МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

УРАЛЬСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. ПЕРВОГО ПРЕЗИДЕНТА РОССИИ Б.Н. ЕЛЬЦИНА

Институт гуманитарных наук и искусств

ДЕПАРТАМЕНТ «ИСТОРИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ»

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Сравнительный анализ онлайн-надстроек как инструментов продаж авиабилетов на российском рынке

Допустить к защите:

_____

Заведующий кафедрой

к.и.н. Д. В. Бугров

Магистерская диссертация

Магистра 2 курса

Жучкина Сергея Дмитриевича

Научный руководитель:

к. и. н., доцент

Сафронов Алексей Анатольевич

Екатеринбург

2015

Содержание

Введение 3

1. Авиационная отрасль России: общая характеристика 6

1.1. Авиатранспорт, как составляющая отрасль туризма 6

1.2. Крупнейшие аэропорты России 7

1.3. Крупнейшие авикомпании России 24

1.4. Договор о воздушной перевозке пассажиров, тарифы 30

1.5. Возникновение систем бронирования в авиации и современные системы бронирования 39

1.6. Основные виды авиабилетов 53

1.7. Недостатки бумажных авиабилетов 57

1.8. Преимущества электронного билета. 58

2. Современные системы для профессионального on-line бронирования и выписки авиабилетов 60

2.1. TICKETS-PRO 60

2.2. ПОРТБИЛЕТ 62

2.3. IATI 63

2.4. ТЕЛЕТРЕЙН 65

2.5. Сравнительный анализ систем онлайн - продажи авиабилетов 66

Заключение 68

Список использованной литературы и источников 69

Приложение 1. Интерфейс системы IATI 71

Приложение 2. Интерфейс системы Портбилет (Обычный режим) 72

Приложение 3. Интерфейс системы Портбилет (Режим «Эмулятор Sabre») 73

Введение

В современном мире туристическая отрасль неразрывно связана с воздушным транспортом. Путешествия на самолетах делают доступными те города, страны и континенты, которые еще недавно казались людям недоступными. Но роль авиации не ограничивается только туризмом: деловые поездки, возможность чаще видеться с родными и много другое. Если говорить непосредственно о нашей стране с ее огромной территорией, гигантскими расстояниями между деловыми и культурными центрами регионов гражданская авиация играет особую роль. Фактор большой территории России является важным стимулом развития гражданской авиации. Многие районы страны практически не имеют альтернативы воздушному сообщению. Наибольшее количество пассажиров перевозится на авиалиниях, соединяющих Москву с восточными районами, Санкт-Петербургом, курортными районами и со столицами стран СНГ и крупных европейских стран. В последние годы опережающими темпами растет объем международных перевозок. Использование авиационного транспорта дает большой временной выигрыш по сравнению с другими видами транспорта на средних и особенно больших расстояниях. Считается, что на расстояниях свыше одной тысячи километров в пассажирских перевозках начинает преобладать воздушный транспорт[1].

Исходя из всего вышесказанного, можно говорить о том, что на сегодняшний день трудно представить работу туристического агентства без продажи авиабилетов. Данная необходимость возникает все чаще: работа с корпоративными клиентами, часто выезжающими в командировки, подбор стыковочных рейсов для того, чтобы туристы из регионов могли иметь большую географию среди туристических направлений, продажа авиабилетов

[1]Припадчев А.Определение оптимального парка воздушных судов. М.: Академия Естествознания, 2009. С. 15.

как способ получения дополнительной прибыли и повышения лояльности постоянных клиентов – все это диктует агентствам необходимость искать возможности организовать продажу авиабилетов непосредственно у себя в офисе. Но при всей простоте данного процесса, как может показаться на первый взгляд, выписка авиабилета требует большого объема определенных знаний и обработки не меньшего объема информации. Именно по этой причине работа с авиабилетами стояла в отдельности от остального функционала туристических фирм и требовала привлечения специально обученных кадров. Но по причине затратности организации собственных профессиональных авиакасс многие небольшие агентства обходились без них, что неминуемо приводило к сужению возможностей таких агентств. С развитием современных интернет-технологий появилась возможность интеграции профессиональных GDS с он-лайн оболочками и создания он-лайн агентств, занимающихся исключительно реализацией авиабилетов. В дальнейшем развитие этих технологий позволило создать не только b2c системы, но и b2b сервисы, позволившие агентствам осуществлять продажу авиаперевозок без подключения к GDS и привлечения отдельных кадров.

Поскольку на сегодняшний день появилось огромное число подобных b2b сервисов, то закономерно возникает вопрос к какой из них удобнее и выгоднее всего подключиться. Именно в систематизации информации о подобного рода системах заключается актуальность данной работы.

Объектами исследования выступают четыре системы: Портбилет, Телетрейн, Tickets-Pro, IATI.

Предметом изучения станет функционал обозначенных систем.

Целью данной работы станет выявление наиболее удобной и функциональной b2b системы для он-лайн бронирования и выписки авиабилетов в турагентствах.

Исходя из цели работы формулируются следующие задачи:

- Выделить сходства рассматриваемых систем
- Выделить преимущества и особенности систем
- Проанализировать заявленный их разработчиками функционал
- Сравнить системы между собой

Источниками послужили официальные интернет-сайты Глобальных Дистрибутивных Систем, таких как AMADEUS, SABRE, Сирена и систем для он-лайн бронирования билетов Портбилет, Телетрейн, Tickets-Pro и IATI.

На сайтах ГДС опубликовано множество материалов, связанных непосредственно с описанием функционала этих ГДС, принципами их работы и т. д. Данных материалов достаточно для получения общей картины о рынке продажи авиаперевозок через профессиональных агентов.

Если же говорить о сайтах систем, рассматриваемых мною в роли объектов работы, то наиболее информативным является сайт системы Tickets-pro, на котором опубликована исчерпывающая информация о порядке подключения к системе, её функционале и принципах работы.

Также достаточно информативным оказался сайт компании Телетрейн, на котором, помимо описания функционала системы, в свободном доступе опубликованы обучающие ролики по работе с системой.

На сайты системы Портбилет информация о функционале практически отсутствует, но имеется возможность опробовать систему в тестовом режиме.

Сайт компании IATI оказался неинформативен и представление о работе системы, и её функционале оказалось возможным получить только имея доступ непосредственно к личному кабинету.

1. Авиационная отрасль России: общая характеристика

1.1. Авиатранспорт, как составляющая отрасль туризма

Специализируясь на обслуживании пассажиров, авиакомпании с большой готовностью идут на широкое сотрудничество с туристическими предприятиями. Такое сотрудничество представляет взаимовыгодный интерес, поскольку, с одной стороны, обеспечивает туристические фирмы надежным, быстрым и комфортным средством перевозки туристов, а с другой – гарантированную коммерческую загрузку авиарейсов.

На практике (в зависимости от скидок и других показателей) существует большое количество разновидностей классов обслуживания.

Национальные перевозчики или отдельные авиакомпании обычно устанавливают различные льготы для туристов: сезонные, корпоративные, групповые, для пассажиров с детьми, молодожёнов, молодёжи, в зависимости от срока приобретения билета, времени пребывания в месте назначения и др.

В последнее время в практику вошли совместные программы авиакомпаний и гостиничных цепей, по которым предоставляются скидки на пакет услуг, состоящих из перелёта и размещения в отеле.

Отдельные авиакомпании с целью привлечения туристов разрабатывают специальные мотивационные программы. В их основе лежит предоставление различных скидок, льгот и привилегий для постоянных клиентов.

В мире насчитывается более 1300 авиакомпаний. В среднем за год на авиарейсах перевозится около 1,5 млрд. пассажиров. В обслуживании международных воздушных сообщений принимает участие более 1 тыс. аэропортов мира, около 650 из которых обеспечивают международные регулярные авиаперевозки. Сеть международных перевозок в настоящее время охватывает все географические регионы и более 150 стран мира[2].

---

[2]Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки – СПб.: Изд.дом «Герда», 2001. С. 45

1.2. Крупнейшие аэропорты России

Домодедово - Московский аэропорт Домодедово - крупнейший аэропорт России и Восточной Европы по объему пассажирских перевозок.

Общий пассажиропоток аэропорта в 2014 году составил 33 039 531 человек. Аэропорт Домодедово входит в категорию крупнейших аэропортов Европы согласно классификации Международного совета аэропортов (ACI).

Сегодня регулярные рейсы в Домодедово выполняет 86 авиакомпаний, в том числе 42 зарубежных, 28 российских и 16 авиаперевозчиков стран СНГ.

Полеты из аэропорта Домодедово выполняются по 229 направлениям, 85 из которых являются уникальными для Московского региона: совершить путешествие по ним можно только из Домодедово.

Партнеры аэропорта формируют самую развитую среди аэропортов Московского авиационного узла маршрутную сеть, обеспечивающую наилучшие условия для трансфера.

Домодедово – базовый аэропорт в России для авиакомпаний-членов двух крупнейших мировых авиационных альянсов – StarAlliance и oneworld.

Аэропорт является членом Международного Совета Аэропортов (ACI – AirportCouncilInternational), принимая активное участие в деятельности первой профессиональной организации, представляющей интересы аэропортов всего мира и способствующей их эффективному взаимодействию[3].

Согласно рейтингу независимого британского агентства Skytrax, аэропорт Домодедово назван лучшим аэропортом России и стран СНГ в 2014 году.

[3]Московский аэропорт Домодедово [Электронный ресурс] URL: www.domodedovo.ru

Высокотехнологичная инфраструктура аэропорта позволила Домодедово, впервые в истории России, принять в октябре 2009 года самый большой в мире пассажирский суперлайнер – Airbus380[4].

Московский аэропорт Домодедово объединяет предприятия, специализирующиеся на предоставление полного спектра услуг по обслуживанию авиакомпаний и пассажиров.

Аэровокзальный комплекс Домодедово – современный пассажирский терминал, предлагающий посетителям аэропорта услуги, соответствующие высоким международным стандартам.

Международный авиагрузовой комплекс, оснащенный высокотехнологичным оборудованием, предоставляет полный комплекс услуг по обработке всех категорий грузов.

Аэродром сертифицирован для приема воздушных судов различных типов – от самолетов деловой авиации до пассажирских и грузовых супергигантов. Аэропорт Домодедово располагает двумя независимыми взлетно-посадочными полосами, конфигурация которых позволяет организовать их независимую работу даже в сложных погодных условиях.

В процессе оперативного наземного обслуживания воздушных судов используется современное оборудование, поставляемое ведущими мировыми производителями. Активное внедрение передовых технологий гарантирует минимальное время оборачиваемости воздушных судов, обеспечивая эффективность использования парка ВС авиакомпаний-партнеров.

Высококачественное питание для пассажиров и экипажей – предмет заботы Фабрики бортового питания. Индивидуальный подход к вкусовым предпочтениям клиентов со всего мира, применение уникальных технологий

[4]Московский аэропорт Домодедово [Электронный ресурс] URL: www.domodedovo.ru

приготовления и хранения, высококвалифицированный персонал – гарантия соответствия продукции фабрики высочайшим мировым стандартам.

Топливозаправочный комплекс Домодедово обладает самой современной в стране системой топливообеспечения как по применяемому оборудованию, так и по используемым технологиям, Комплекс обеспечивает прием, хранение, подготовку, контроль качества и заправку воздушных судов всех типов горюче-смазочных материалов с учетом международных отраслевых требований. Инфраструктура комплекса включает все элементы, необходимые для оказания широкого спектра услуг: от резервуарных парков до системы централизованной заправки.

Обеспечение авиационной безопасности– одна из приоритетных задач аэропорта. Реализация комплекса мер с использованием современных технических средств и передовых технологий работы гарантирует защиту жизни и здоровья его пассажиров и гостей. Результаты регулярных аудиторских проверок ведущих профильных российских и зарубежных организаций подтверждают высокий уровень обеспечения безопасности на всех объектах Московского аэропорта Домодедово.

На базе Московского аэропорта Домодедово создан единый центр, консолидирующий управление строительством и реконструкцией объектов аэропорта, с учетом развития прилегающих территорий.

Вопросы коммерческого взаимодействия с клиентами аэропорта находятся в ведении предприятия-агента, одной из основных задач которого является разработка, планирование и реализация маркетинговой стратегии Московского аэропорта Домодедово.

Применение современных технологий в деятельности единого провайдера IT-сервисов обеспечивает их предоставление пользователям аэропорта на высоком качественном уровне.

Сегодня реализуется перспективный план развития Московского аэропорта Домодедово, предусматривающий строительство взлетно-посадочных полос, дальнейшее расширение пассажирского терминала, реконструкцию эксплуатируемых объектов инфраструктуры и строительство новых с освоением специально зарезервированной территории площадью 9550 га.

Московский аэропорт Шереметьево — крупнейший российский аэропорт по обслуживанию регулярных международных рейсов. Маршрутная сеть аэропорта составляет более 200 направлений. Услугами Шереметьево пользуются представители трех основных авиационных альянсов: SkyTeam (AirFrance, KLM, Delta, CSA CzechAirlines, Alitalia, ChinaSouthernAirlines, KoreanAir и др.); StarAlliance (SAS, AirChina, LOT , AdriaAirways и др.); Oneworld (Finnair)[5].

Аэропорт Шереметьево — крупнейший по площади аэровокзальный комплекс страны. Шереметьево — это пять пассажирских терминалов на южном (терминалы D, E, F и ж/д терминал “Аэроэкспресс”) и северном (терминалы A, C) секторах общей площадью свыше 480 тыс. кв. м и пропускной способностью более 35 млн пассажиров в год.

Терминал С открыт весной 2007 года. Этот авиационный комплекс (АВК) с четырехуровневым паркингом на 2500 машиномест предназначен для обслуживания международных рейсов. Его пропускная способность — 1500 пассажиров в час или 5 млн пассажиров в год. Слева от него находился Терминал В (ранее — Шереметьево-1). В настоящее время начались работы по строительству Северного терминального комплекса, который откроет свои двери для пассажиров и гостей к Чемпионату мира по футболу-2018[6].

---

[5]Международный аэропорт Шереметьево [Электронный ресурс] URL: www. svo.aero
[6] Там же.

Весной 2008 года была возведена современная железнодорожная станция “Аэроэкспресс” и открыто прямое железнодорожное сообщение по маршруту Москва-Шереметьево.

23 декабря 2014 года открыт участок скоростной трассы М-11 Москва - Санкт-Петербург с заездом в Шереметьево, что существенно улучшит транспортную доступность аэропорта.

В 2008 году завершилась реконструкция второй взлетно-посадочной полосы (ВПП-2). Длина ВПП-2 составляет 3700 метров. На ней могут осуществлять взлет-посадку воздушные суда любых типов, в том числе Airbus-380.

В декабре 2008 года предложил свои услуги премиум-класса ангарный комплекс бизнес-авиации, в котором осуществляется комплексное обслуживание бизнес-джетов.

