

## ВИКОРИСТАННЯ GDS-СИСТЕМ У ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

**ВИСОЧАН О. С.**

*кандидат економічних наук*

**Львів**

**Е**кономічна криза останніх років спричинила необхідність структурної перебудови економіки країни загалом та окремих її сфер зокрема. Туристична галузь, створюючи продукт не першої необхідності, зіштовхнулася з необхідністю переходу до господарювання в екстремальних реаліях аморфного ринку. Функціонування в умовах жорсткої конкуренції, боротьба за кожного клієнта, ускладнення економічної кон'юнктури

привело до необхідності реорганізації бізнес-процесів, диверсифікації послуг, економії ресурсів, підвищення якості продукту туристичних агентів та операторів. Одним із головних засобів збільшення обсягів реалізації залишається активізація впровадження систем он-лайн бронювання (локальних та глобальних) в господарську діяльність підприємств сфери туризму.

Дослідження щодо використання сучасних інформаційних технологій в туризмі виконували такі вітчизняні та зарубіжні науковці: В. Балута, А. Галиновський, О. Губанова, І. Калашников, Д. Купінський, Ю. Міронов, М. Морозов, Т. Новгородцев, М. Скопень, О. Тоффлер, М. Хайдеггер та ін. Однак завершених досліджень у сфері застосування глобальних систем он-лайн бронюван-

ня в діяльності підприємств туристичного бізнесу все ще бракує. Окремо виділимо низку публікацій з цього приводу С. В. Мельниченка [1, 2], в яких автор розглядає теоретичні та практичні особливості функціонування систем GDS.

Метою статті є розкриття особливостей використання GDS-систем в діяльності суб'єктів туристичної діяльності. Для досягнення мети необхідно вирішити такі завдання: прослідкувати історичний розвиток глобальних систем резервування та географію їх поширення; дати характеристику найбільш відомим GDS; узагальнити можливості сучасних глобальних систем бронювання.

Абревіатура GDS означає глобальну дистрибуторську систему (*Global Distribution System*) і часто використовується поряд із синонімічною CRS (*Computer Reservations System*) – комп'ютерною системою бронювання. У міжнародній практиці зазвичай подається таке визначення GDS – міжнародна комп'ютерна мережа бронювання, яка використовується туристичними агентствами, сайтами он-лайн бронювання і великими корпораціями як єдина точка доступу для резервування квитків авіакомпаній, готельних номерів, оренди автомобілів та пов'язаних із цим послуг [3].

Як зазначається в джерелі [4] історичний розвиток GDS-систем розпочався у 1946 р., коли American Airlines встановили перші експериментальні автоматизовані системи бронювання, електромеханічні Reservisor. Обмеженість системи виявлялася у відсутності можливості для агентів формувати прямі запити, які повинні були зателефонувати у квиткові каси компанії і очікувати на відповідь оператора. Проблему спробувала вирішити компанія Trans-Canada Airlines (TCA), запровадивши з 1963р. систему ReserVec на базі транзисторних комп'ютерів із використанням перфокарт. Термінали були розміщені у всіх касах TCA. Паралельно дослідження проводилися і American Airlines спільно з IBM, які створили компанію SABRE (Semi-Automatic Business Research Environment) для реалізації ідеї створення автоматизованої системи авіа бронювання (ARS). Вже у грудні 1964 р. така система стала найбільшою неурядовою системою обробки даних у світі.

Незабаром інші авіакомпанії створили власні системи: Delta Air Lines впровадила DATAS у 1968 р.; United Airlines – Apollo, а TWA – PARS у 1971 р. У 1976 р. United Airlines розпочала розповсюдження своєї системи серед агентів. У відповідь на зростання попиту на подорожі, а також технологічні досягнення тих часів, з початку 80-х років минулого століття європейські компанії також почали інвестувати у дослідження в цьому напрямку. Наслідком стало створення найпотужніших систем бронювання на сьогодні: Amadeus, Galileo та Worldspan, які разом із Sabre утримують практично 100% ринку глобальних систем бронювання у Європі (рис. 1).

Численні дрібні компанії також пропонують на ринку власні розробки у сфері автоматизації бронювання, які прагнуть завоювати окремі ринкові ніші, однак обмежені просторово (табл. 1), галузево чи мовно, і їхня присутність на ринку є незначною.

Дамо характеристику основним продуктам на ринку GDS, використовуючи інформацію Представництва компанії Амадеус Глобал Тревел Дистрибуціон С.А. в Україні ([www.amadeus.net.ua](http://www.amadeus.net.ua)), ТзОВ «Галілео Східна Європа» ([www.galileo.com.ua](http://www.galileo.com.ua)), Sabre Holdings ([www.sabre.com](http://www.sabre.com)) і Travelport, LP ([www.travelport.com](http://www.travelport.com)).

