

“ СОВРЕМЕННЫЕ СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ АВИАБИЛЕТОВ ”

Юсупова Раъно Жохонгировна

Аннотация: *Бронирование авиабилетов (то есть, бронирование билета на рейс заранее) является неотъемлемой частью любого авиапутешествия. Бронирование авиабилета — это процесс, гарантирующий пассажиру место на рейсе выбранной авиакомпании в указанную дату.*

Ключевые слова: *Авиабилетов, бронирования, система, туристические, пассажир, информации, информация.*

ВВЕДЕНИЕ

Для обеспечения бесперебойного и эффективного процесса бронирования существует ряд правил, которым должны следовать пассажир и билетный агент.

При бронировании билета пассажир должен предоставить агенту всю информацию, касающуюся конкретных условий перевозки (маршрут, дата отправления, класс обслуживания, количество мест), а также информацию об особых условиях перевозки (если таковые имеются). К особым условиям перевозки относятся:

- ребенок в возрасте от 2 до 12 лет, путешествующий без сопровождения взрослого;
- глухой или слепой пассажир (без сопровождающего, с сопровождающим или в сопровождении собаки-поводыря);
- инвалид в инвалидном кресле или инвалид, способный передвигаться самостоятельно;
- пациент на носилках;
- пассажир, нуждающийся в специальном питании;
- наличие избыточного багажа, негабаритного багажа в салоне самолета;
- перевозка животных или птиц, оружия, спортивного инвентаря и т. д.

Полученная от клиента информация вносится в автоматизированную систему бронирования. Если вопрос решен положительно, система выдаст ответ, подтверждающий получение заказа.

Условия бронирования авиабилетов определяются правилами применения тарифов. По некоторым тарифам билеты можно забронировать за год до вылета; по другим — за месяц, две недели или неделю до вылета. Некоторые тарифы обязывают клиентов приобретать билеты немедленно — в течение 24-72 часов. При бронировании клиенту должна быть предоставлена полная информация о тарифе и правилах его применения.

Бронирование считается предварительным до момента покупки билета пассажиром.

По истечении срока действия бронирования заказ может быть отменен без предварительного уведомления. При необходимости перевозчик имеет право запросить у клиента подтверждение бронирования. Подтверждение может быть произведено лично или по телефону.

Если пассажир не подтвердит бронирование в указанный срок, перевозчик имеет право аннулировать бронирование на обратный или последующий рейс.

Информация, полученная от пассажира, должна храниться авиаперевозчиком в тайне. Эта информация может быть предоставлена только агентам авиаперевозчика, другим перевозчикам и компаниям, предоставляющим дополнительные услуги, а также соответствующим государственным органам.

Как мы уже упоминали выше, вся информация, полученная от пассажира, вносится в автоматизированную систему бронирования (АБТ).

АБТ — это компьютерная информационная система, содержащая информацию о маршрутах авиакомпаний, расписаниях перевозчиков, тарифах, использованных поддонах, наличии мест в самолетах и так далее.

Основная часть: Первая автоматизированная система бронирования (ASR), получившая название Apollo, была создана в 1976 году американской авиакомпанией United Airlines. После этого American Airlines также разработала собственную автоматизированную систему бронирования, назвав её Sabre.

Обе системы вскоре приобрели коллективный характер, то есть стали обслуживать группы авиакомпаний, предоставляя им не только информацию о наличии мест на конкретном рейсе, но и информацию о рейсах перевозчиков, общих характеристиках тарифов, продолжительности полетов и специфике маршрутов. В 80-е годы эти системы получили широкое распространение на международном рынке бронирования авиабилетов.

Эффективность использования компьютерных систем бронирования вскоре позволила владельцам АБТ заняться смежными областями туристического бизнеса. Для этого они начали вносить в компьютерные программы информацию об аренде автомобилей, размещении в отелях, продаже железнодорожных билетов, выдаче загранпаспортов и других услугах.

Это значительно укрепило сотрудничество между АБТ и туристическими агентствами и привело к установке терминалов бронирования в крупных агентствах, а также к разработке специальных программ для агентств, позволяющих им хранить документы и бухгалтерскую отчетность на компьютерах.

В настоящее время большинство авиабилетов, продаваемых на рейсы в Западную Европу и Америку, реализуются через туристические агентства, подключенные к крупным компьютерным системам бронирования. Эти системы превратились в глобальные системы бронирования туристических услуг (глобальные системы дистрибуции — GDS).

Главная цель автоматизированных систем бронирования в сотрудничестве с туристическими агентствами — максимально расширить их сеть продаж. В этом отношении компания Sabre ABT добилась особенно больших успехов. Она разработала две специальные программы, позволяющие компаниям и частным лицам входить в систему со своих компьютеров для бронирования различных услуг и получения интересующей их информации. Эти программы содержат разнообразные сведения о погоде в крупнейших городах мира, курсах валют и обменных курсах в отелях, а также об услугах, предоставляемых Всемирной ассоциацией туристических агентств.

