

## КОМПЬЮТЕРНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

*Проведенное исследование посвящено определению особенностей применения компьютерных информационных технологий в сфере гостиничного бизнеса. В данной статье отражены результаты анализа электронной системы бронирования, которые используются в гостиничной сфере, выявлены достоинства и недостатки систем бронирования. Также в исследовании разбираются функции и процедуры основных современных программ и технологий по бронированию гостиничных номеров.*

Впервые понятие «Компьютерная Система Бронирования» (КСБ) появилось в Европе и США в 60-х гг. XX в. Первые КСБ были созданы отдельными авиакомпаниями и предназначались исключительно для обслуживания нужд собственных туристических агентов. Вскоре возникли четыре так называемые глобальные системы резервирования (Global Distribution System – GDS): Amadeus, Galileo, Sabre и Worldspan (таблица 1).

Составленная таблица анализирует эффективность данных систем и, исходя из нее, мы можем увидеть, что система Amadeus является лидером среди предложенных систем, однако и остальные имеют хорошую базу, большое количество дополнительных услуг и распространение в мире.

Провайдерами гостиничных услуг в GDS обычно выступают штаб-квартиры крупных гостиничных цепей (Radisson, Marriott, Inter-Continental и др.), а также фирмы, специализирующиеся на подобного рода деятельности. Отдельные гостиницы не занимаются представлением себя в GDS самостоятельно в силу высокой стоимости необходимого технического оснащения. Таким образом, существует два пути представить свою гостиницу в GDS – вступление в гостиничную цепочку или заключение контракта со специализированной компанией-провайдером.

Например, в гостиницах «Мэрриотт» для бронирования используется компьютерная система «Fidelio». Система Fidelio – это автоматизированная система, которая 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.

На примере отеля сети Marriott хотелось бы рассмотреть саму процедуру бронирования.

Отдел бронирования получает запросы бронирования из различных источниках. Агенты бронирования собирают следующую информацию о гостях: имя гостя, адрес, номер телефона; компания или название туристического агентства; дата прибытия и даты отъезда; тип номера и число требуемых комнат. Агент бронирования должен также установить число людей в комнате, метод оплаты или гарантии. Большинство информации,

Таблица 1

## Характеристика глобальных систем резервирования

Характеристики	Amadeus	Galileo	Sabre	Worldspan
Год основания	1987(1992)	1970	1960 (1964)	1976
Персонал	4250 чел	3000 чел в 116 странах	6500 чел в 45 странах	3000 чел в 50 странах
Ресурс	470 авиакомпаний, 59600 отелей, все основные круизы, железные дороги и сотни туроператоров	500 авиакомпаний, 51000 отелей, все основные круизные компании, 430 туроператоров	400 авиакомпаний, 58000 отелей, 33 железные дороги, 232 туроператора	400 авиакомпаний, около 50000 отелей, крупнейшие американские туроператоры
Пользователи	более 70000 турагентств, гостиниц и авиакомпаний	более 47000 турагентств, гостиниц и авиакомпаний	более 60000 турагентств, гостиниц и авиакомпаний	около 20000 турагентств, отелей, авиакомпаний
Подключение к системе	1. Стационарное подключение 2. Телефонная версия Dial-Up. 3. Подключение через Интернет	Стационарное и через Интернет	Через Интернет	Через канал связи British Telecom и через Интернет (Worldspan Net)
Особенности	Самая крупная в мире. Гарантирует подтвержденное бронирование, неизменность цены номера. Высокая стабильность независимо от объема обрабатываемых документов, удобный и многофункциональный интерфейс; высокая гибкость администрирования системы	Получения полной информации об отеле, реализация простого доступа к ресурсам гостиничных цепочек, бронированию номеров. Создание системы бронирования на агентском сайте с помощью Интернет-приложения Travelpoint.com; программа автоматизации деятельности туристских агентств Galileo Office	Максимальное распространение получила в Северной Америки. Осуществляет демонстрацию на дисплее географических карт, фотоснимков мест отдыха, гостиниц. Наличие информации об услугах Всемирной ассоциации туристских агентств по предоставлению переводчиков, гидов, бронированию гостиниц и т. д.; информирование о погоде, валютах и курсе обмена в гостиницах	Самая динамично развивающаяся компьютерной система бронирования. Есть возможность подключения к системе нескольких офисных компьютеров через один модем. Интернет-версия Go!Solo популярна у турфирм, потому что от агентств не требуется выполнения никаких сегментных норм. Она завоевала 85 % рынка.

собранной в течение запроса бронирования будет использоваться, чтобы создать запись о бронировании. Агент бронирования вводит собранную информацию в компьютерный терминал.

Оценивая общее развитие GDS в странах СНГ можно отметить несколько особенностей:

- слабое покрытие регионов;
- излишне жесткие штрафные санкции по отношению к клиентам выставляются штрафы за незаезд;
- требование от клиента предоплаты конкретного заказа до заезда, что ведет к высоким накладным расходам на пересылку денег;
- неразвитая тарифная политика.

Чтобы исправить сложившуюся ситуацию, необходима совместная работа гостиниц и провайдеров, поскольку возможности для маневра последних ограничены рамками договора с гостиницей. Общемировая тенденция развития провайдеров – предоставление гостиницам пакета услуг, связанных с продвижением на различных рынках продаж с акцентом на распространение с помощью глобальных КСБ.

Многие туристические компании Беларуси уже работают с самыми прогрессивными компьютерными системами в мире туризме. Это SMOK travel, Holiday, IATI и др.

В Беларуси активно происходит процесс присоединения отелей к данным глобальным компьютерным системам. Уже такие отели, как Crowne Plaza Minsk, Президент-Отель, Renaissance Minsk hotel и другие представлены в сетях Amadeus, Sabre, Galileo.

Рассмотрев возможности различных глобальных систем бронирования и резервирования, можно сделать вывод, что отличаются они следующим:

- полнотой и оперативностью выдаваемой информации;
- удобством формирования запросов на бронирование;
- размером оплаты за пользование информационными услугами и порядком ее формирования.

Однако они имеют и свои недостатки. Например, невозможность использования данных систем отдельными гостиницами в виду дороговизны необходимого гостиничного оснащения. Так же данные системы плохо распространены на территории СНГ, в связи с плохим покрытием регионов, неразвитой тарифной политикой и др. Исходя из этого можно сделать вывод, что такие КСБ как «Amadeus», «Galileo», «Sabre», «Worldspan» мобильны, многофункциональны, надежны, просты в управлении.

#### **Список использованных источников**

1. <http://www.superinf.ru> [Электронный ресурс]. – 2014. – Режим доступа: [http://www.superinf.ru/view\\_helpstud.php?id=88](http://www.superinf.ru/view_helpstud.php?id=88). – Дата доступа: 12.03.2014.
2. <http://revolution.allbest.ru> [Электронный ресурс]. -2014. – Режим доступа: [http://revolution.allbest.ru/sport/00230112\\_0.html](http://revolution.allbest.ru/sport/00230112_0.html). – Дата доступа: 14.03.2014.