В 2009 году завершилась модернизация Терминала F (ранее — Шереметьево-2). Для удобства пассажиров была полностью перестроена стерильная зона, убраны перегородки, максимально открыто пространство и оптимизирована зона DutyFree.

Осенью 2009 года введен в эксплуатацию Терминал D (площадь 172 тыс. кв. м, рассчитан на 12 млн пассажиров ежегодно). Аэровокзальный комплекс предназначен для обслуживания рейсов авиакомпании “Аэрофлот” и ее партнеров по альянсу SkyTeam[7].

Весной 2010 года в Шереметьево был открыт современный международный Терминал E общей площадью 76 тыс. кв. м и пропускной способностью более 7 млн пассажиров в год. Терминал E соответствует мировым стандартам по качеству обслуживания пассажиров и авиакомпаний.

[7]Аэрофлот [Электронный ресурс]: www.aeroflot.ru

Он объединил терминалы D, F и железнодорожную станцию “Аэроэкспресс” в единый Южный терминальный комплекс (ЮТК). Терминалы соединены между собой пешеходными галереями с траволаторами, что позволяет пассажирам с комфортом и беспрепятственно передвигаться по всему комплексу. Зона DutyFree также едина. Здесь пассажиры могут приобрести товары в многочисленных магазинах беспошлинной торговли, насладиться высоким качеством сервиса и широким ассортиментом продукции, в том числе класса люкс.

Площадь ЮТК составляет более 400 тыс. кв. м, пропускная способность — 30 млн пассажиров в год. Объединенный комплекс создает необходимые условия для развития аэропорта Шереметьево в качестве ведущего авиационного хаба России и Восточной Европы.

В 2011 году в северной части аэропорта Шереметьево завершилось строительство Терминала А, предназначенного для обслуживания пассажиров бизнес-авиации. Терминал предоставляет весь необходимый комплекс услуг клиентам деловой авиации и позволит существенно увеличить число пассажиров премиальной категории в Шереметьево. Общая площадь АВК — 3 тыс. кв. м, пропускная способность — порядка 75 тысяч пассажиров в год. 16 января 2012 года новый терминал официально введен в эксплуатацию.

15 февраля 2013 года открыт новый Командно-диспетчерский пункт (КДП) Шереметьево. Новое здание КДП Шереметьевского центра ОВД построено в рамках ФЦП “Развитие транспортной системы России (2010-2015 годы)”. КДП отвечает современным требованиям, предъявляемым к качеству обслуживания воздушных судов. Ввод в эксплуатацию нового здания КДП способствует оптимизации безопасности полетов в Московском авиационном узле, повышает контроль за движением воздушных судов, обеспечивает

надежную и четко слаженную работу служб аэропорта в условиях высокой интенсивности полетов и сложных метеоусловий.

Шереметьево уделяет особое внимание обеспечению и постоянному повышению уровня безопасности и эффективности управления аэропортом. В 2011 году Шереметьево открыл Центр управления аэропортом (ЦУА), создание которого осуществлялось с учетом опыта ведущих аэропортов мира (Цюрих, Хитроу). Центр управления аэропортом — это стратегический и прорывной проект, позволяющий управлять бизнес-процессами, оперативно координировать действия подразделений аэропорта и сторонних организаций, координировать совместную работу всех участников процессов обслуживания ВС, пассажиров и багажа, а также отслеживать и анализировать обстановку на территории Шереметьево в режиме реального времени.

В состав Центра управления аэропортом включен Ситуационный центр (СЦ), который предназначен для совместной работы топ-менеджеров аэропорта, руководителей государственных органов и партнеров Шереметьево и активируется при возникновении особо сложных ситуаций.

На сегодняшний день Шереметьево эффективно применяет более 100 современных систем обеспечения безопасности и управления бизнес-процессами, качеством, производственными и человеческими ресурсами. Основную роль в управлении производственными и технологическими процессами в аэропорту играет производственная база данных “Синхрон” — инновационная разработка специалистов АО “МАШ” и уникальная для аэропортов России. Ее предназначение —формирование сезонного расписания, ведение и корректировка суточного плана прилета/вылета, контроль выполнения технологических операций и производственных процессов, связанных с обслуживанием ВС.

В Шереметьево функционируют новейшие системы обеспечения безопасности: входы и КПП оборудованы металлодетекторами и интроскопами, эксплуатируются микроволновые сканеры и газоанализаторы нового поколения. Внедрена многоуровневая система автоматического стопроцентного досмотра багажа и система видеонаблюдения, которая выделяет потенциально опасные предметы по заданным параметрам.

Все оборудование сертифицировано, соответствует международным требованиям и абсолютно безопасно для здоровья пассажиров и персонала.

Шереметьево активно реализует политику обеспечения экологической безопасности и санитарной защиты населения. Внедрена система экологического менеджмента на основе международных стандартов серии ISO-14000.

Шереметьево получил сертификат соответствия в области наземного обслуживания (ISAGO), который подтверждает соответствие качества процедур наземного обслуживания стандартам безопасности Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA).

Международный аэропорт Шереметьево — первый в России, который разработал и утвердил в Роспотребнадзоре проект обоснования санитарно-защитной зоны (СЗЗ) и зоны санитарных разрывов. Площадь СЗЗ составляет около 11,2 км2, площадь зоны санитарных разрывов 693,7 км2. На обозначенных территориях проводятся регулярные измерения физического воздействия и состояния воздуха для обеспечения экологической безопасности населения.

Аэропорт Шереметьево внедрил стандарт обслуживания пассажиров 20/12, согласно которому первое место багажа выдается пассажирам уже через 12 минут после постановки самолета на стоянку (под телетрапом), последнее — через 20 минут. Также Шереметьево впервые в России ввел технологию

информирования пассажиров о точном времени выдачи багажа и порядок особой выкладки багажа в зоне выдачи для удобства пассажиров.

Аэропорт Шереметьево предоставляет особый формат обслуживания пассажиров на рейсах в Юго-восточную Азию с учетом национальных особенностей. Так диспетчера по регистрации передают пассажирам азиатских рейсов посадочный талон двумя руками, что, согласно восточным традициям символизирует особое уважение и является символом гостеприимства.

Аэропорт Шереметьево также предоставляет особые условия пассажирам авиакомпаний AirFrance и KLM, в соответствии с “7 стандартами качества”, которые действуют у перевозчиков и помогают персоналу чутко настраиваться на пассажиров и обслужить клиентов на высоком уровне.

Шереметьево предоставляет широкие возможности для пассажиров при прохождении предполетных формальностей. В частности, забронировать и купить билеты онлайн можно в любое время на сайте аэропорта Шереметьево, доступны on-line- и mobile-регистрация. Шереметьево впервые в мире запустил услугу по регистрации на рейсы с помощью крупнейшего оператора Интернет-телефонии Skype. В аэропорту работают стойки DropOff для быстрого оформления багажа пассажиров, прошедших on-line-, mobile- и Skype-регистрацию.

Аэропорт Шереметьево активно реализует комплексную программу по созданию безбарьерной среды. В аэропорту обеспечивается персональная помощь пассажирам с ограниченными возможностями здоровья, организованы специальные парковочные места, информационные стойки и стойки регистрации, круглосуточно работают медпункты, в случае необходимости предоставляются амбулифты для доставки пассажира на борт воздушного судна.

В “чистой зоне” Терминала E Шереметьево работает зал отдыха “Сириус” для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья (открыт в 2011 году), в общедоступной зоне Терминала D — зал “Сатурн” (открыт в 2014 году). Оба зала бесплатны для посещения пассажиров с инвалидностью и сопровождающих лиц. Шереметьево — единственный в России аэропорт, который предоставляет залы международного уровня комфортности для данной категории авиапутешественников. Сотрудники аэропорта проводят пассажира, прошедшего регистрацию, до зала и, в дальнейшем, до выхода на посадку. Удобная мебель и широкий телеэкран, горячие напитки, бесплатный Wi-Fi и Интернет, сделают ожидание полета приятным и комфортным.

Для пассажиров, путешествующих транзитом, в “чистой зоне” Терминала F открыт новый современный зал обслуживания транзитных авиапутешественников. Зал работает круглосуточно. В ожидании стыковочного рейса пассажиры могут находиться в зале до 24 часов без российской визы, при условии наличия авиабилета на дальнейший полет с подтвержденными местами.

Для пассажиров с детьми в Шереметьево найдется все необходимое для комфортного ожидания рейса. Во всех терминалах аэровокзала работают комнаты матери и ребенка, где для маленьких пассажиров есть игровая и спальная зоны, а также современная кухня и пеленальные столы. Пассажиры, путешествующие с детьми в возрасте от 6 месяцев до 3 лет и сдающие коляску в багаж на линии регистрации, могут бесплатно получить детскую коляску, вернуть которую нужно перед посадкой на борт самолета. Услуга предоставляется на рейсах авиакомпаний AirFrance, KLM.

Во всех терминалах Шереметьево выделены специальные стойки регистрации для пассажиров бизнес-класса. Круглосуточно работают несколько

залов бизнес-класса и VIP—залы, в которых созданы максимально комфортные условия, как для отдыха, так и для проведения деловых переговоров.

Рядом с Шереметьево расположен ряд комфортабельных гостиниц, в которых путешественники могут остановиться и провести время до вылета рейса.

В Терминале Е и ж/д терминале “Аэроэкспресс” работают капсульные отели. Отметим, что капсульный отель в “чистой зоне” Терминала Е — единственный среди аэропортов России.

Международный аэропорт Шереметьево — первый российский аэропорт, который создал комплексный план перспективного развития на период до 2030 года с учетом параметров Транспортной стратегии Российской Федерации до 2030 года. Мастер-план предусматривает увеличение пропускной способности Шереметьево до 64 млн. человек, а транзитного потока до 25%.

Для достижения стратегических целей аэропорта необходимы создание второй летной зоны и строительство независимой третьей взлетно-посадочной полосы (ВПП-3). Это позволит Шереметьево увеличить количество взлетно-посадочных операций, что создаст необходимые условия для реализации планов развития стратегического партнера Шереметьево — авиакомпании “Аэрофлот”. За счет строительства ВПП-3 пропускная способность пассажирских терминалов будет сбалансирована с пропускной способностью аэродрома.

Мастер-план предполагает строительство нового грузового мультимодального комплекса, который будет соответствовать всем международным стандартам в области обработки грузов. Площадь грузового комплекса составит около 20 тыс. кв.м. Всего к 2030 году грузопоток через Шереметьево составит более 1 млн. тонн грузов ежегодно.

Шереметьево развивает свою стратегию в соответствии с последними тенденциями и передовым опытом в индустрии авиаперевозок, современными требованиями к международным аэропортам, включая авиационную безопасность, качество обслуживания пассажиров и авиакомпаний.

Реализация перспективных планов развития аэропорта Шереметьево оказывает благотворное влияние на укрепление экономической стабильности в регионе и способствует росту социального благополучия жителей северо-запада Московской области.

В результате реализации программы модернизации Международный аэропорт Шереметьево стремится укреплять свои позиции как одного из ведущих аэропортов-хабов Европы, в своей деятельности воплощая идеи инновационного лидерства, качества и высокой экономической эффективности. Это повышает привлекательность Москвы как перспективного международного финансового центра и поднимает уровень конкурентоспособности нашей страны в целом.

Аэропорт Внуково. Общий пассажиропоток аэропорта в 2014 году 12 млн. 733 тыс. пассажиров, что почти в 6 раз больше чем в 2004 году[8]. Маршрутная сеть аэропорта Внуково насчитывает около 170 направлений. Карта полетов аэропорта охватывает всю территорию России, а также более 40 стран ближнего зарубежья, Европы, Азии, Африки и Северной Америки. Ежегодно в аэропорту обслуживается свыше 160 тысяч рейсов российских и зарубежных авиакомпаний[9].

Международный аэропорт Внуково обеспечен самой разветвленной и высокотехнологичной сетью транспортных коммуникаций и расположен всего в 28 километрах от исторического центра Москвы. Здесь сходятся сразу три

[8]Международный аэропорт Внуково [Электронный ресурс] URL: www.vnukovo.ru
[9] Там же

шоссе -— Киевское, Боровское и Минское, а в непосредственной близости от аэровокзального комплекса находятся стоянки всех видов общественного транспорта. При этом пассажирский терминал А совмещен с уникальной, единственной в России подземной железнодорожной станцией, куда с Киевского вокзала приходят скоростные электропоезда «Аэроэкспресс».

В аэровокзальный комплекс Внуково-1 входят два пассажирских терминала: новый пассажирский терминал А общей площадью 270 тыс. кв. м, который был открыт в декабре 2012 года и пассажирский международный терминал В общей площадью 25 тыс. кв. м. Терминал А — это образец необычайно красивой архитектуры в сочетании с самыми передовыми технологиями. При проектировании и строительстве использованы десятки инновационных решений. Проект отмечен золотой медалью Всемирного салона инноваций, научных исследований и новых технологий «Брюссель — Эврика 2006». Терминал А входит в пятерку крупнейших пассажирских терминалов Европы. Здание имеет пять основных уровней, включая один подземный. Нижний уровень совмещен с подземной железнодорожной станцией, принимающей скоростные комфортабельные поезда с Киевского вокзала. На этом же уровне находятся камеры хранения, а также подземный переход, соединяющий терминал с гостиницей, расположенной на привокзальной площади аэропорта.

Первый наземный уровень терминала предназначен для обслуживания прилетающих рейсов. Для вылетающих пассажиров используется второй наземный уровень терминала, к которому примыкает эстакада. Для обслуживания VIP-пассажиров предусмотрены специальные залы на третьем наземном уровне терминала, оборудованные помещениями для переговоров.

При этом на всех уровнях терминала А расположены просторные и комфортные залы ожидания, магазины, пункты питания и другие организации

сферы обслуживания, которые не позволят скучать во время ожидания посадки на рейс. А в бизнес-залах пассажирам предлагается свежая пресса, прохладительные напитки, шведский стол, массажные кресла, отдельная зона для детей и бесплатный Wi-Fi.

Аэродромный комплекс Внуково располагает двумя полностью реконструированными взлетно-посадочными полосами, пропускная способность которых составляет до 60 операций в час. Аэродром сертифицирован для приема воздушных судов всех типов, включая такие, как Airbus 380 и Boeing 747 в любые метеоусловия.

Обеспечение безопасности — приоритетная задача в работе аэропорта. Служба авиационной безопасности использует самые современные технические средства и передовые технологии. Служба находится в постоянной готовности к противодействию актам незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации. В соответствии с Планом по урегулированию чрезвычайных ситуаций, связанных с актами незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации, личный состав Службы задействован в семи оперативных группах: блокирования, ликвидации угрозы взрыва, связи, эвакуации, аварийно-спасательных работ и пожаротушения, медицинского обеспечения, материально-технического и тылового обеспечения. Службой авиационной безопасности постоянно проводится совместная работа с производственными службами аэропорта, правоохранительными органами и местными органами власти по осуществлению мероприятий, направленных на предупреждение актов незаконного вмешательства в деятельность аэропорта, пресечение акций по захвату и угону воздушных судов, по обеспечению безопасности полетов, охране жизни, здоровья пассажиров и членов экипажей воздушных судов.

