшением квоты мест. В настоящее время в системе до-

ступно для бронирования около 300 отелей. Оплата осуществляется наличным платежом в центральном офисе и в офисах уполномоченных агентств или по безналичному расчету с выпиской счета. Система бронирований осуществляется в режиме off-line, так как покупатель должен ждать подтверждения, а затем, оплачивая, получить ваучер. При бронировании авиабилетов заказ подтверждается в течение суток, при этом оплату необходимо произвести в течение 48 часов.

Глобальные КСБ, типа «Amadeus» или «Worldspan» не помогут агентству, решившему забронировать для туриста место в гостинице, например, в Екатеринбурге или Краснодаре. В этом случае подспорьем в работе может стать система бронирования российских гостиниц – «Система Ключ».

«Ключ» начала работать на российском рынке в декабре 1995 г. Ее учредителями стали российская компания «XXI век» и американская компьютерная фирма «Phoenix Systems Inc.». Система в первую очередь предназначена для агентств, специализирующихся на внутреннем и приемном туризме. Также она идеально подходит и корпоративным клиентам, например, крупным предприятиям, часто отправляющим своих сотрудников в командировки. В отличие от других, действующих в России КСБ, «Ключ» позволяет резервировать места не только в дорогих 4-5-звездочных гостиницах, но и в дешевых, причем более чем в 40 городах России, а также в некоторых городах стран СНГ (Киеве, Минске/ Алма-Ате) и Балтии (Риге, Юрмале/ Вильнюсе).

Главная привлекательность системы «Ключ» для агентств – отсутствие жесткого минимума бронирования. С агентств не взимается абонентская плата даже при отсутствии резерваций. Другой плюс системы – удобство взаиморасчетов – агентство ведет их только с одним партнером – «Системой Ключ», а не с каждой бронируемой гостиницей.

Таким образом, уже сегодня российские туроператоры могут с помощью компьютерной системы бронирования сделать свой бизнес более динамичным и более прибыльным.