

Є.В. Жуков, канд. техн. наук, доц. (*ХТЕІ КНТЕУ, Харків*)
В.Ю. Разіна (*ХТЕІ КНТЕУ, Харків*)

ГЛОБАЛЬНІ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Велике значення в діяльності сучасних туристських агентств має оперативний їх зв'язок між собою та з туроператорами в місцях подорожі або відпочинку, з готелями і транспортними фірмами і компаніями. Це особливо важливо для роздрібних турагентств, що займаються реалізацією замовних турів. Розміщення і взаємозв'язок у сучасному світі являє собою одне з найважливіших напрямів інноваційної політики – розвиток інформаційних технологій бронювання.

Глобальні комп'ютерні системи бронювання і резервування стали впроваджуватися на туристський ринок в масовому порядку на початку 90-х років ХХ ст. Тоді кілька провідних об'єднань турагентств заявили низці готельних компаній про необхідність занесення даних готелів в електронні мережі бронювання.

Сьогодні в туристичному бізнесі існує чотири глобальні системи бронювання (GDS), а саме – Amadeus, Galileo, Sabre і Woldspan. Послугами цих систем користуються більше 800 тисяч туристичних агентств по всьому світу. Ці системи роблять можливість бронювання різного виду туристичних послуг, в тому числі і розміщення в готелях. Amadeus охоплює Європу, Galileo має поширення в США і в деяких європейських країнах. Менший охоплення у Sabre і Worldspan.

Процес комп'ютеризації індустрії гостинності почався пізніше, ніж в інших областях. Багато галузей були комп'ютеризовані вже в 1960-х роках, індустрія гостинності в широкому масштабі не використовувала можливості автоматизації до початку 1970-х років. Поява комп'ютерних систем докорінно змінило методи роботи підприємств індустрії гостинності з планування, координації, оцінки та контролю своїх дій.

Система Amadeus заснована в 1987 р. є однією з найпоширеніших систем резервування. За обсягами міжнародних бронювань система – найбільша у світі. Її послугами користується понад 70% туристичних агентств Європи і 36 млн туристів (щоденно). Дана система включає ряд модулів з бронювання: польотів; автомобілів; місць у готелях; билетів на спортивні та культурні заходи, а також надає широкий набір послуг для подорожуючих на паромі.

Однією з великих CRS у світі система є Galileo, заснована в липні 1987 р., Вона поширена в 100 країнах світу і дозволяє забезпечувати туриста та турагента інформацією про туристичні продукти та послуги, автоматизувати процес бронювання авіаквитків, додаткових послуг, прямий обмін повідомленнями.

Не менш відома у світі система бронювання Sabre, яка створена в 1964 р. Підсистема бронювання місць у готелях забезпечує доступ до широкого спектру туристичних послуг, здійснює продаж туристичних продуктів, дистрибуцію і розробку технологічних рішень для туристичної сфери.

Комп'ютерна система бронювання Worldspan створена в 1990 р. Система здійснює резервування в основному на авіатранспорті, номерів у готелях, екскурсійних бюро, театрах та інших підприємствах культури, компаніях по здачі в оренду автомобілів, надає довідкову інформацію пов'язану з туризмом.

Системи бронювання готелів по всьому світу володіють повною інформацією про готелі: послуги та зручності, які має готель, кількість вільних апартаментів, відгуки побували в готелі туристів, фотографії.

При бронюванні через Інтернет готель вимагає гарантії резервування. Такою гарантією може стати номер корпоративної картки чи клубної картки, номер кредитної картки, прізвище власника і дата закінчення використання. Тобто бронювання готелів по всьому світу за допомогою Інтернету істотно спростило завдання і дозволило заощадити дорогий час.

Комп'ютерні системи бронювання з'явилися порівняно недавно, але вдосконалюються досить швидкими темпами. Таким чином, розвиток глобальних систем бронювання має великі перспективи, і їх розвиток відбуватиметься одночасно з розвитком індустрії гостинності.

Впровадження цих систем на підприємстві вимагає витрат, що і загальмовує їх впровадження. Проте, туристичні та готельні підприємства все більше піддаються автоматизації, витрачаються матеріальні кошти, з'являється кваліфікований персонал, комп'ютерні системи дають все більше можливостей бронювати швидко і налагоджено.

На сьогоднішній момент кожна з систем має свою частку ринку. Більшість систем динамічно розвиваються і пропонують своїм клієнтам нові функції і продукти.