Для маломобильных пассажиров в аэропорту Внуково создан специальный отдел по организации обслуживания маломобильных пассажиров, сотрудники которого сопровождают пассажира от входа в аэропорт до посадки в воздушное судно и обратно. Для передвижения маломобильных пассажиров терминал оборудован пандусами и специальными лифтами. Ширина кабины такого лифта 1,1 метра, глубина — 1,4 метра, а ширина дверного проема составляет 0,9 метра. В кабинах предусмотрены поручни, а кнопки вызова расположены на доступной для маломобильных пассажиров высоте. Кнопки в лифтах продублированы шрифтом Брайля и голосовыми объявлениями остановок. Всего в терминале А построено 78 лифтов, 61 эскалатор и 38 траволаторов. На всей территории терминала реализована так называемая система «гладкий пол», позволяющая маломобильным пассажирам свободно перемещаться по всей территории терминала. Для обслуживания маломобильных пассажиров используются инвалидные коляски повышенной грузоподъемности, ступенькоходы, способные самостоятельно «шагать» по лестницам в терминале или по трапу воздушного судна, установлен видеофон и индукционные панели, которые позволяют облегчить общение слабовидящих и слабослышащих пассажиров с сотрудниками аэропорта.

Для тех, кто планирует лететь через Москву транзитом, также созданы максимально комфортные условия. Поскольку терминал имеет сквозное разделение на две зоны — для обслуживания пассажиров внутренних и международных рейсов, здесь, в отличие от многих других аэропортов России и Европы, можно перейти из зоны внутренних линий в международную зону кратчайшим маршрутом, не выходя из здания терминала.

Наземным обслуживанием воздушных судов занимаются: «Swissport — Сервис ВС», «Ю-Ти-Джи» и ЗАО «Центр Бизнес-Авиации». Компании используют современное оборудование ведущих мировых производителей. Парк операторов постоянно обновляется.

Обеспечение авиаперевозчиков топливом и заправку воздушных судов в аэропорту Внуково осуществляют ЗАО «Топливо-Заправочный Сервис» и ЗАО «Авиационно-Заправочная Компания». Для обеспечения качественного обслуживания авиакомпаний «Топливо-Заправочный Сервис» и «Авиационно-Заправочная Компания» располагают хорошо оснащенной технической базой и высококвалифицированным персоналом, что позволяет гарантировать соответствие авиационных ГСМ жестким мировым стандартам в этой области.

Екатеринбургский аэропорт Кольцово - Пятый по объёмам пассажироперевозок аэропорт России (после трёх московских и санкт-петербургского аэропортов).

Член Международного Совета Аэропортов (ACI), входит в Ассоциацию аэропортов России и стран СНГ («Аэропорт Гражданской авиации»).

Аэродром «Кольцово» первого класса имеет две ВПП, 60 стоянок для самолётов, а также допуск на приём всех современных типов воздушных судов российского и зарубежного производства, включая Ил-96, Ту-204, Ту-144, Airbus A319, 320, 321, Airbus A330, Airbus A340, Boeing 737, Boeing 747 , Boeing 757, Boeing 767, Boeing 777[10] .

В 2006 открыт новый международный терминал, считающийся одним из самых современных в России. В октябре 2007 введён в строй новый терминал внутренних авиалиний. На месте старого терминала в 2009 году возведён новый внутренний терминал, а прежний объединён с международным терминалом. После ввода в эксплуатацию нового терминала пропускная способность аэропорта приблизилась к 8 миллионам 400 тысячам пассажиров в год. В составе аэропорта современная гостиница, терминал деловой авиации. Строится крупный логистический комплекс и грузовой терминал, гостиница.

[10]Аэропорт Кольцово [Электронный ресурс] URL: www.koltsovo.ru

В аэропорту осуществляется программа по созданию регионального авиатранспортного узла и возрождению региональной авиации, реализуются рейсы в города России: Магнитогорск, Оренбург, Пермь, Омск, Уфу, Самару, Казань. Для реализации этой программы аэропорт приобрёл в августе 2011 года четыре самолёта Embraer 120, рейсы на которых осуществляет авиакомпания «РусЛайн»[11].

В 2008 году пассажиропоток составил порядка 2,52 млн пассажиров. За 5 месяцев 2009 года было обслужено 706 773 пассажиров, из них пассажиров внутрироссийских рейсов — 457 780 (-19,3 % по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года), международных — 194 908 (-21,8 %), рейсов в страны СНГ — 54 085 (-19,3 %)[12]. Данный спад соответствует общей тенденции снижения авиаперевозок в России в 2009 году.

В 2010 году зафиксирован резкий рост объёмов перевозок через «Кольцово», было обслужено рекордное за последние 18 лет количество пассажиров — 2 748 919 человек (+26,7 % относительно 2009 года, что является одним из лучших показателей по динамике среди российских аэропортов). Максимальный рост отмечен на международных направлениях (+39,8 % в сравнении с 2009 годом) — 1 017 509 человек, на 34,1 % увеличилось количество пассажиров на рейсах в страны СНГ — 202 165 человек, на внутрироссийских линиях рост составил 18,5 % — 1 529 245 человек[13].

В 2011 году рост пассажиропотока продолжился. Общее число пассажиров составило 3 355 883 человек, впервые за предшествующие 20 лет преодолев трёхмиллионный порог. Также на 8,5 % возрос объём грузовых перевозок, составив 24 890,45 т.

---

[11]Для развития региональных маршрутов екатеринбургский аэропорт Кольцово приобрел четыре самолета Embraer 120 [Электронный ресурс] URL: http://koltsovo.ru/?novosti&000687 (дата обращения 13.12.2014)
[12][Электронный ресурс] URL: http://www.koltsovo.ru/?a=000003&c=295 (дата обращения 13.12.2014)
[13][Электронный ресурс] URL: http://www.koltsovo.ru/?novosti&000628 (дата обращения 13.12.2014)

По данным Транспортной клиринговой палаты на маршруте Екатеринбург — Москва — Екатеринбург в 2011 году перевезено 1 260 916 пассажиров[14].

По результатам 2012 года было обслужено 3 783 069 пассажиров, что на 12,7 % больше в сравнении с 2011 годом. География полетов включала выполнение рейсов по 114 направлениям[15]. По итогам 2013 года общий объём перевозок составил 4 293 тыс. пассажиров, это на 13,6 % больше пассажиропотока 2012 г[16].

1.3. Крупнейшие авикомпании России

Аэрофлот — крупнейшая авиакомпания и национальный авиаперевозчик России, выполняющий внутренние и международные рейсы из московского аэропорта Шереметьево. Является одной из старейших авиакомпаний в мире, начиная свою историю с 1923 года, являясь полностью государственным предприятием. После распада СССР компания стала полу-приватизированной, так как контрольный пакет акций (51%) находится под контролем государства.

С апреля 2006 года Аэрофлот является полноправным членом авиационного альянса SkyTeam. Также Аэрофлот вместе со своими дочерними авиакомпаниями, Россия, Донавиа, Аврора, Оренбургские авиалинии и Победа, образует один из крупнейших в России авиационных холдингов — Группа «Аэрофлот».

По итогам 2013 года чистая прибыль Группы «Аэрофлот» составляла 7 334,7 миллионов рублей. За этот же год сам Аэрофлот перевез 20,9 миллионов пассажиров, а с учетом всех авиакомпаний Группы «Аэрофлот» — 31,4

---

[14]По итогам 9 месяцев аэропорт Кольцово обслужил более 2,9 миллионов человек [Электронный ресурс] URL: http://www.koltsovo.ru/?novosti&000877 (дата обращения 13.12.2014)

[15] Там же

[16]Пассажиропоток международного аэропорта Кольцово по итогам 2012 года увеличился на 12,7 процентов [Электронный ресурс] URL: http://www.koltsovo.ru/ru/novosti/000915 (дата обращения 13.12.2014)

миллионов[17]. В 2014 году по версии авиационной консалтинговой компании Skytrax Аэрофлот в третий раз признан лучшей авиакомпанией Восточной Европы[18].

«Аэрофлот» является крупнейшим заказчиком самолётов SSJ 100.

Сейчас основу парка Аэрофлота составляют самолёты семейства А320[19].

В летнем расписании полётов 2015 года Аэрофлот выполняет собственные пассажирские и грузовые рейсы из Москвы (аэропорт «Шереметьево») в 52 страны мира. Из 123 пунктов назначения 43 расположены в России, 10 в СНГ, остальные - 1 в странах Африки, 4 на Ближнем Востоке, 5 в Америке, 13 в странах Азии, 47 в Европе[20].

Рейсы совместной эксплуатации («код-шер») с авиакомпаниями-партнёрами выполняются в 69 пунктов назначения, а с учетом рейсов дочерних компаний и партнёров по «код-шерингу» — 351 пункта, расположенных в 66 странах мира.

В летнем сезоне 2015 года открываются регулярные рейсы в Воронеж с частотой два рейса в день. Полёты будут выполняться с 1 июня. Продолжится выполнение рейсов открытых в зимнем расписании 2014/2015 годов в Тбилиси,Кишинёв,Самарканд,Архангельск и Мурманск. Наряду с полётами в Салоники,Тиват, рейсы в Пхукет также становятся круглогодичными. В летнем расписании 2015 будут возобновлены полёты в Улан-Удэ. Полностью прекращены полёты в Дубровник, Карловы Вары, Краков, Торонто, Канкун,

---

[17]Аэрофлот объявляет финансовые результаты по МСФО за 2013 год [Электронный ресурс] URL: http://www.aeroflot.ru/cms/infoshare_personal/43007

[18]"Аэрофлот" в третий раз признан лучшей авиакомпанией Восточной Европы по версии Skytrax [Электронный ресурс] URL: http://tass.ru/ekonomika/1319468 (дата обращения 15.12.2014)

[19]Самолетный парк [Электронный ресурс] URL: http://www.aeroflot.ru/cms/flight/plane_park (дата обращения 15.12.2014)

[20]Аэрофлот переходит на зимнее расписание [Электронный ресурс] URL: http://www.aeroflot.ru/cms/new/33893 (дата обращения 15.12.2014)

Пунта-Кану. В центральном расписании «Аэрофлота» около 350 пассажирских рейсов.

Важную долю в доходах «Аэрофлота» занимают платежи иностранных авиакомпаний за пролёт их самолётов над территорией России по транссибирским маршрутам. Причитающиеся деньги «Аэрофлот» получает по четырём каналам: соглашения о пуле, плата за отмену посадки в Москве, за арендованные иностранцами частоты и компенсационный сбор за фактическую разницу в частотах иностранных авиакомпаний и «Аэрофлота»[21].

По приблизительным оценкам экспертов, в год компания получает от них 110−120 млн $.[22]

В отчётности «Аэрофлота» по МСФО эти платежи отдельно не указываются, а отображаются в статье «прочие доходы» (в первом полугодии 2008 года — 315 млн $). Участники рынка оценивают совокупные годовые поступления от роялти примерно в 500 млн $. 20 % из данных денег уходит в бюджет в виде налогов, ещё около 20 % — перечисляется Росаэронавигации и Росавиации, остальное достаются «Аэрофлоту»[23].

В апреле 2009 г. генеральный директор «Аэрофлота» Виталий Савельев заявлял, что без пролетных денег авиакомпания была бы убыточной последние 6 лет (2002—2008 гг.)[24]. Вместе с тем, его позиция заключается в том, что

---

[21]Полеты иностранных компаний над Россией приносят «Аэрофлоту» $0,5 млрд в год. Сколько это будет продолжаться? [Электронный ресурс] URL: http://www.smoney.ru/article.shtml?2007/07/02/3243 (дата обращения 15.12.2014)

[22]"Аэрофлот" останется у государства [Электронный ресурс] URL: http://web.archive.org/web/20070928055646/http://finiz.ru/cfin/tmpl-art/id_art-879538 (дата обращения 15.12.2014)

[23]"Аэрофлот" попросили делиться: Сергей Чемезов и Юрий Лужков просят лишить компанию роялти [Электронный ресурс] URL: http://www.kommersant.ru/doc/1069167 (дата обращения 15.12.2014)

[24]«Аэрофлот» будет бороться за прибыль без роялти [Электронный ресурс] URL: http://www.finansmag.ru/news/50945 (дата обращения 15.12.2014)

Аэрофлот может успешно развиваться и без пролетных денег, поскольку получает чистую прибыль, которая выше роялти[25].

Трансаэро - крупнейшая частная российская авиакомпания. Базируется в московских аэропортах Внуково и Домодедово, формируя также дополнительный хаб в петербургском аэропорту Пулково. Выполняет пассажирские и грузовые рейсы по России, а также международные рейсы средней и большой протяженности в страны Европы, Азии, Северной и Латинской Америки. Флот авиакомпании составляет свыше ста воздушных судов[26].

Авиакомпания является второй в стране по годовому пассажирообороту после Аэрофлота. За 2013 год авиакомпания на своих авиарейсах перевезла около 12,5 миллиона человек. Операционная прибыль компании за этот же год составила 10,5 млрд рублей[27].

Штаб-квартира компании расположена в Санкт-Петербурге на Литейном проспекте. Генеральным директором авиакомпании является Ольга Плешакова.

До весны 2006 года 30 % акций компании принадлежало структурам, контролируемым Борисом Березовским, однако позже они были выкуплены менеджментом «Трансаэро».

В 2007 году, предположительно в начале, ООО «Трансаэро-Финансы» продало 5 % акций «Трансаэро» компании «ProsperityVoskhodFund». Продажа была проведена в рамках программы частного размещения акций. По этой же

---

[25]«Тебе ничего не дают — и ты ничего не должен»: Глава «Аэрофлота» Виталий Савельев о протекциях, роялти и пилотах [Электронный ресурс] URL: http://www.kommersant.ru/doc/2001396 (дата обращения 15.12.2014)
[26]Наш Флот [Электронный ресурс] URL: http://www.transaero.ru/ru/company/aircraft (дата обращения 27.12.2014)
[27]Авиакомпания Трансаэро [Электронный ресурс] URL: http://www.transaero.ru (дата обращения 27.12.2014)

программе в июне 2007 года часть акций, принадлежавших «Трансаэро-Финансы», была продана компании «Тройка Диалог» за 350,58 млн руб[28].

На декабрь 2009 года большая часть акций авиакомпании контролировалась её менеджментом, в частности 25,42 % принадлежало председателю совета директоров Александру Плешакову, 8,09 % — его жене, генеральному директору компании Ольге Плешаковой, 14,79 % — у ООО «Трансаэро-финансы» (100 % дочерней компании «Трансаэро»).

