

**Аяпбекова Алия Ескермесовна**

кандидат географических наук, доцент, доцент кафедры «Дизайн, сервис и туризм»

Университет «Туран-Астана», Республика Казахстан

**Кишибаева Гульмира Муратовна**

магистрант 2 курса

Университет «Туран-Астана», Республика Казахстан

## **ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И МИРОВОЙ ОПЫТ В ВОЗНИКНОВЕНИИ И РАЗВИТИИ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ И РЕЗЕРВИРОВАНИЯ**

*Аннотация.* Статья посвящена новым информационным технологиям в бронировании и резервирования авиабилетов и других услуг. В материале рассматривается автоматизация, как процесс повышения эффективности в туристическом бизнесе. Автором была изучена характеристика глобальных распределительных систем. На основании полученных данных было выделены преимущества систем бронирования и резервирования на сегодняшний день.

*Ключевые слова:* компьютерная система бронирования, туроператор, глобальные распределительные системы, автоматизация, бронирование авиабилетов.

Цель статьи – раскрыть необходимость использования автоматизированных систем бронирования и резервирования услуг и важность его дальнейшего развития.

В середине XX века транспортники столкнулись с серьезной проблемой распределения ресурса мест в автомобилях с минимальными затратами времени, то есть разгрузки очередей в кассах. Эта проблема стояла особенно остро для авиации, поскольку вовремя не проданный билет означал наличие недозагруженного самолета и большую потерю прибыли для авиакомпании. С другой стороны, невозможность получения информации о наличии свободных мест на конкретном рейсе не позволяла туроператорам создавать сложные маршруты путешествий с предварительным бронированием билетов и стыковок при вылете и прилете клиентов.

Создание автоматизированных систем бронирования и бронирования билетов должно было в значительной степени ускорить и упростить процесс создания маршрута и выбора перевозчика по цене или другим критериям для конечного пользователя (туристическая компания или индивидуальный турист) [1].

Так, возникла концепция «компьютерной системы бронирования» (КСБ) впервые появилась в Европе и США в 1960-х годах. В эти годы активно развивалась гражданская авиация. «Телефонная» технология для бронирования мест туристическими агентствами и «бумажная» технология для управления загруженностью рейсов авиакомпаниями больше не могла обслуживать возрастающий пассажиропоток, что привело к необходимости автоматизации этого вида деятельности.

В 1960 году программисты AmericanAirlines и IBM совместно разработали первую компьютерную систему Sabre для бронирования билетов, что многие считали безумием.

Первоначально IBM и AmericanAirlines создали центральный центр обработки данных в центре Манхэттена. AmericanAirlines потратила 150 миллионов долларов на разработку этой системы, в то время как эти деньги можно было бы использовать для покупки всего парка из 707 самолетов.

В начале 1960-х у AmericanAirlines уже была полуавтоматическая система бронирования, но агентам по бронированию все еще приходилось вручную проводить одиннадцать из большинства операций, размещать заказы по телефону, отправлять телеграфные сообщения и расходовать много времени на заполнение бумажных документов. По словам директора Тейлора, погрешность составила около 8%. Само по себе это число кажется достаточно большим, но в то время эта автоматизированная система была, безусловно, лучшей системой, доступной для авиакомпаний. Пользователи надеялись, что серьезные инвестиции в Sabre помогут уменьшить помехи без увеличения эксплуатационных расходов [1].

Самые первые КСБ были созданы отдельными авиакомпаниями и предназначались исключительно для удовлетворения потребностей их

турагентов. Через некоторое время такой подход привел к установке нескольких терминалов КСБ различных авиакомпаний в действующих туристических агентствах и к тому, что авиакомпаниям приходилось тратить все больше и больше средств на технологическое развитие. Логичным выходом в сложившейся ситуации стало объединение усилий авиакомпаний по развитию и продвижению КСБ на рынок. Результатом такой интеграции стало создание четырех так называемых глобальных распределительных систем (GDS).

С течением времени и благодаря интенсивному развитию информационных технологий GDS вышла за пределы авиационной отрасли и предлагает своим пользователям комплексные услуги, включающие бронирование гостиниц, аренду автомобилей и продажу железнодорожных билетов. Термин «глобальный» стал толковаться двумя разными способами:

- во-первых, предоставление агентам доступа к ресурсам почти всех крупных авиакомпаний. Это позволяет агенту использовать терминал данной системы для создания маршрутов полетов любой сложности, охватывающих географию всего мира;

- во-вторых, предоставление полного обслуживания пассажиров, включая бронирование гостиниц, аренду автомобилей и, возможно, другие туристические услуги.

Наиболее важные GDS отличаются друг от друга:

- полнотой и оперативностью предоставляемой информации - спектром услуг и количеством держателей разных типов ресурсов, которые связаны с конкретной GDS, и уровнем доступа к их базам данных;

- простотой оформления запросов на бронирование, удобство использование программного обеспечения, используемого в GDS и установленного на персональном компьютере агентства;

- размером оплаты за использование информационных услуг и порядка их получения расходов [3].

Приведем характеристику глобальных распределительных систем (GDS) приведена в табл. 1.