Эти программы позволяют бронировать отели, покупать билеты на железнодорожные и автобусные маршруты, а также на круизные лайнеры, заказывать билеты в театры, на выставки и в музеи, организовывать экскурсии и выбирать наиболее подходящий вид отдыха и досуга. Для авиапутешественников компания Sabre разработала специальную программу поиска дешевых билетов, которая позволяет отслеживать все рейсы и находить самые выгодные предложения, поскольку по мере приближения даты вылета большинство авиакомпаний снижают цены, чтобы заполнить оставшиеся места. Кроме того, Sabre помогает найти самые дешевые билеты.

В целом, американские компьютерные системы бронирования сегодня достигли наивысшей стадии своего развития. Помимо упомянутых компаний, на международном рынке бронирования туристических услуг успешно работают американские автоматизированные системы бронирования «Система Один» и «Ворлдспан».

В России на базе российско-американского совместного предприятия «Трэвел Сити» создана система бронирования авиабилетов и туристических услуг «Авантикс.ру», которая в настоящее время функционирует как полноценное виртуальное агентство.

Это позволяет предоставлять широкий спектр туристических услуг через Интернет, включая бронирование билетов на регулярные рейсы всех крупнейших авиакомпаний мира, а также бронирование автомобилей и отелей за границей.

В ближайшем будущем Avantix.ru планирует предоставить возможность бронирования услуг не только туристическим агентствам, но и пользователям.

Автоматизированные системы бронирования существуют не только в Америке, но и в других регионах, таких как Европа, Азия, Австралия и Африка. В 1987 году в Европе были созданы две крупные автоматизированные системы бронирования: Amadeus и Galileo.

Система Amadeus включала автоматизированные системы бронирования следующих авиакомпаний: Air France, Air Inter, Iberia, Lufthansa, Finnair, Irslander и др.

Система Galileo объединила автоматизированные системы бронирования Alitalia, British Airways, Sabena, KLM, Swissair и других авиакомпаний. Обе системы бронирования имеют десятки тысяч терминалов в туристических агентствах во многих странах мира, через которые можно забронировать билеты на рейсы различных авиакомпаний, номера в отелях, арендовать автомобили у самых популярных компаний по прокату, а также получить другую необходимую информацию.

Следует отметить, что международная организация IATA также активно участвует в разработке компьютеризированных систем бронирования.

Она реализует в различных странах программы по обучению специалистов через туристические агентства работе с автоматизированными системами бронирования.

В сентябре 1999 года в России была создана автоматизированная система бронирования «Сирена-3».

По уровню технического оснащения эта система находится на одном уровне с самыми современными вычислительными комплексами мира.

В поставке оборудования, программного обеспечения и технологий для этой системы участвовали такие известные компании, как «Сабре» и IBM.

Автоматизированная система бронирования «Сирена-3» включает в себя такие программы, как «Пассажирское обслуживание», «Учет входящих доходов», «Управление диспетчеризацией аэропорта», «Управление грузоперевозками» и «Управление доходами».

С помощью «Сирены-3» можно бронировать номера в отелях, арендовать автомобили, совершать операции с кредитными картами, а также бронировать билеты на поезд.

Краткое содержание: Бронирование авиабилетов можно осуществить в аэропортах, офисах авиакомпаний и туристических агентствах, уполномоченных бронировать авиаперелеты. Для бронирования билета клиент может связаться с агентом по бронированию напрямую, по телефону или онлайн. Как отмечалось выше, последний способ бронирования широко продвигается авиаперевозчиками для улучшения обслуживания туристов.

Вся информация, полученная от пассажира, вносится в автоматизированную систему бронирования (АБТ). АБТ — это компьютерная информационная система, содержащая информацию о маршрутах авиакомпаний, расписаниях перевозчиков, тарифах, использованных поддонах, наличии мест в самолетах и так далее.

Главная цель автоматизированных систем бронирования в сотрудничестве с туристическими агентствами — максимально расширить их сеть продаж. Международная организация IATA также активно участвует в разработке компьютерных систем бронирования.

Она реализует программы обучения специалистов работе с автоматизированными системами бронирования через туристические агентства в различных странах.

ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов: Учебное пособие. М., 2004. – 365 с.
2. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки. Учебное пособие. – СПб., 2001.
3. Гуляев В.Г. Туристские перевозки: Учебное пособие. – М., 2003.
4. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок: Учебное пособие. М., 2001.
5. Елисеева Б.П. Воздушные перевозки: Нормативные акты. – М., 2001.
6. Александрова А.Ю. Международный туризм: Учебник. – М., Аспект Пресс, 2004. – 470 с.
7. Спирин И.В. Транспортное право: Учебник. – М., 2001.
8. 2. Справочник по международным автомобильным перевозкам. – М., 2000.
9. 3. Чобан Ю.М. Автотранспортные перевозки и право. – СПб., 2001.
10. 4. Квартальнов В.А. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности: Учебник. – М., 2001.
11. www.travel.ru
12. www.transport.ru
13. www.gsga
14. www.km.ru
15. www.avantix.ru
16. www.airways.ru
17. www.railways.ru