Сибирь (S7)— российская авиакомпания, выполняющая внутренние и международные пассажирские авиаперевозки. Имеет хабы в новосибирском аэропорту Толмачёво и московском аэропорту Домодедово, формируя дополнительные хабы в Иркутске, Хабаровске и Владивостоке. В 2014 году авиакомпания перевезла 7,938,199 пассажиров и является 4-й по величине авиакомпанией в России.

Компания имеет дочернюю авиакомпанию «Глобус», вместе с которой образует авиационный холдинг S7 Group, компании которого специализируются на продаже авиационных билетов и туристических туров, подготовке летного персонала, ремонте воздушных судов и других авиационных услуг.

С 15 ноября 2010 года авиакомпания является 10-м полноправным участником глобального авиационного альянса Oneworld[29].

Штаб-квартира авиакомпании расположена в городе Обь Новосибирской области вблизи аэропорта Толмачёво.

---

[28]Дагаева А. Новый акционер «Трансаэро» // Ведомости, № 148 (1922), 10 августа 2007

[29]S7 Airlines стала полноправным членом альянса oneworld [Электронный ресурс] URL: http://www.s7.ru/ru/about_us/news/2010/11/2010_09_23_S7_oneworld_joining_date_announced.html (дата обращения 05.01.2015)

Авиакомпания «S7 Airlines» совместно с дочерними перевозчиками формирует обширную маршрутную сеть, которая включает в себя 83 направления (41 — внутрироссийские) в 26 стран мира.

Авиакомпания также имеет двадцать шесть партнёров, с которыми выполняет часть своих рейсов по код-шеринговому соглашению[30].

Компания имеет разветвлённую сеть маршрутов с пересадочными узлами в Москве (Домодедово), Новосибирске (Толмачёво, базовый аэропорт) и Иркутске.

По итогам 2006 года авиакомпания «Сибирь» заняла третье место по количеству перевезенных на чартерных рейсах пассажиров (950 тысяч пассажиров), уступив «Атлант-Союзу» (1,14 миллиона пассажиров) и «ВИМ-Авиа» — (980 тысяч пассажиров). Чартерные перевозки составляют 19 % от пассажиропотока АК «Сибирь»[31].

В 2012 году услугами авиакомпании S7 Airlines воспользовались 6 351 010 человек (в сумме с дочерней авиакомпанией Globus - 8 293 792), пассажирооборот возрос до 13 025 241,0 тыс. пасс. км[32]. Процент занятости пассажирских кресел в 2012 году — 80,0 %.

В 2013 году авиакомпания S7 Airlines перевезла 7 084 599 пассажиров (в сумме с авиакомпанией Globus - 9 238 911 пассажиров). Пассажирооборот авиакомпании достиг значения 14 197 750 тыс. пасс. км. (у "Глобуса" - 5 366 394 тыс. пасс. км.), процент занятости пассажирских кресел - 80,9% (среднее значение этого показателя у "Сибири" и "Глобуса" - 81,7%).

---

[30]Авиакомпании-партнёры [Электронный ресурс] URL: http://www.s7.ru/home/about/partners.dot#code-share (дата обращения 05.01.2015)

[31] Стариков С. «Сибирь» сдает «чартеры» // РБК daily, 4 апреля 2007

[32]Перевозки пассажиров и пассажирооборот за январь-апрель 2014-2015 гг. (международные и внутренние перевозки) [Электронный ресурс] URL: http://www.favt.ru/favt_new/?q=dejatelnost/vozdushnye_perevozki/perevozki_passazhirov (дата обращения 25.04.2015)

В 2014 году группа компаний S7 перевезла 10,066 миллионов пассажиров - на 9% больше, чем в 2013 году. На внутренних направлениях отмечался более интенсивный рост – 10,2% к прошлому году, на международных линиях перевезено на 6,4% больше пассажиров. Общее количество рейсов увеличилось на 8,9% до 86 109. Пассажирооборот авиакомпаний группы в 2014 году вырос на 8,1% до 21 142 101 тыс. пкм. Грузооборот увеличился на 7,5% и составил 2 020 647 тыс. ткм[33].

1.4. Договор о воздушной перевозке пассажиров, тарифы

Воздушная перевозка осуществляется на основе заключения договора перевозки пассажира, груза или почты с перевозчиком.

По договору воздушной перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа также доставить этот багаж в пункт назначения и выдать пассажиру или уполномоченному на получение багажа лицу (ст. 103 Воздушного кодексаРФ)[34].

Срок доставки пассажира и багажа определяется установленными перевозчиками правилами воздушных перевозок.

Пассажир воздушного судна обязан оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверхустановленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа.

---

[33]S7 Airlines подводит итоги производственной деятельности [Электронный ресурс] URL: http://www.s7.ru/home/about/news/s7-airlines-podvodit-itogi-proizvodstvennoy-deyatelnosti (05.02.2015)

[34]Воздушный кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: [федер. закон от 19.03.1997 №60-ФЗ: принят Гос. Думой].СПС «Консультант +»: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_165969/

Каждый договор воздушной перевозки и его условия удостоверяются перевозочными документами, которые выдаются перевозчиком либо его агентами. К перевозочным документам относятся:

- пассажирский билет (PassengerTicket) при перевозке пассажира. Он представляет собой документ, удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки пассажира и багажа и включающий багажную квитанцию;

- багажная квитанция (BaggageCheck) часть билета, на которой обозначено число мест и масса сданного багажа и которая выдается перевозчиком как расписка за багаж, сданный пассажиром;

- квитанция платного багажа (ExcessBaggageTicket) документ, подтверждающий оплату провоза багажа сверх нормы бесплатного провоза или предметов, провоз которых подлежит обязательной оплате, а также оплату сборов за объявленную ценность багажа.

Выполнение условий договора на перевозку является обязательным независимо от того, регулярная это перевозка или чартерная. Следует иметь в виду, что заключение договора на перевозку пассажира подразумевает правила[35].

1. Время отправления, указанное в расписании и билете, не является обязательным условием договора и перевозчиком не гарантируется. В целях обеспечения безопасности полета рейс может быть отменен, перенесен или задержан. Причиной этих изменений могут служить плохие условия погоды в аэропортах вылета, прилета или остановочных пунктах, стихийные бедствия, нарушение состояния взлетно-посадочной полосы и т. п.

[35] Осипова О. Транспортное обслуживание туристов. - М.: Издательство: Академия, 2006 г. С. 52.

2. Перевозчик оставляет за собой право произвести замену воздушного судна, изменить маршрут перевозки и пункты посадки, указанные в расписании и билете. Это право перевозчика также обосновано обеспечением безопасности пассажиров в случае поломки воздушного судна или возникновения форс-мажорных ситуаций по маршруту следования.

В любом из перечисленных выше случаев перевозчик, принимая во внимание законные интересы пассажиров, обязан:

- предупредить их об изменении расписания;

- выполнить перевозку другим своим рейсом или рейсом другого перевозчика;

- организовать обслуживание зарегистрированных пассажиров в аэропорту или обеспечить их гостиницей в установленном порядке. Если обстоятельства таковы, что пассажир вынужден отказаться от перевозки вследствие изменения расписания, то перевозчик обязан вернуть ему денежную сумму за несостоявшуюся перевозку.

3. Перевозчик имеет право отказать в перевозке пассажиру, если его документы неправильно оформлены или представлены не в полном объеме.

При этом следует иметь в виду, что наличие, достоверность и правильность оформления документов, выданных государственными органами, зависят только от компетентности этих органов и самого гражданина, в связи с чем все претензии, предъявляемые зачастую в таких ситуациях к перевозчику пассажиром, являются необоснованными. Перевозчик не несет никакой ответственности за оформление таких документов.

4. Пассажир имеет право прервать путешествие и сделать остановку в любом промежуточном аэропорту, если в нем предусмотрена посадка. Такая остановка называется «стоповер» (Stopover). Пробыв в пункте посадки необходимое ему время, путешественник может продолжить перевозку по данному маршруту.

При этом он может сразу забронировать место на аналогичном рейсе (если точно известна дата продолжения перевозки) или запросить подтверждение места на данном рейсе на желаемую дату.

Такая остановка в пути возможна, если:

- она разрешена государственными органами той страны, где предполагается это сделать;

- пассажир заранее заявил перевозчику о своем желании воспользоваться этим правом;

- она сделана в пределах срока действия билета;

- она учтена при расчете тарифа и оформлена в билете.

Если при покупке билета пассажир не заявил об остановке в промежуточном аэропорту, а решил воспользоваться этим правом в процессе перелета, то он может продолжить полет после возмещения перевозчику разницы в тарифе, а также потерь в случае задержки рейса, связанного со снятием с самолета его багажа, который был оформлен до конечного пункта[36].

Вынужденная остановка, обусловленная болезнью пассажира или члена его семьи, следующего с ним на данном рейсе, является исключением и не требует возмещений.

Следует иметь в виду, что право на стоповер распространяется в основном на перевозки, оформленные по нормальным тарифам. Если турист имеет билет, оформленный по спецтарифу, то остановки в пути делаются с учетом ограничений или вообще запрещаются в соответствии с правилами применения данного тарифа.

[36] Осипова О. Транспортное обслуживание туристов. - М.: Издательство: Академия, 2006 г. С. 64

Пассажир обязан соблюдать все законы, постановления, правила и предписания компетентных органов государства, в которое или через территорию которого осуществляется его перевозка. Это относится к выполнению требований спецконтроля, таможенных, паспортных, визовых, санитарных и других формальностей, а также правил и инструкций перевозчика.

Если государственные органы страны обязывают перевозчика возвратить пассажира в пункт отправления или какой -либо другой пункт в связи с тем, что ему было отказано во въезде в страну назначения, трансфера или транзита, то пассажир или организация, которая его оформляла, обязаны возместить перевозчику все расходы, возникшие в связи с этой перевозкой.

Пассажир воздушного судна имеет право:

- проезда на льготных условиях в соответствии с законодательством Российской Федерации и установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок;

- бесплатного провоза багажа (в том числе вещей, находящихся при пассажире) в пределах установленной нормы в зависимости от типа воздушного судна (не менее 10 кг на одного пассажира);

- бесплатного (при международных воздушных перевозках в соответствии с льготным тарифом) перевоза с собой одного ребенка в возрасте не старше 2 лет без предоставления ему отдельного места. Другие дети в возрасте не старше 2 лет, а также дети в возрасте от 2 до 12 лет перевозятся в соответствии с льготным тарифом с предоставлением им отдельных мест;

- бесплатного пользования услугами комнат отдыха, комнат матери и ребенка, а также местом в гостинице при перерыве в воздушной перевозке по вине

перевозчика или при вынужденной задержке воздушного судна при отправке и(или) в полете.

При этом порядок предоставления пассажирам воздушных судов услуг и льгот устанавливается федеральными авиационными правилами. Договор на перевозку может быть расторгнут по инициативе перевозчика или пассажира. Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в случаях:

- нарушения пассажиром паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки; при международных воздушных перевозках также правилами вылета, назначения или транзита, определенными соответствующими органами государства;

- отказа пассажира выполнять требования, предъявляемые федеральными авиационными правилами;

- состояния здоровья пассажира воздушного судна, которое требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустранимые неудобства для других лиц;

- отказа пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, масса которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;

- отказа пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка старше 2 лет;

- нарушения пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающего угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнения пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна;

- наличия в личных вещах пассажира, а также в его багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

Если прекращается действие договора о воздушной перевозке по инициативе перевозчика, то пассажиру возвращается сумма, уплаченная за перевозку (за исключением случая, касающегося нарушения пассажиром правил поведения на борту воздушного судна).

Пассажир имеет право сам отказаться от перевозки в аэропорту или по пути следования. При этом он может получить от перевозчика обратно плату за перевозку или за неиспользованную ее часть в размере, предусмотренном правилами применения тарифов[37].

Отказ пассажира от перевозки может носить вынужденный или добровольный характер. Вынужденный отказ это отказ, обусловленный следующими обстоятельствами:

- отмена или задержка рейса, указанного в билете;

- невозможность предоставить место на рейсе или класс обслуживания, указанные в билете, ввиду ошибки при бронировании;

- невозможность выполнить посадку в аэропорту, указанном в билете, ввиду чрезвычайных ситуаций;

- замена типа воздушного судна, осуществляющего данный рейс;

- болезнь самого пассажира или следующего с ним на воздушном судне члена семьи;

- неправильное оформление перевозчиком проездных документов;

[37] Осипова О. Транспортное обслуживание туристов. - М.: Издательство: Академия, 2006 г. С. 79

- невозможность отправиться из аэропорта трансфера рейсом, указанным в билете, вследствие опоздания воздушного судна или отмены рейса, которым пассажир должен прибыть в аэропорт трансфера.

При вынужденном отказе пассажира от перевозки перевозчик обязан предложить ему перевозку одним из очередных рейсов на условиях, указанных в билете, или вернуть стоимость билета без учета штрафных санкций. При этом если перевозка не была выполнена ни на одном участке, то возвращается вся уплаченная сумма, а если перевозка была выполнена частично, то возвращается сумма за невыполненную часть перевозки.

Добровольный отказ это отказ, обусловленный личными причинами пассажира. При этом перевозчик вправе удержать из возвращаемых денежных средств все причитающиеся ему суммы.

При добровольном отказе пассажира от полета возврат денежных сумм производится, если:

- перевозка не была выполнена ни на одном участке, то пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, с удержанием служебных сборов;

- перевозка была выполнена частично, то возвращается разница между суммой, уплаченной за всю перевозку, и суммой, соответствующей стоимости выполненной части перевозки, с удержанием относящихся к выполненной части перевозки сборов. Возврат сумм по билетам, проданным по специальным тарифам, осуществляется в соответствии с правилами применения этих тарифов.

Денежные суммы возвращаются перевозчиком или его агентом в местах приобретения билетов по представлению полетных купонов в той валюте и форме оплаты, по которой производилось оформление перевозки. При этом

возмещение производится тому лицу, чье имя указано в билете, или лицу, которое оплачивало билет и предоставило на то доказательства.

В авиации при перевозке пассажиров применяется очень гибкая система тарифов на авиаперевозки. На цену билета влияют направление и класс размещения в самолете. Стоимость авиабилета зависит в первую очередь от тарифа, который применяется. Различают нормальные и специальные тарифы. Для всех классов существуют нормальные (полные) тарифы, от которых производится расчёт разного рода скидок.

Забронировать билет на любое направление можно за один год с открытой или фиксированной датой вылета. Время, через которое пассажир возвращается, на цену не влияет. Для экономического класса полный тариф может меняться в зависимости от срока пребывания в стране. Довольно часто полный годовой тариф экономического класса равен по стоимости тарифу бизнес-класса. Отдельные авиакомпании могут менять нормальный тариф на льготный в зависимости от сезона.