Таблица 1

**Характеристика глобальных распределительных систем (GDS)**

| Наименование глобальной распределительной системы | Год создания | Краткая характеристика   |
|---|--------------|--|
| Amadeus   | 1987 год     | Основана тремя крупными европейскими авиакомпаниями: AirFrance, Iberia, Lufthansa. Штаб-квартира - Мадрид, Испания (Офис развития - София Антиполис, Франция, главный компьютер - Эрдинг, Германия)  |
| Sabre (Sabre global distribution system, GDS)     | 1964 год     | Одна из самых крупных в мире ГРС, предоставляет услуги бронирования авиабилетов, гостиниц, автомобилей, железнодорожных перевозок, паромов, круизов и страховых полисов. Основатель компания AmericanAirlines, базирующаяся в Талсе, Аклахома, США Sabre объединяет 350 тысяч турагентств, 400 авиакомпаний, 100 тысяч отелей, 25 компаний по прокату автомобилей, 50 железнодорожных перевозчиков, 13 круизных компаний и многие другие предприятия туристической индустрии.                                |
| Galileo   | 1987 год     | Принадлежит Air Lingus, Air Canada, Alitalia, Austrian Airlines, British Airways, KLM, Olympic Airways, Swissair, TAP Air Portugal, United Airlines и US Airways, базирующимся в Парсиппани, Нью-Джерси, США,  |
| Worldspan   | 1991 год     | Возникла в результате слияния компьютеризированной системы бронирования DATA II (принадлежит DeltaAirLines и PARS (принадлежит TransWorrrldAirlines), штаб-квартира находится в Атланте, штат Джорджия, США Информационная система, осуществляющая резервирование главным образом на авиатранспорте (487 авиакомпаний), 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). |

Источник: составлено автором по [4, с.5-6, 5, 6,]

Сегодня ведущие мировые GDS предоставляют следующие услуги:

1. Доступ к информации о наличии мест на рейсах многих авиакомпаний, при этом можно получить доступ к базам данных большинства авиакомпаний и выбрать свободные места для отдельных авиакомпаний вплоть до запроса «в последнюю минуту».

2. Формирование запросов к системам бронирования рейсов (инвентарным центрам) в едином формате - формате GDS, который позволяет агенту знать командный язык только одной системы, используемой GDS.

3. Возможность зарезервировать место через экран наличия мест, в то время как агент может сделать заказ на прямые и стыковочные рейсы по сложному маршруту по запросу.

4. Бронирование конкретного места (с четко определенным номером) в салоне воздушного судна.

5. Предоставление информации в отношении тарифов на рейсы, в том числе для отдельных авиакомпаний; произведение автоматического расчета стоимости авиатранспорта по сделанному бронированию.

6. Создание и хранение данных о забронированных авиабилетах в системе бронирования, их использование в автоматическом режиме при расчете самых дешевых транспортных расходов, в том числе в сочетании с опубликованными и скидками на авиабилеты.

7. Печать авиабилетов на все типы дочерних авиакомпаний.

8. Быстрый поиск и бронирование номеров в отелях в разных городах мира, получение агентских комиссионных от владельцев отелей.

9. Резервирование автомобилей в аренду в разных странах.

10. Подключение к базам данных крупнейших туроператоров и круизных линий мира, бронируйте и продавайте их услуги в режиме реального времени.

11. Бронирование широкого спектра сопутствующих туристических услуг (билеты в театр, , билеты на футбольные матчи, билеты на поле для гольфа парковка, лимузин и т. д.) у их прямых владельцев.

12. Печать квитанций и счетов в удобной для заказчика форме.

13. Электронный метод хранения и обработки информации о постоянных клиентах, особенно используемый для расчета и предоставления скидок часто летающим пассажирам в рамках программ коммерческих авиакомпаний.

14. Хранение архивных данных о бронировании, сделанном агентом за последний год.

15. Выбор информации о продажах из системы бронирования и

автоматическая передача в учетную систему агентства.

В целом, указанные системы насчитывают приблизительно 500 тыс. терминалов, которые установлены в гостиницах по всему миру, что составляет порядка 90% целевого рынка: не случайно их называют «золотой четверкой».

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что автоматизация системы бронирования и резервирования и ее дальнейшее развитие играет существенную роль в жизни каждого современного человека.

#### Список источников:

1. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме. Учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2017. - 104 с.
2. Габдрахманов Н.К., Рожко М.В. Совершенствование механизма информационного обеспечения в сфере туризма: учебное пособие / Н.К. Габдрахманов, Рожко М.В. – Казань: Изд-во Академии наук РТ, 2017. – 50 с.
3. Ильичева И.В. Маркетинг. Учебно-методическое пособие. – Ульяновск: УлГТУ, 2018. – С.88
4. Боровский В.П. Материалы X Международной научно-практической конференции «Современные технологии управления туристическим и гостинично-ресторанным бизнесом» Мариуполь: МГУ.- 2018. 80 с. С.5-6.
5. Основные виды систем бронирования <https://mydocx.ru/7-55190.html>
6. Система бронирования Sabre <https://support.nemo.travel/ru/Sabre>
7. Amadeus <https://support.nemo.travel/ru/Amadeus>
8. Нестеров А. К. Процесс бронирования гостиничных услуг и его совершенствование [Электронный ресурс] / А. К. Нестеров : Образовательная энциклопедия ODiplom.ru. – Режим доступа :<http://odiplom.ru/lab/analiz-processabronirovaniya-gostinichnyh-uslug-i-ego-sovershenstvovanie.html>