Однією із найбільш популярних фронт-офіс систем бронювання є Amadeus Selling Platform (ASP) компанії Amadeus, що заснована у 1987 р. чотирма європейськими авіакомпаніями – Air France, Iberia, Lufthansa та SAS. Продукт на ринку з'явився у 1991 р. і з тих пір постійно вдосконалюється.

Із системою можна працювати, використовуючи три можливих GUI-інтерфейси<sup>1</sup>: Vista, ProWeb і Start Web Client, що відрізняються функціональністю, ціною і розраховані на компанії, різні за розміром. Сама ж система повністю інтегрована в інтернет-браузер і містить окремі продукти:

- ✦ **Amadeus Air** – потужний інструмент для бронювання рейсів авіакомпаній по всьому світу. Система, зокрема, дозволяє забронювати квитки практично всіх авіакомпаній України: Аеросвіт, Дніпроавіа, Донбасавіа, Львівські Авіалінії, Міжнародні Авіалінії України тощо. Модуль включає низку додаткових компонентів: *Amadeus Fares* – рішення, що дозволяє отримати доступ до різноманітних категорій тарифів (опублікованим, конфіденційним і спеціальним) авіакомпаній; *Amadeus Negotiated Fares* – продукт, що дозволяє користувачу самостійно здійснювати введення і супроводження конфіденційних тарифів авіакомпаній, що представлені в Амадеус; *Amadeus Value Pricer* – автоматична функція пошуку найбільш економічних тарифів в режимі реального часу;

<sup>1</sup> 90% всієї функціональності доступно через графічний інтерфейс. Для досвідчених користувачів є можливість використання ручного введення через режим Command Page.

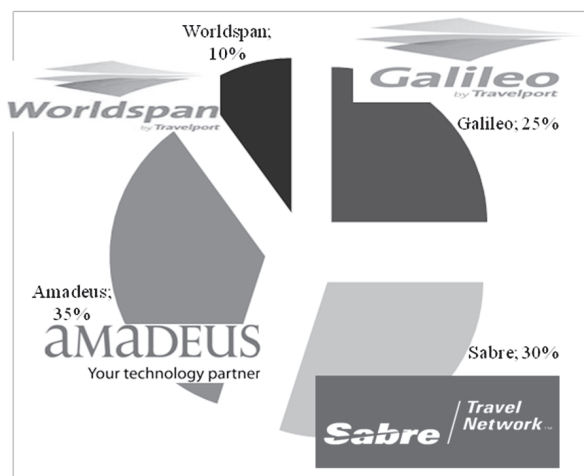


Рис. 1. Частки світового ринку «Великої Четвірки» GDS-систем

Джерело: побудовано автором на основі даних інтернет-ресурсу [www.onlinetraveltraining.co.uk](http://www.onlinetraveltraining.co.uk)

## Поширення GDS-систем у світі

Система	Періон										
	Європа	Північна Америка	Південна Америка	Австралія та Нова Зеландія	Південно-східна Азія	Близький схід	Японія	Південна Корея	Китай	Росія	
Abacus					+						
Amadeus	+	+		+	+					+	
Apollo		+	+				+				
Axess							+				
Galileo	+			+						+	
INFINI							+				
KIU			+								
Sabre	+	+									
Sirena										+	
Topas								+			
Travelsky									+		
Worldspan	+	+					+				

- ✦ **Amadeus Cars** – засіб формування пропозицій для клієнтів з бронювання автомобілів. Система містить пропозиції 43 компанії з прокату автомобілів;
- ✦ **Amadeus Hotels** – засіб для генерування інформації в режимі реального часу про наявність вільних номерів у більш ніж 66 тис. готелях, їх вартість залежно від типу, політику готелів щодо резервування та анулювання, а також бронювання обраних клієнтом номерів;
- ✦ **Amadeus Rail** – дистрибуція продуктів і сервісів залізниці за аналогією із авіакомпаніями. На даний момент компонента дозволяє здійснювати бронювання квитків лише декількох компаній Німеччини, Великобританії, Японії, Норвегії та Швеції;
- ✦ **Amadeus Cruise** – надає доступ до бронювання послуг 11 круїзних компаній, дозволяючи отримати повну інформацію щодо круїзних пакетів; Додаткові компоненти: *Amadeus E-mail* – забезпечує можливість відправки інформації про бронювання, тарифи на адресу електронної пошти клієнта безпосередньо з системи Амадеус; *Amadeus Customer Profile* – продукт, що дозволяє автоматизувати процедуру створення броні завдяки використанню раніше введеної інформації про клієнта в картку. Функція може бути використана також для корпоративних замовників; *Amadeus Travel Choice* – дозволяє автоматично враховувати при бронюванні побажання клієнтів та політику компанії; *Amadeus Service Fee Manager* – продукт, що дозволяє створювати різноманітні цінові схеми розрахунку сервісних зборів з гнучкими правилами у відповідності з бізнес-політикою компанії.