Билеты, купленные по полному тарифу, подлежат обмену и возврату без ограничений. Перенести дату обратного вылета, поменять или вернуть билет можно, в том числе после даты вылета. Стоимость билета при этом возвращается полностью. Бронирование, оплата и оформление билетов не регламентировано. Не существует никаких требований по минимальному сроку пребывания в стране назначения, не ограничено число остановок на маршруте.

Но по полному тарифу (особенно в экономическом классе) летает очень незначительное количество пассажиров. Существует целый ряд скидок, которые весомо уменьшают стоимость билета. Однако чем существеннее скидка, тем больше ограничений для пассажира (срок действия билета, возможность изменения даты вылета, возврат билета или сумм по нему и т.д.). Специальные тарифы не сказываются на качестве сервиса[38].

---

[38]Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг / Д.С. Ушаков - М: Пресс, 2008 - С. 300

Пассажиру в любом случае предоставляют место в салоне самолета и соответствующее обслуживание.

Все специальные тарифы (скидки) можно разделить на две категории: рекламные и специальные.

Рекламные скидки предоставляет конкретная авиакомпания на основе своих внутренних правил (бесплатный билет пассажирам, которые налетали определенное количество километров, миль или часов, бесплатный перелёт по какому-либо участку при длинных межконтинентальных перелетах и т.п.).

Специальные скидки регулируют международные тарифные правила, действующие во всех авиакомпаниях без исключения.

Наличие различных классов обслуживания и гибкая тарифная система рассчитана на потребителей с разным уровнем доходов, комфортабельность путешествия, скорость, высокий сервис являются причиной того, что авиационный транспорт – один из самых популярных на сегодняшний день. Кроме того, турфирмы при работе с авиакомпаниями имеют возможность выбора взаимовыгодного способа совместной деятельности, что также способствует их дополнительной мотивации для сотрудничества с авиакомпаниями.

Почти все авиакомпании мира (отличается только уровень доступа) представлены в глобальных компьютерных системах (Amadeus, Sabre, Worldspan и др.), что упрощает бронирование авиабилетов для турфирм и позволяет удовлетворить даже сложные пожелания клиентов за считанные минуты.

1.5. Возникновение систем бронирования в авиации и современные системы бронирования

Система бронирования и продаж – это механизм регулирования функционирования организации, ведение финансового учета, абсолютная

автоматизация процесса купли-продажи, соединение с различными корпоративными системами управления.

Автоматизированная система бронирования (АСБ) – это информационная компьютерная система, содержащая сведения о маршрутах воздушных линий, расписаниях перевозчиков, тарифах, применяемых скидках, наличии свободных мест на самолетах и т. п[39].

Первая АСБ под названием «Apollo» была введена в действие в 1976 г. американской авиакомпанией «UnitedAirlines». Вслед за ней «AmericanAirlines» сделала свою АСБ и назвала ее «Sabre». Обе системы очень быстро превратились в коллективные, т.е. они стали обслуживать целые группы авиакомпаний, предоставляя информацию не только о наличии мест на том или ином рейсе, но и общую информацию о рейсах перевозчиков, подробное описание тарифов, сведения о длительности полетов и об особенностях маршрутов. В 80-х гг. эти системы стали стремительно завоевывать международный рынок по бронированию авиабилетов.

Вскоре высокая эффективность использования компьютерных систем бронирования дала возможность владельцам АСБ заняться смежными отраслями туристского бизнеса. Для этого они начали включать в программы компьютерных систем информацию о прокате автомобилей, размещении в гостиницах, продаже железнодорожных билетов, оформлении заграничных паспортов и других услугах. Это существенно укрепило сотрудничество АСБ с турфирмами и привело к установке терминалов бронирования в крупных агентствах, а также к разработке специальных программ для агентств, позволяющих вести компьютерную обработку их документации и бухгалтерского учета. В настоящее время большая часть авиабилетов, продаваемых на рейсы в Западной Европе и Америке, реализуются через турагентства, подключенные к крупным компьютерным системам

[39]Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки – СПб.: Изд.дом «Герда», 2001.С. 169.

бронирования, которые фактически превратились в глобальные системы резервирования туристских услуг (GlobalDistributionSystemsGDS).

Создание CRS (ComputerReservationSystem) возник тогда, когда повышение масштаба авиаперевозок принудил авиакомпании всерьез заняться контролированием положения своих ресурсов и регулированием ими с расчетом на повышение своей прибыльности. К началу 70-х годов системы автоматизации начали совершенствовать все крупнейшие авиакомпании. Исходно эти системы исполняли конкретно инвенторные функции и владели этими ресурсами только кассиры — служащие этих компаний. Тем не менее, уже в конце 70-х, будучи весьма неравнодушными к увеличению нагрузки рейсов, авиакомпании начали давать средства дистрибуции своих ресурсов так же и независимым трэвел-агентствам. При этом повышение количества задач потребовал образования распределительных надстроек CRS-системам, оснащенных специализированным ПО. Распределительные надстройки неоднократно совершенствовались, агенты получали все больше возможностей, и в итоге CRS авиаперевозчиков стали передавать данные о рейсах и даже резервировать билеты на них.

Работа с глобальными системами бронирования в Интернете дает возможность туристскому агентству получать оперативную и подлинную информацию о ценах и количестве свободных мест24 часа в сутки, но также следить за продвижением заказа на всех этапах его реализации.

Такие системы позволяют резервировать все базисные секции тура от мест в гостиницах и авиаперелетов, до билетов в музеи и страховых полисов. В сущности, они составляют всеохватывающую информационную систему, предлагающую главные распределительные сети для всей туристической торговли. Одним соединением с серверами, располагающими соответствующей базой данных, турагенты получают доступ к информации о наличии возможных услуг, стоимости, качестве, времени прибытия и отправления по разнообразному ряду туристических услуг от своих поставщиков. Более того,

турагенты могут связаться с этими базами данных для того, чтобы сделать и подтвердить свой заказ.

Все существующие в нынешний период компьютерные системы бронирования,или CRS (ComputerReservationSystem), можно разбить на два типа: первый — это системы, рассчитанные для хранения ресурсов авиакомпаний и управления ими (они имеют название ресурсных или инвенторных), а второй — для реализации этих ресурсов с помощью обширной сети пунктов продаж (распределительные или дистрибьюторные системы). В сегодняшний момент в мире существует огромное количество этих типов.

К числу ведущих международных систем бронирования причисляются Sabre, Amadeus, Galileo и Worldspan.Остальные глобальные системы, такие как Gabriel, FidelioHotelBank, Axess, Infini и пр., контролируют незначительную часть рынка. В общем, на них приходится менее 10% бронирований.

Важной особенностью любого авиапутешествия является бронирование авиабилета (т.е. предварительный заказ авиабилета), дающее пассажиру гарантию на закрепление за ним места на воздушном лайнере, осуществляющем выбранный рейс, на определенную дату.

Бронирование авиабилетов может быть произведено в аэропортах, представительствах авиакомпании и в туристских фирмах, которые имеют право оформления перевозки. Для бронирования билета клиент может обратиться к агенту по бронированию непосредственно, по телефону или через Интернет. Как уже отмечалось ранее, последний способ бронирования достаточно широко пропагандируется авиаперевозчиками в целях улучшения обслуживания туристов.

Существует ряд правил, которые должны соблюдать пассажир и агент по продаже билетов для быстрого и успешного процесса бронирования. При заказе билета пассажир должен сообщить агенту по бронированию все сведения, касающиеся конкретных условий перевозки (маршрут, дата вылета, класс

обслуживания, количество мест), а также информацию, касающуюся особых условий перевозки, если они имеются. К последним относятся:

- несопровождаемый ребенок от 2 до 12 лет;
- глухой или слепой пассажир (без сопровождения, с сопровождением или с сопровождением собакой-поводырем);
- инвалид в кресле-коляске или инвалид, способный передвигаться самостоятельно;
- больной на носилках;
- пассажир со специальным питанием;
- наличие сверхнормативного багажа, негабаритного багажа в салоне самолета;
- перевозка животного или птицы, оружия, спортивного снаряжения и др.

Полученная от клиента информация вносится в автоматизированную систему бронирования (АСБ), и в случае положительного ответа эта система выдает статус, подтверждающий прием заказа.

Сроки бронирования авиабилета определяются правилами применения тарифов. Существуют тарифы, по которым можно бронировать билеты за год до вылета; другие тарифы ограничивают сроки бронирования за месяц, две недели, неделю до начала перевозки и т.д. Некоторые тарифы обязывают клиентов выкупать билеты сразу в течение 24 - 72 ч. При бронировании клиенту должна быть выдана полная информация о тарифе и правилах его применения.

Пока пассажир не выкупил билет, бронирование считается предварительным. По истечении срока действия брони (который также устанавливается правилами применения тарифов) заказ может аннулироваться без предупреждения. При необходимости перевозчик имеет право потребовать от клиента переподтверждения (повторного подтверждения) бронирования билета по маршруту вперед или на обратный путь, которое можно осуществить либо лично, либо по телефону. Если же пассажир не сделает этого в течение

определенного срока, то перевозчик имеет право отменить бронирование на рейс дальше по маршруту или на обратный рейс.

Сведения, полученные от пассажира, должны сохраняться авиаперевозчиком в тайне и могут быть переданы только его агентам, другим перевозчикам, фирмам, предоставляющим дополнительные услуги, а также соответствующим государственным органам.

Как уже отмечалось, вся поступившая от пассажира информация вносится в автоматизированную систему бронирования (АСБ).

АСБ это информационная компьютерная система, содержащая сведения о маршрутах воздушных линий, расписаниях перевозчиков, тарифах, применяемых скидках, наличии свободных мест на самолетах и т. п.

Первая АСБ под названием «Apollo» была введена в действие в 1976 г. американской авиакомпанией «UnitedAirlines». Вслед за ней «AmericanAirlines» сделала свою АСБ и назвала ее «Sabre». Обе системы очень быстро превратились в коллективные, т.е. они стали обслуживать целые группы авиакомпаний, предоставляя информацию не только о наличии мест на том или ином рейсе, но и общую информацию о рейсах перевозчиков, подробное описание тарифов, сведения о длительности полетов и об особенностях маршрутов. В 80-х гг. эти системы стали стремительно завоевывать международный рынок по бронированию авиабилетов.

Вскоре высокая эффективность использования компьютерных систем бронирования дала возможность владельцам АСБ заняться смежными отраслями туристского бизнеса. Для этого они начали включать в программы компьютерных систем информацию о прокате автомобилей, размещении в гостиницах, продаже железнодорожных билетов, оформлении заграничных паспортов и других услугах. Это существенно укрепило сотрудничество АСБ с турфирмами и привело к установке терминалов бронирования в крупных агентствах, а также к разработке специальных программ для агентств, позволяющих вести компьютерную обработку их документации и

бухгалтерского учета. В настоящее время большая часть авиабилетов, продаваемых на рейсы в Западной Европе и Америке, реализуются через турагентства, подключенные к крупным компьютерным системам бронирования, которые фактически превратились в глобальные системы резервирования туристских услуг (GlobalDistributionSystems GDS).

Основной целью сотрудничества АСБ с турагентствами является максимальное расширение своей сети продаж. Особенно преуспела в этом АСБ «Sabre». Ею были разработаны две специализированные программы, позволяющие фирмам или отдельным гражданам входить в систему со своих компьютеров для бронирования различных услуг и получения интересующей их информации. Представленная информация очень обширна и содержит сведения о погоде в наиболее крупных городах мира; о валюте и курсе обмена валют в гостиницах; об услугах Всемирной Ассоциации Турагентств по предоставлению переводчиков, многоязычных гидов, автомобилей. Программы позволяют бронировать места в гостиницах; приобретать билеты на железнодорожные и автобусные маршруты и круизные суда; заказывать билеты в театры, на выставки и в музеи; организовывать экскурсии, выбирать развлечения, перечень которых имеется в соответствующем блоке информации. «Sabre» позволяет демонстрировать на дисплеях географические карты, фотоснимки мест отдыха, пляжей, номеров гостиниц, что дает возможность клиенту по своему вкусу определить место и условия проживания и отдыха.

Для авиапассажиров системой «Sabre» разработана специальная программа поиска низких цен, позволяющая день за днем просматривать все рейсы и выявлять самые дешевые из них, так как многие авиаперевозчики с приближением даты вылета снижают цены с целью заполнения остающихся мест. Кроме того, «Sabre» предлагает помощь в поиске самых дешевых билетов без штрафа в случае отказа; без лимитирования минимального и максимального времени пребывания в пункте назначения; без требования предварительной покупки билета и др.

Вообще американские компьютерные системы бронирования на сегодняшний день достигли наибольшего развития. Помимо вышеназванных на международном рынке бронирования туруслуг довольно успешно функционируют американские АСБ «SystemOne» и «Worldspan». В России на основе интеграции с последней российско-американской компанией «TravelCity» была создана система бронирования авиабилетов и туристских услуг «Avantix.ru», которая в настоящее время выступает в роли полноценного виртуального агентства. Она позволяет бронировать через Интернет широкий спектр туристских услуг, включая бронирование авиабилетов на все регулярные рейсы крупнейших авиакомпаний мира по всему диапазону тарифов, резервирование автотранспорта и отелей за границей, причем даже в день вылета. Впоследствии «Avantix.ru» предполагает предоставлять возможность бронирования услуг не только туристским агентствам-партнерам, но и прямым пользователям.

Помимо американских систем бронирования услуг существуют аналогичные системы, созданные и в других регионах в Европе, Азии, Австралии, Африке. В 1987 г. в Европе возникло два крупных объединения компьютерного бронирования «Amadeus» и «Galileo». В систему «Amadeus» вошли АСБ следующих авиакомпаний: «AirFrance», «AirInter», «Iberia», «Lufthansa», «Finnair», «Irslander» и др. Система «Galileo» объединила АСБ «Alitalia», «BritishAirways», «Sabena», «KLM», «Swissair» и др. Обе эти системы бронирования имеют десятки тысяч терминалов в туристских агентствах многих стран мира, через которые можно бронировать билеты на рейсы различных авиакомпаний, размещение в гостиничных цепях и независимых гостиницах, арендовать автомобили у наиболее известных компаний прокатного бизнеса, а также получать массу разнообразной информации.

В азиатском регионе самой крупной системой компьютерного бронирования является «Abacus», которая включает системы «CathayPacificAirways», «ChineAirlines», «MalaysiaAirlines»,

«PhilippineAirlines», «RoyalBrooney» и «SingaporeAirlines». В начале 80-х гг. 54 авиакомпании африканского и латиноамериканского регионов объединили свои обособленные компьютерные системы бронирования и создали коллективную АСБ, названную «Gabriel». Впоследствии с ней стали сотрудничать российские авиаперевозчики «Аэрофлот», «Трансаэро», «Россия», «Ориент», «Внуковские авиалинии» и др. С течением времени услуги АСБ «Gabriel» были расширены путем подключения к системе турагентств стран участниц этого союза. Расширенный набор услуг (так называемый GETS-Gabriel) позволяет бронировать места в гостиницах, заказывать прокат автомашин, автоматизировать работу офисов турфирм, вести учет часто летающих пассажиров, управлять доходностью перевозок.

Следует отметить, что в развитии систем компьютерного бронирования принимает активное участие международная организация IATA, реализующая в разных странах через турагентства обучение специалистов для работы в автоматизированных системах бронирования.

В последнее время в развитии АСБ наблюдается довольно интенсивный процесс их интеграции, заключающийся в обмене пакетами услуг между отдельными крупными компьютерными системами. Так, например, компания «SystemOne» поставляет определенное программное обеспечение компании «Amadeus»; по отдельным направлениям «Galileo» сотрудничает с «Apollo», «Amadeus» с «Sabre» и т.д. Некоторые авиакомпании участвуют в нескольких АСБ коллективного пользования, что свидетельствует об их активной позиции на рынке авиаперевозок. рассмотрим наиболее распространенные системы бронирования авиабилетов.

На сегодняшний момент существуют 5 наиболее распространенные системы бронирования, применяемые на рынке авиаперевозок России: международные Амадеус (Amadeus), Сейбр (Sabre), Галилео (Galileo), Габриэль (Gabriel SITA)и российская разработка – Сирена Тревел. Рассмотрим каждую подробнее.

Amadeus – Глобальная дистрибутивная система бронирования авиаперелетов, гостиниц, автомобилей, железнодорожных перевозок, паромов, круизов. Предлагают свой продукт агентствам, работающим в туристическом бизнесе, которые хотели бы повысить профессиональный уровень и ускорить процесс обслуживания своих клиентов.

Турист, пришедший в турагентство, где используются система Amadeus, может получить полный пакет услуг, включающий: авиаперелет, гостиницу, прокат автомобиля и страховку. С помощью системы Амадеус Вы сможете выполнить пожелания клиентов быстро и качественно.

Amadeus – самая популярная Компьютерная Система Бронирования в мире. Благодаря устойчивому росту числа новых подключений во всем мире, технологии, решения и услуги широко используются в различных сферах индустрии туризма: от крупных международных авиакомпаний и низкобюджетных перевозчиков до гостиничных операторов, трэвел агентств, туроператоров и компаний по аренде автомобилей.

Amadeus – один из ведущих поставщиков решений в области дистрибуции, информационных технологий и электронных продаж. Компания Амадеус является ключевым партнером многих мировых компаний индустрии туризма, авиаперевозок и представляет глобальную систему бронирования Amadeus.

Сегодня Amadeus предлагает своим клиентам возможность в режиме реального времени бронировать[40]:

- билеты на рейсы 478 авиакомпаний и просматривать расписание рейсов 718 авиакомпаний мира;

автомобили в аренду в 36 000 офисов 25 компаний по прокату автомобилей во всем мире;

- гостиничные номера, осуществляя их выбор по категориям, расценкам, фотографиям, расположению отеля на карте. Amadeus гарантирует

[40] www.amadeus.ru

подтвержденное бронирование, неизменность цены, по которой Вы забронировали номер, и его реализацию по специальным расценкам Вашего агентства для 80 185 гостиниц. Среди них как гостиницы международных цепочек, например: Accor, Hyatt, InterContinental, HolidayInn, Marriott, Renaissance, Radisson, – так и отдельные самостоятельные гостиницы. Amadeus первым внедряет решение по управлению комиссионными вознаграждениями туристических агентств для повышения объемов бронирования гостиниц.

На сегодняшний день наверно самая распространенная зарубежная GDS в России и самая удобная на мой взгляд. Удачное решение интерфейса и мощный хелпдеск (отдел поддержки пользователей). Все основные международные и российские авиаперевозчики доступны для бронирования, включая некоторые лоукосты.

Galileo – является ведущей мировой глобальной дистрибутивной системой (GDS), обеспечивающей туристические агентства возможностью бронирования авиаперевозок, гостиниц, сопутствующих туристических услуг и аренды автомобилей посредством широкого доступа к расписанию, ресурсам мест и тарифной информации компаний-поставщиков услуг.

Располагая 30-ти летним опытом работы, Galileo предлагает лучшие способы управления и дистрибуции ресурсов в туристической индустрии.
Система Галилео представлена на всех континентах, ее используют более 50 000 туристических агентств в 140 странах мира. Galileo обрабатывает около197 000 000 запросов в день, создает более 2 000 000 000 расчетов тарифов в год, генерирует более 250 000 000 билетов в год. Именно в Galileo представлено больше LowCost перевозчиков, чем в любой другой GDS[41].

Galileo входит в состав департамента дистрибуции туристических услуг компании Travelport, к которому также относятся глобальная дистрибутивная система Worldspan еще менее распространенная в России, чем Галилео.

[41]http://www.travelport.com/

Sabre – Глобальная Дистрибутивная Система, обеспечивающая своих пользователей самой надежной в отрасли туристической информацией, а также данными о расписании, наличии мест, ценообразовании и правилах авиакомпаний. Кроме того, Сейбр дает возможность бронирования и оформления авиабилетов, посадочных талонов, маршрутов и других перевозочных документов.

Система Sabre также включает такую туристическую информацию, как конвертация различных валют, требования медицинского характера, инструкции по оформлению виз, информацию о погоде и местных достопримечательностях. Деятельность компании охватывает 6 континентов, 112 стран, 56,000 офисов агентств и обрабатывает 37% от мирового объема авиабронирований. 8900 человек обеспечивают деятельность компании в 45 странах мира[42].

Российское отделение компании предоставляет технологии системы Sabre, оказывает услуги и осуществляет консультации на рынке российских туристических агентств уже с 1995 года. В 2005 году была осуществлена миграция авиакомпании Аэрофлот и агентской сети с системы Gabriel на ГДС Sabre. Миграция агентств Аэрофлота произошла 23 марта 2005 года и затронула 2,183 агентства Аэрофлота (более 6,000 рабочих станций) по всему миру. За 31 минуту была осуществлена миграция свыше 340,000 PNR в Sabre.
Кроме того, Sabre в России предоставляет различные дополнительные возможности, включая обучение, функциональную и техническую поддержку пользователей системы, службу поддержки HelpDesk и Учебные центры во многих городах РФ.

Свое развитие Сейбр в России получил благодаря авиакомпании Аэрофлот, которая своим переносом ресурсов мест из Габриэль в Сейбр дала толчок и стимул авиационным агентам использовать систему в работе. Наладив

[42] www.sabretravelnetwork.ru

работу и информационно-техническую поддержку работая в тесном сотрудничестве с Аэрофлотом, Сейбр с 2010 г. .

Gabriel – Автоматизированная система бронирования была разработана в начале 70-х годов компанией SITA, мировым лидером в сфере коммуникационных услуг для авиатранспорта. Создание Габриэль было естественным шагом на пути расширения сферы деятельности и теперь SITA обладает солидным опытом в предоставлении услуг по управлению процессом бронирования и тарифами авиакомпаний .

На сегодняшний день в мире насчитывается около 150 авиакомпаний – пользователей системы.

В России Gabriel используют S7 Airlines и Трансаэро. Система дает возможность бронирования места, расчета тарифа и оформления автоматизированных билетов на эти авиакомпании.

SITA Gabriel представляет собой комплексное решение по бронированию пассажирских перевозок и управлению наличием мест на рейсах авиакомпании. SITA Gabriel имеет интерактивные подключения со всеми основными глобальными распределительными системами (GDS), включая Abacus, Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan и российские системы Сирена-Трэвел и Сирин. Предоставление в режиме реального времени информации о наличии мест в эти GDS дает авиакомпании возможность организации взаимодействия с туристическими агентствами по всему миру.

Структура системы обеспечивает высокий уровень безопасности, так что конфиденциальные данные авиакомпании остаются закрытыми для других авиакомпаний

Сирена – Трэвел — единственная аккредитованная отечественная распределительная система бронирования авиаперевозок (АРС). АРС Сирена-Трэвел по своим функциональным характеристикам соответствует рекомендациям ИАТА для дистрибутивных (распределительных) систем, принципам построения ведущих зарубежных глобальных распределительных

систем (ГРС) с учетом потребностей и особенностей рынка перевозок России и стран СНГ. Технология ее работы строится на базе международных стандартов для интеграции с мировой инфраструктурой туризма и путешествий.

Система «Сирена- Трэвел»:

- позволяет бронировать места и оформлять билеты с любого агентского терминала (как для агентств собственной сети авиакомпаний, так и для агентов нейтральной среды, независимо о того, к какому узлу сети передачи данных подключен данный терминал);
- собирает и хранит информацию о расписании, наличии мест, тарифах и условиях применения тарифов для авиакомпаний России и стран СНГ;
- формирует единый архив всех операций, который позволяет использовать данные для формирования отчета агента при работе с системой, для организации взаиморасчетов между агентством и авиакомпаниями, организации взаиморасчетов системы «Сирена — Трэвел» с центрами бронирования авиакомпаний за предоставленные услуги;
- на основании хранимой информации при бронировании мест для агентств нейтральной среды формирует «нейтральный экран», который определяет следующий порядок отображения рейсов всех авиакомпаний России и СНГ на экране:
- по количеству посадок между пунктами отправления и назначения (беспосадочные, с посадками. с пересадками), по времени вылета;
- осуществляет бронирование и продажи авиаперевозок авиакомпаний, хранящих ресурсы мест в международных системах «Габриэль», «Амадеус» и «Сейбр» в интерактивном режиме и т.п.

TAIS CRS (Сирена-2.3) – система резервирования и продажи перевозок. По информации от разработчиков полной мере отвечает требованиям, предъявляемым к современным системам резервирования, и по своим функциональным и объемным характеристикам способна конкурировать с

аналогичными продуктами не только на внутреннем, но и на международном авиационном рынке.

1.6. Основные виды авиабилетов

В настоящее время в мире используется несколько типов авиационных билетов:

- копирующийся автоматический билет («Сэндвич») (TransitionalAutomatedTicket TAT);

- автоматический купонный билет с посадочным талоном (AutomatedTicket/BoardingPass);

- билет для ручной выписки (ManualIssuedTicket);

- нейтральные бланки IATA;

- электронный билет (ElectronicTicket).

В России до недавнего времени наибольшее распространение имел копирующийся автоматический билет (ТАТ). Его использовал национальный перевозчик «Аэрофлот Международные авиалинии». Билет имел вид небольшой книжечки в красочной обложке. На обложке могло было быть указано название перевозчика и нанесена его эмблема. Билет содержал текстовую часть и несколько купонов, представляющих собой бланки- копии, отличающиеся лишь по цвету. В тексте приводились сведения о некоторых общих правилах перевозки и об ответственности перевозчика за жизнь, здоровье пассажира и сохранность его багажа. В купонах-копиях указывалась конкретная информация по реализации договора на перевозку: фамилия пассажира, маршрут, дата и время вылета, класс обслуживания, код авиакомпании и т. д.

Авиабилет на внутреннюю перевозку пассажира содержал, как правило, 3 купона, один из которых оставался в кассе при продаже билета, а два другие (полетный и пассажирский) выдавались на руки пассажиру.

Полетный купон отрывался диспетчером при регистрации пассажира на рейс и использовался для отчетности. Пассажирский купон должен был оставаться у пассажира на протяжении всей поездки.

Авиабилет на международную перевозку пассажира включал не менее 4 купонов. Контрольный купон (серо-зеленого цвета) оставался в кассе при продаже билета. Он служил для контроля за расчетом тарифа и правильного заполнения бланков. Периодически (раз в неделю) авиаперевозчики сдавали эти купоны вместе с отчетами о проданных билетах в центр международных расчетов. Купон агентства оставался в агентстве для отчетности кассира перед бухгалтерией. Он хранился в архиве в течение 3 лет. Полетный купон изымался при регистрации пассажира на рейс. Пассажирский купон (белого цвета) оставался у пассажира в качестве подтверждения о договоре на перевозку.

Следует отметить, что если перевозка состоит из нескольких отрезков пути (т.е. имеет место перевозка с пересадками), то билет мог содержать не один полетный купон, а несколько. В этом случае каждый полетный купон был действителен только на определенном участке перевозки в соответствии с указанным в нем маршрутом, датой, номером рейса и классом обслуживания.

Наиболее широкое распространение имел бланк ТАТ с четырьмя полетными купонами. Если маршрут содержал меньшее количество перелетов, то на «лишних» купонах в графе «Маршрут» печаталось слово «VOID» (не действителен для перевозки), а сам купон вырывался агентом.

Если маршрут по билету включал большее количество перелетов, чем количество полетных купонов в бланке, то такой билет выписывался на нескольких бланках. В таком случае эти несколько бланков представляют собой

один билет, поэтому его было нельзя выбрасывать до окончания всего путешествия.

Основным преимуществом копирующегося автоматического билета является то, что каждый купон бланка снабжен копировальным слоем, поэтому все данные, вносимые при печатании билета, пробиваются насквозь и фиксируются сразу на всех купонах. Помимо отечественных авиакомпаний такой вид бланка использовали «KLM», «SAS», «CSA», «CyprusAirways» и другие перевозчики.

Другой довольно распространенной формой авиабилета являлся автоматический купонный билет с посадочным талоном. Особенность этого билета состоит в том, что каждый полетный купон печатался отдельно и был снабжен магнитной полосой, которая содержит информацию о полете.

Благодаря этому данный тип бланка авиабилета можно использовать для автоматической регистрации пассажира. Пассажирская копия представляла собой также отдельный купон «Passenger Receipt». Каждый из купонов был снабжен отрывным посадочным талоном (правая часть), в который при регистрации пассажира печатались место, номер выхода и время посадки.

Бланки автоматического купонного билета с посадочным талоном использовали «BritishAirways», «Lufthansa», «AirFrance», «Swissair», «Finnair» и другие авиакомпании.

В некоторых случаях авиабилет мог быть выписан на бланке для ручной выписки. Это связано с тем, что технологически было невозможно печатать на одном принтере бланки разных авиакомпаний, да и не все агентства были оснащены дорогостоящими билетопечатающими устройствами. Кроме того, запас ручных бланков должен быть на случай остановки системы или неисправности принтера. Наибольшее распространение имели билеты ручной выписки с двумя и четырьмя полетными купонами. Если количество перелетов

по маршруту меньше, чем количество полетных купонов, то в «лишних» полетных купонах писалось слово «VOID», а сами купоны вырывались из билета агентом. Каждый купон также был снабжен копировальным слоем, поэтому любой купон содержал информацию обо всех других.