Іншою світовою глобальною дистрибутивною системою є **Galileo** від компанії Travelport, створена у 1987 р. групою провідних авіаперевізників: British Airways, Swissair, KLM Royal Dutch Airlines та Alitalia, спільно з компанією Covia. Програмний комплекс, який забезпечує доступ до системи Галілео, має назву **Galileo Desktop** (остання версія – 2.0). Він суміщає в собі графічний інтерфейс (програмний додаток Viewpoint) та термінальний режим (платформа Focalpoint), доповнений функцією Point and Click.

Система містить такі додатки:

- ✦ для бронювання авіаквитків: *ITIN (Enhanced Itinerary)* – для обробки маршрутної документації з активної броні з подальшим друком, відправкою електронною поштою або збереженням на комп'ютері; *LCCP (Low Cost Carrier Participation)* – для бронювання квитків від шести лоу-кост перевізників: *Norwegian, EasyJet, Kulula Air, Windjet, Jet2 та BMIbaby*; *Focalpoint Shopping* – для пошуку найоптимальніших з точки зору вартості, маршрутів на основі вимог клієнта; *Agency Private Fares* – для розміщення і супроводження тарифів та правил; *Galileo Fee Manager* – для автоматизації розрахунку сервісних зборів в момент створення бронювання;
- ✦ для бронювання номерів в готелях: *Galileo Hotels* з додатком *Pegasus Commission Processing* для автоматизації процесу отримання комісійної винагороди за бронюваннями готелів; автомобілів: *CarMaster*; залізничних квитків: *RailMaster*.

Також компанією Travelport створено низку сайтів, що оптимізують роботу туристичних компаній: ViewTrip.com – надає фірмам і туристам круглодобовий доступ до бронювань, створених в системі Галілео; travelportleisure.com – ресурс, що консолідує контент глобальних провай-

дерів інформації про готелі та оренду авто з можливістю їх бронювання безпосередньо на сайті.

Travelport представляє на ринку декілька локальних рішень, на зразок CETS (Central European Touristic Solution) – система, за допомогою якої здійснюється дистрибуція туристичних продуктів і послуг компаній Австрії, Німеччини, Швейцарії, Італії, Угорщини, Словаччини, Словенії, Польщі, Чехії.

Ще одним відомим GDS-рішенням є **Sabre Red** від компанії Sabre Travel Network, яке, як і попередні, включає програмні додатки в кількох сферах:

- ✦ **авіа: Sabre Air** – набір інструментів для отримання детальної інформації про наявність місць і розклад рейсів, а також для розрахунку тарифів і оформлення квитків; **Low Fare Search** – функція пошуку найбільш вигідних тарифів на основі заданих клієнтом параметрів; **NetCheck** – пошук і бронювання перельотів лоу-кост перевізників як в системі Сабре, так і в Інтернеті; **Unused eTicket** – засіб для відслідковування невикористаних електронних квитків; **Agency Fee Manager** – дозволяє створювати і керувати власними правилами розрахунку сервісних зборів для клієнтів; **Air Ticket Automator** – програмний продукт для автоматизації оформлення ручних бланків;
- ✦ **авто: Sabre Cars** – функція бронювання, що надає доступ компанії до повної інформації щодо прокату автомобілів;
- ✦ **готелі: Sabre Hotels** – модуль для бронювання в режимі реального часу готельних номерів.

Компанія Travelport володіє ще одним GDS-продуктом з «Великої четвірки» – **Worldspan**, який включає такі рішення: **Worldspan Airline Source** (вкл. **Worldspan FareSource** – для розміщення тарифів і формування цін; **Worldspan SecuRate Air Plus** – для управління конфіденційними тарифами авіакомпаній) – для бронювання авіа-

квитків; **Worldspan Car Rental Distribution Solutions** (вкл. **Worldspan Car Select**) – для бронювання авто; **Worldspan Hotel Distribution Solutions** (вкл. **Worldspan Interactive Maps for Hotels** – для отримання візуальної інформації про готелі) – для бронювання готельних номерів.