Бланки всех вышеназванных авиабилетов могли быть с эмблемами авиакомпаний (собственные) или без них - нейтральными (бумажные бланки - заготовки определенного вида), однако за каждым билетом закреплен свой номер. Собственный билет перевозчика должен иметь еще и код IATA, закрепленный за авиакомпанией, который представляет собой первые три цифры перед номером билета («Аэрофлот» 555, «Сибирь» 421, «BritishAirways» 125, «Lufthansa» 220 и т.п.). Все собственные авиабилеты регистрируются в ГСГА (Государственная служба гражданской авиации). Нейтральные бланки авиабилетов выдаются агентам по продаже проездных документов через Транспортную Клиринговую Палату. Нейтральные бланки IATA также существуют в виде бумажной заготовки проездного документа и выписываются по тарифам IATA.

Международная ассоциация авиаперевозчиков имеет две основные системы продажи своих билетов через агентскую сеть BSP (Европа и Азия) и ARC (США и Канада). Билеты на таких бланках могут быть оформлены только авиакомпанией, имеющей расчетный код IATA, обеспечивающий ответственность компании за оформление проездных документов в системах BSP и ARC. На обложке билетов, оформленных на нейтральных бланках IATA, как правило, имеется соответствующий логотип Международной ассоциации авиаперевозчиков. Бланки могут заполняться путем автоматической печати на принтере или вручную. При оформлении билетов для нескольких участников маршрута должны использоваться авиакомпании-перевозчики, с которыми авиакомпания владелец бланка имеет соглашение о признании перевозочных документов.

В последнее время благодаря интенсивному проникновению новых технологий в различные сферы общественной жизни, в том числе и в сферу транспортного обслуживания, возникли новые формы существования билетов. Так, некоторые зарубежные авиакомпании («DeltaAirlines», «Lufthansa» и др.) ввели электронные билеты, которые представляют собой некую электронную запись, хранящуюся в базе данных. Однако электронный билет может быть «выписан» только в том случае, если весь перелет осуществляется одним перевозчиком, так как электронная запись, хранящаяся в компьютере этого перевозчика, не доступна другим авиакомпаниям.

1.7. Недостатки бумажных авиабилетов

Технологии применения традиционных бумажных авиабилетов создавались в первой половине XX века с учетом возможностей применявшихся в то время технологий хранения, передачи и обработки информации. В частности, для хранения информации применялись бумажные носители, для передачи - телеграфные и телефонные голосовые каналы, для поиска информации большие хранилища бумажных носителей просматривались глазами. Используемые технологии не позволяли проводить в массовом порядке за приемлемо короткое время даже выборочную проверку авиабилетов, предъявляемых пассажирами для получения услуг перевозки или для возврата денег при отказе от перевозки. Таким образом, выписанный авиабилет должен был быть сам по себе носителем полной информации, которая необходима для предоставления услуг и соответствующих денежных расчетов. Вместе с тем, на различных стадиях процесса продажи билетов и перевозки пассажира теоретически возможны намеренные злоумышленные действия по фальсификации информации о заключенных договорах перевозки с целью незаконного получения какой-либо финансовой выгоды. Например, в законно купленном билете исправлялась информация о маршруте и цене билета на более высокую, после чего такой билет предъявлялся к возврату. Также

известны случаи оформления поддельных билетов на похищенных бланках и другие виды махинаций. В результате этих и многих других факторов были выработаны специальные меры по проведению процедур продажи авиабилетов. В частности, существовали следующие ограничения:

1. Авиабилет должен быть выпущен на специальном бланке, который снабжен средствами защиты от подделок (например, бумага с водяными знаками).
2. Бланки авиабилетов должны быть бланками строгой отчетности, в отношении которых действуют специальные правила учета, хранения, передачи для использования, утилизации.
3. Процедура выпуска авиабилета должна была подразумевать копирование информации с билета на другие носители информации (например, отрывные купоны билета) и передачу этих носителей в другие предприятия для учета, использования, приема к исполнению, архивирования и других целей.

Все это делало процедуру выпуска авиабилета достаточно дорогостоящей. Есть сведения, что затраты авиакомпаний на выпуск бланков билетов и другие затраты, связанные собственно с организацией продажи билетов на бумажных бланках, достигали 10 долларов за каждый проданный билет.

1.8. Преимущества электронного билета.

Электронный билет или e-ticket — это электронный документ, удостоверяющий договор воздушной перевозки между пассажиром и авиакомпанией. В отличие от бумажного авиабилета, электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных авиакомпании.

В конце XX века ситуация с хранением, передачей, обработкой и поиском информации существенно изменилась. Существенно возрасли скорость передачи и обработки информации, а также емкость информационных хранилищ и скорость поиска информации. Все это сделало возможным появление технологии электронных билетов. В отличие от бумажного билета,

электронный билет представляет собой совокупность записей в базах данных различных компьютерных систем. Для электронного билета не требуется специальный бланк - вся информация хранится в памяти компьютеров и при необходимости быстро передается с одного компьютера на другой. Соответственно, снижаются затраты авиакомпаний на изготовление бланков и их обращение. Далее, с развитием средств электронной коммерции и электронных платежей появляется возможность оплаты авиабилета с помощью автоматизированных устройств (банкоматы, платежные терминалы, банковские компьютерные системы). Таким образом, сокращаются затраты авиакомпаний и агентов по продаже билетов на организацию денежного оборота. Кроме того, внедрение технологий электронного билета позволяет снизить и некоторые другие затраты.

2. Современные системы для профессионального on-line бронирования и выписки авиабилетов

На сегодняшний день практически каждый крупный туроператор предлагает турагентствам возможность выписки авиабилетов через созданные оператором надстройки к АСБ, но как правило, эти надстройки помогают решать только минимальные задачи: поиск, оплата и выписка билета без возможности выбора нужного тарифа (возвратного или невозвратного и тд. И тп.), без возможности забронировать места без выписки билета и т. д. Для решения же этих задач в последние годы на рынок стали выходить компании, которые предлагают агентствам использовать их надстройки к АСБ для решения гораздо большего числа вопросов, нежели надстройки предлагаемые туроператорами и билетными агентами. В целом, если сравнивать процесс бронирования билетов через ГДС и рассматриваемые мною системы, то работа через он-лайн надстройки оказывается гораздо проще, т. к. отпадает необходимость держать в голове сотни команд, через которые осуществляются действия в ГДС, а также всегда, если агент не помнит или не знает ИАТА кодировки аэропортов и авиакомпаний, то в он-лайн надстройку их всегда можно ввести по-русски и система примет этот вариант. Ниже я хочу сравнить четыре таких надстройки, занявшие огромную долю рынка подобных систем.

2.1. TICKETS-PRO

Данная система предлагается туроператором Пегас-Тур (г. Челябинск). Позиционируется как «революционная он-лайн касса для профессионалов».

В данной системе реализован поиск билетов сразу через несколько АСБ: Галилео, Сэйбр, Сирена и СИТА, что дает явно преимущество по таким отечественным авиакомпаниям как Аэрофлот и Сибирь (S7). По некоторым российским и зарубежным авиакомпаниям также реализовано предоставление комиссий для агентов, что отражено в обширном приложении к договору.

Для облегчения работы агентов возможен матричный поиск вариантов перелетов в режимах 3 на 3 и 7 на 7 дней, таким образом, для сравнения цен на различные комбинации дат нет необходимости проверять каждую комбинацию.

При задании параметров поиска система реагирует на введение наименований аэропортов с помощью кодов IATA, что также способствует ускорению работы, при наличии соответствующих знаний у пользователя. Если же таковые отсутствуют, то система автоматически предлагает варианты городов и аэропортов по первым трем-пяти буквам названия. Так же еще на этапе введения параметров маршрута возможно ограничить поиск, выбрав отображение только прямых вариантов перелета, рейсов только определенных авиакомпаний и т.д. При этом, если пользователь решает ограничить поиск несколькими авиакомпаниями, то соответствующее поле также реагирует на введение IATA и ICAO кодов авиакомпаний.

Еще одним интересным решением является возможность расширения поисков до соседних аэропортов в радиусе 180 километров от требуемого. Таким образом, если производится поиск рейсов по маршруту Москва (Домодедово) – Париж (Шарль де Голль) и система не дала подходящих вариантов, то при выборе этого параметра можно включить в поиск столичные Шереметьево и Внуково, а также парижский аэропорт Орли.

На этапе выбора вариантов перелета пользователь сразу может видеть в какой АСБ и в каком классе бронирования будет происходить выписка билета, правила применяемого тарифа и даже расчет тарифа. Для облегчения работы в одном поле собираются все возможные комбинации рейсов одной авиакомпании (либо авиакомпаний имеющих код-шеринговые и интерлайн соглашения).

Очень важным моментом в работе с системойTickets-pro является возможность создания бронирования без внесения паспортных данных

туристов и дальнейшего их добавления в бронь без участия специалистов службы поддержки. Бронь держится согласно тайм лимита, установленного правилами тарифа, и система оперативно реагирует на какие либо изменения со стороны авиакомпании. Выписка билета осуществляется мгновенно и не требует наличия даже минимального депозита от агента. Точно так же осуществляется отмена бронирования.

В случае ошибочной выписки билета, либо при отказе пассажира от перевозки у пользователя системы есть возможность оперативно и без участия операторов службы поддержки произвести VOID аннуляцию выписанного билета.

Существенных минусов при работе с системой я не выявил. Единственной слабой стороной данной надстройки является работа со сложными перелетами.

Для подключения к системе требуется только подписанный договор. Не требуется внесения депозитов, расчет производится по факту выписки билета.

2.2. ПОРТБИЛЕТ

Портбилет — он-лайн сервис, предоставляемый компанией Вип-сервис.

В данной системе реализован поиск билетов сразу через несколько АСБ: Амадеус, Сэйбр и Сирена. В целом это достаточно для поиска и бронирования мест на большинство авиакомпаний мира.

В Портбилете так же, как и в предыдущей системе реализован матричный поиск вариантов.

Единственной отличительной чертой системы является возможность работы в режиме «эмулятор SABRE», в котором реализована возможность

подбора рейсов и составления стыковочных маршрутов через экран наличия мест на рейсе, аналогичный тому, который видят кассиры при работе в Sabre.

При подборе перелетов возможно видеть по какому тарифу дается цена и ознакомиться с правилами данного тарифа.

В Портбилете никак не реализовано бронирование сложных перелетов, что является огромным минусом, т. к. при необходимости забронировать несколько перелетов, между которыми есть наземные участки, например перелеты Москва-Пекин и Шанхай-Москва в одном PNR забронировать не получится. Также не всегда получится забронировать перелет Екатеринбург-Санкт Петербург через Москву со стоповером в промежуточном пункте.

Для работы с системой необходим договор с компанией. Билеты выписываются либо после их оплаты, либо при наличии депозита со стороны агента.

2.3. IATI

IATI — надстройка, предоставляемая турецкой компанией GammaTourism. До недавнего времени это было значительным минусом при работе с данной системой, т.к компания не имела аккредитации в BSP Russia и выписка билетов осуществлялась через BSP Ukraine или BSP Turkey. Проблемы могли возникать, например, при выписке билетов компании Трансаэро, у которой по некоторым тарифам было жесткое разграничение штрафов при изменениях полетных данных либо возврате билета: если билет выписан на территории России, то при возврате удерживается 25% от тарифа, если же билет выписан за пределами России, то билет невозвратный, таким образом, из-за того что билет был выписан в турецком BSP, то при возврате билета применялись гораздо более жесткие санкции.

На сегодняшний день компания активно переводит российский сегмент пользователей на работу через BSP Russia и на момент написания данного параграфа наблюдались проблемы с отображением рейсов некоторых авиакомпаний, но по заверениям сотрудников компании — это временные сбои.

В данной системе реализован поиск билетов сразу через несколько АСБ: Амадеус, Сэйбр, Галилео, Сирена. Отличительный чертой данной системы является, то, пользователи имеют возможность продажи билетов на рейсы бюджетных авиакомпаний (LowCostCarrears), т. к. компания IATI имеет прямые доступы в системы перевозчиков, не представленных в АСБ , например, возможно бронирование мест на рейсах авиакомпании AirArabia.

Как недостаток можно выделить то, что на этапе задания параметров перелета отсутствуют дополнительные фильтры (только прямые рейсы, выбор авиакомпании и т. д.) и интерфейс в котором трудно разобраться в начале работы.

Имеется возможность создания бронирования без внесения паспортных данных туристов и дальнейшего их добавления в бронь без участия специалистов службы поддержки. Бронь держится согласно тайм лимита, установленного правилами тарифа, и система оперативно реагирует на какие либо изменения со стороны авиакомпании. Выписка билета осуществляется мгновенно и не требует наличия даже минимального депозита от агента. Точно так же осуществляется отмена бронирования.

В случае ошибочной выписки билета, либо при отказе пассажира от перевозки у пользователя системы есть возможность оперативно и без участия операторов службы поддержки произвести VOID аннуляцию выписанного билета.

В системе реализован подбор сложных перелетов, который помогает решать довольно сложные задачи, но проблема в том, что иногда были выявлены моменты его некорректной работы.

Для подключения к системе требуется только подписанный договор. Не требуется внесения депозитов, расчет производится по факту выписки билета.

2.4. ТЕЛЕТРЕЙН

Система «Телетрейн» дает возможность, не используя профессиональные системы бронирования, получить все возможности оператора по продаже авиабилетов.

В данной системе реализован поиск билетов только черезнесколько АСБ: Амадеус и Сирена. В отличие от предыдущих систем поиск в них ведется раздельно. При задании параметров поиска система реагирует на введение наименований аэропортов с помощью кодов IATA, что способствует ускорению работы, при наличии соответствующих знаний у пользователя. Если же таковые отсутствуют, то система автоматически предлагает варианты городов и аэропортов по первым трем-пяти буквам названия. Так же еще на этапе введения параметров маршрута возможно ограничить поиск, выбрав отображение только прямых вариантов перелета, рейсов только определенных авиакомпаний и т.д. При этом, если пользователь решает ограничить поиск несколькими авиакомпаниями, то соответствующее поле также реагирует на введение IATA и ICAO кодов авиакомпаний.

Наиболее явным минусом при работе с системой Телетрейн становится то, что при работе с бронированием в Амадеусе невозможно выбрать класс бронирования и тариф, т.к. ведется поиск минимального тарифа. Так же недоступно бронирование сложных перелетов, а отсутствие данного функционала влечет неудобства, о которых я уже говорил ранее.

В целом, если рассматривать функционал Телетрейна, то на фоне надстроек, которые я рассматривал ранее, он выглядит гораздо более скупым, не позволяющим решать многие задачи, которые могут возникнуть у турагента.

Дополнительным неудобством может стать то, что любые, даже малейшие модификации бронирований приходится производить, прибегая к помощи специалистов службы поддержки, которая имеет жесткий график работы и не работает в выходные и праздничные дни. Таким образом в случае непредвиденных обстоятельств агент остается без поддержки.