Таким чином, основними властивостями сучасних глобальних систем бронювання є: можливість бронювання готельних номерів, авіа- та залізничних квитків, автомобілів; автоматизація розрахунку сервісних зборів; наявність оптимізаційного функціоналу для пошуку квитків за найдешевшим тарифом, найвигіднішим маршрутом та іншими запитами клієнтів; можливість пошуку та бронювання пропозицій від лоу-кост авіакомпаній; можливість створення та супроводження бази даних постійних клієнтів, як фізичних осіб так і компаній; наявність потужної візуальної компоненти: фото та відео готелів, планів кімнат, схем доїзду, руху поїздів, географічних карт тощо; наявність засобів для обробки маршрутної документації (квитків, пам'яток, ваучерів тощо) з можливістю їх друку та/або відправки клієнту; можливість розширення за рахунок додавання компонент з автоматизації випускання страхових полісів, бронювання автобусних квитків і квитків на пором та ін.; можливість обміну даних із автоматизованими системами бухгалтерського обліку, інтеграції із корпоративними інформаційними системами; інтегрованість у веб-браузер; активне використання GUI-технологій поряд із інтерфейсом командного рядка; використання операційної системи реального часу (зазвичай TRF); забезпечення доступу до ресурсів із мобільних пристроїв: телефонів, iPhone та iPad.

Логічно, що наступним кроком розвитку систем GDS є спроба їхньої інтеграції на основі одного програмного продукту, що забезпечує одночасний доступ до кількох глобальних дистриб'юторських систем із можливістю використання всього наявного функціоналу (рис. 2).

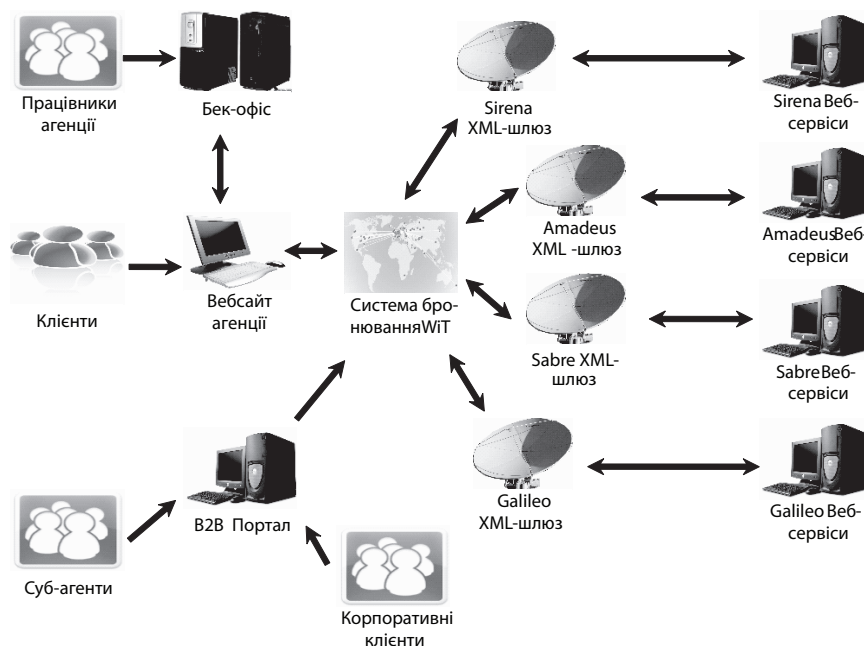


Рис. 2. Архітектура інтегрованої GDS-системи (на прикладі розробки компанії DNA Travel Technologies Ltd.) [5]

**ВИСНОВКИ**

Присутність на вітчизняному ринку двох потужних продуцентів глобальних систем бронювання – Amadeus та Galileo, забезпечує операторів та агентів необхідним інструментарієм для оптимізації роботи з туристичним контентом з метою надання максимально якісного продукту, що повністю відповідає вимогам споживачів. Економія часу, яка досягається при цьому, дає змогу розраховувати на додаткові прибутки від залучення більшої кількості клієнтів. А функція пошуку максимально дешевих тарифів від авіакомпаній (пропозиції лоу-кост компаній зазвичай виводяться в окремому меню) та готелів може стати тією конкурентною перевагою, яка забезпечить стабільність функціонування підприємств у довгостроковому періоді.

Подальші наукові розробки повинні бути спрямовані як на удосконалення функціональних можливостей сучасних систем бронювання, так і забезпечення їхньої

інтегрованості у існуючі інформаційні системи підприємств туризму. ■

**ЛІТЕРАТУРА**

- 1. Мельниченко С. В.** Автоматизовані системи бронювання в туризмі/ С. В. Мельниченко // Культура народів Причорномор'я.– 2008.– № 140.– С. 96 – 100.
- 2. Мельниченко С. В.** Інформаційні технології в туризмі: теоретичні та практичні аспекти/ С. В. Мельниченко // Вісник Запорізького національного університету.– 2010.– № 2(6).– С.129 – 138.
- 3. Global Distribution System (GDS)** [Електронний ресурс].– Доступ до джерела: <http://www.businessdictionary.com/definition/Global-Distribution-System-GDS.html>.
- 4. GDS History** [Електронний ресурс].– Доступ до джерела: <http://www.luxuryres.com/history.html>
- 5. GDS – Flight Booking System** [Електронний ресурс].– Доступ до джерела: <http://www.dnatraveltech.com/gds.aspx>