Для работы с системой необходим договор с компанией. Билеты выписываются либо после их оплаты, либо при наличии депозита со стороны агента.

2.5. Сравнительный анализ систем онлайн-продажи авиабилетов

Для того, чтобы сравнить вышеописанные системы он - лайн бронирования и продажи авиабилетов я выделил несколько критериев:

1. Необходимость внесения депозита для выписки билетов
2. Подключенные АСБ
3. Возможность бронирования без паспортных данных
4. Зависимость от службы поддержки (оценка от 1(полностью зависим до 4)
5. Возможность выбора класса бронирования и тарифа
6. Возможность ознакомления с правилами тарифа на этапе подбора вариантов перелета
7. Возможность добавление к стоимости билета сбора агента, который будет отражен в маршрут - квитанции билета
8. Дополнительный функционал

Для удобства сравнение приведено в виде таблицы:

Таблица 1

Сравнение систем он-лайн выписки авиабилетов

	Tickets-pro	IATI	Портбилет	Телетрейн
1. Депозит	Не требуется	Не требуется	Требуется	Требуется
2. АСБ	Galileo, Sabre, SITA, Сирена	Galileo, Sabre, SITA, Сирена, Amadeus	Sabre, Сирена, Amadeus	Сирена, Amadeus
3. Бронирование без паспортных данных	Возможно	Возможно	Не возможно	Не возможно
4. Зависимость от службы поддержки	1	2	3	4
5. Выбор тарифа	Да	Да	Не всегда	Не всегда
6. Правила тарифа до бронирования	Да	Да	Не всегда	Да
7. Сбор агента	Да	Да	Да, но в билете не отображается	Да
8. Доп. функционал.	Нет	Выписка рейсов LCC и чартеров	Нет	Нет

Таким образом, мы видим, что все системы имеют ряд недостатков, при этом наиболее функциональными являются Tickets-proи IATI.

Заключение

Значение воздушных сообщений в туризме возрастало по мере увеличения провозной способности самолетов, повышения комфорта, сокращение времени полета. Особенно это отмечается с середины 50-х гг., когда появились реактивные самолеты со скоростью 700-950 км/час. Наибольшее количество туристов, особенно путешествующих на дальние расстояния, пользуются услугами авиации. Развитие внутреннего туризма России находится в непосредственной зависимости от состояния рынка внутренних авиаперевозок. На сегодняшний день на рынке внутреннего туризма России существует проблема нехватки низкобюджетной авиаперевозки и недостаточное количество межрегиональной перевозки. Но несмотря на это авиабилеты пользуются стабильным спросом и организация продажи авиабилетов в турагентствах – это необходимость.

При тщательном рассмотрении в ходе написания данной работы он-лайновых b2b систем, являющихся надстройками к профессиональным ГДС, предназначенных для облегчения продажи авиабилетов, стало ясно, что каждая из них имеет свои сильные и слабые стороны и не может в полной мере заменить профессиональную ГДС.

Таким образом, если агентство планирует внедрять подобного рода систему, то наиболее удобным вариантом станет подключение к двум системам, каждая из которых сможет скомпенсировать недостающий функционал другой.

Список использованных источников

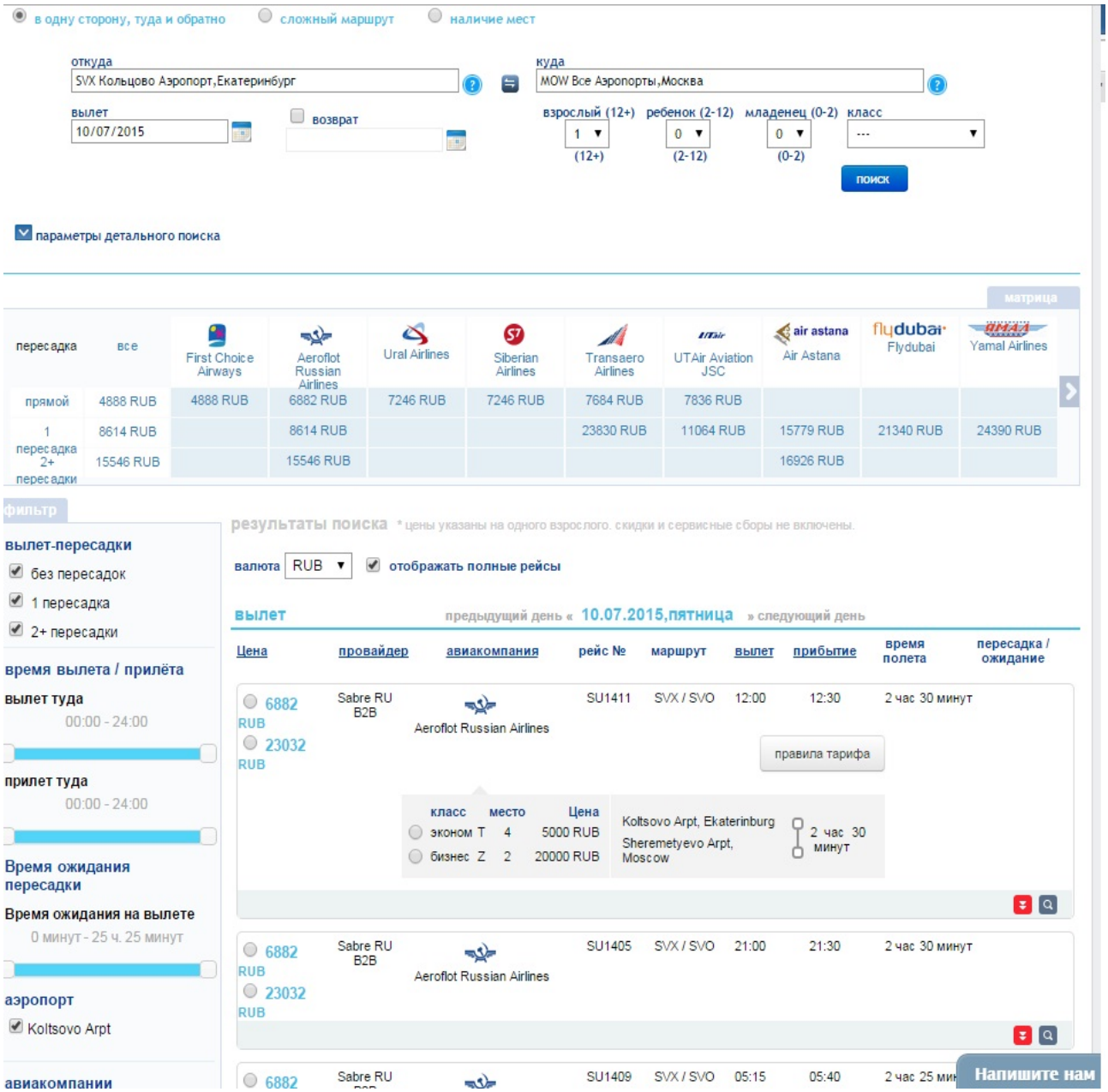
1. Официальный сайт компании «Телетрейн»: URL: http://www.teletrain.ru.ru/ (дата обращения 20.02.2015)
2. Официальный сайт системы «IATI»: URL: http://www.iati.ru/ (дата обращения 20.02.2015)
3. Официальный сайт системы «Tickets-pro»: URL: http://www.tickets-pro.ru/ (дата обращения 27.03.2015)
4. Официальный сайт компании «Портбилет»: URL: http://www.portbilet.ru/ (дата обращения 21.02.2015)
5. Официальный сайт авиакомпании «Аэрофлот»: URL: http://www.aeroflot.ru/ (дата обращения 14.12.2014)
6. Официальный сайт авиакомпании «Сибирь»: URL: http://www.s7.ru/ (дата обращения 02.02.2015)
7. Официальный сайт компании «Амадеус»: URL: http://www.amadeus.ru/ (дата обращения 17.12.2014)
8. Официальный сайт компании «Сирена-трэвел»: URL: www.sirena-travel.ru/ (дата обращения: 17.12.2014)
9. Официальный сайт компании «Сэйбр»: URL: http://www.sabretravelnetwork.ru/ (дата обращения 17.12.2014)

Список использованной литературы

1. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки – СПб.: Изд.дом «Герда», 2001. – 400с.
2. Геращенко Н., Соколова А. Второе дыхание российских GDS // Мир электронной коммерции, - №04 - 2000г.
3. Гуляев В.Г. «Новые информационные технологии в туризме» - М.: «Издательство ПРИОР», 1988. 144с.

4. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. – М.: НОЛИДЖ, 1996. – 312с.
5. Ушаков Д. С. Прикладной туроперэйтинг. - М: Пресс, 2008 - С. 300
6. Дурович А.П. Организация туризма. – СПб.: Питер, 2009. 320 с.
7. Крутик А. Б. Внедрение систем электронного бронирования и резервирования //Эффективное развитие туристского предприятия. 2007.
8. О. Я. Осипова. Транспортное обслуживание туристов. - М.: Издательство: Академия, 2006 г. - 384 с.
9. Папирян Г.А. Международные экономические отношения. Экономика туризма. - М.: Финансы и статистика, 2010. - 208 с.

Приложение 1. Интерфейс системы IATI



Приложение 2. Интерфейс системы Портбилет (Обычный режим)

Варианты цен на заданную дату

	Все авиакомпании	АК Победа	S7	Аэрофлот	Уральские	Трансаэро
Беспосадочные рейсы	от 4 527,00 руб.	от 4 527,00 руб.	от 6 700,00 руб.	от 6 732,00 руб.	от 6 800,00 руб.	от 7 555,00 руб.
1 пересадка						
2+ пересадки						

Сортировка (найдено: 32 результатов)

Время вылета туда:

Пт 05:15 Пт 23:40

Цена

4 527,00 руб. 25 015,00 руб.

Сортировка

Цена Продолжительность Время отправления Время прибытия

-1 День Туда: 10 июля 2015 +1 День

Готовые варианты

	Авиакомпания	Отправление	Прибытие	Время в пути
	Перелет: Екатеринбург (SVX) - Москва (VKO)			
	АК Победа DP-404 (БОИНГ 737-800) Правила тарифа (Взрослый): Н/Эконом Норма провоза багажа (справочно) - 10К Имеет ограничения по возврату	Пт, 10 июля 07:30 Екатеринбург (SVX)	Пт, 10 июля 08:00 Москва, Аэропорт Внуково, Москва (VKO)	02:30

4 527,00 руб. Цена для взрослых - 1 x 4 527,00 руб. (включая все сборы) Посмотреть другие тарифы Выбрать

Приложение 3. Интерфейс системы Портбилет (Режим «Эмулятор Sabre»)

Результаты поиска | Выбрать другой рейс

Вылет туда **Екатеринбург** (SVX) - **Москва** (MOW) **Пт, 10 июл, 2015**

-1 День | Туда: 10 июля 2015 | +1 День | 0 | Предыдущий экран | Следующий экран

#	Рейс	Маршрут	Забронировать класс - 1 Мест(о,а)	Борт	Остановки
1	Трансаэро UN120	Departure: Кольцово 2015-07-10 06:30 Arrival: Домодедово 2015-07-10 06:50	Y: 8 H: 9 Q: 5 B: 0 K: 9 O: 4 L: 9 V: 9 X: 9 T: 9 I: 0 G: 0 W: 0 N: 2	БОИНГ 737-500	0
2	S7 S752	Departure: Кольцово 2015-07-10 06:20 Arrival: Домодедово 2015-07-10 06:55	J: 2 C: 2 D: 2 U: 0 Y: 4 P: 4 B: 4 H: 4 K: 4 M: 4 L: 4 V: 4 T: 4 R: 4 S: 4 E: 4 N: 4 Q: 0 O: 0 W: 0 G: 0 Z: 0 A: 0	АЭРОБУС A319	0
3	Аэрофлот SU1409	Departure: Кольцово 2015-07-10 05:15 Arrival: Шереметьево 2015-07-10 05:40	J: 7 C: 7 D: 7 I: 7 Z: 7 O: 1 Y: 7 B: 7 M: 7 U: 7 P: 7 K: 7 H: 7 L: 7 X: 0 Q: 7 T: 7 E: 0 N: 0 R: 0 G: 0 V: 0	АЭРОБУС A321	0
4	Уральские U6264	Departure: Кольцово 2015-07-10 06:50 Arrival: Домодедово 2015-07-10 07:20	C: 8 D: 5 I: 3 Z: 0 Y: 9 T: 9 G: 9 S: 9 Q: 9 L: 9 B: 9 V: 9 H: 9 M: 9 K: 9 X: 9 P: 9 N: 9 E: 7 A: 7 W: 1 U: 9 O: 3 R: 3	АЭРОБУС A319	0
5	Аэрофлот SU1413	Departure: Кольцово 2015-07-10 07:00 Arrival: Шереметьево 2015-07-10 07:25	J: 7 C: 7 D: 7 I: 5 Z: 4 O: 0 Y: 7 B: 7 M: 7 U: 7 P: 7 K: 7 H: 7 L: 7 X: 0 Q: 7 T: 0 E: 0 N: 0 R: 0 G: 0 V: 0	АЭРОБУС A320	0
6	Трансаэро UN110	Departure: Кольцово 2015-07-10 07:10 Arrival: Аэропорт Внуково, Москва 2015-07-10 07:45	D: 8 S: 4 M: 3 Y: 1 H: 9 Q: 9 B: 9 K: 9 O: 9 L: 9 V: 9 X: 0 T: 0 I: 0 G: 0 W: 0 N: 2	БОИНГ 737-700	0
7	АК Победа DP404	Departure: Кольцово 2015-07-10 07:30 Arrival: Аэропорт Внуково, Москва 2015-07-10 08:00	X: 0 O: 0 T: 0 Q: 0 N: 0 K: 0 H: 0 J: 0 I: 0 B: 0 S: 0 Y: 0	БОИНГ 737-800	0
8	Аэрофлот SU1407	Departure: Кольцово 2015-07-10 08:20 Arrival: Шереметьево 2015-07-10 08:45	J: 7 C: 7 D: 5 I: 2 Z: 1 O: 0 Y: 7 B: 7 M: 7 U: 7 P: 7 K: 7 H: 7 L: 7 X: 0 Q: 0 T: 0 E: 0 N: 0 R: 0 G: 0 V: 0	АЭРОБУС A320	0
9	Уральские U6262	Departure: Кольцово 2015-07-10 08:15 Arrival: Домодедово 2015-07-10 08:45	C: 8 D: 6 I: 3 Z: 1 Y: 9 T: 9 G: 9 S: 9 Q: 9 L: 9 B: 9 V: 9 H: 9 M: 9 K: 9 X: 9 P: 9 N: 8 E: 0 A: 0 W: 0 U: 0 O: 0 R: 0	АЭРОБУС A320	0