

Н. Е. ТЕРЕШКИНА, аспирант

(Украинский государственный морской технический университет, г. Николаев)

ИННОВАЦИИ В СФЕРЕ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ АВИАБИЛЕТОВ

Наукові праці МАУП, 2002, вип. 3, с. 140–141

Изменения правовых, социальных и экономических условий функционирования всех звеньев национальной экономики Украины как государства с переходной экономикой предполагают создание конкурентоспособной, эффективной национальной гражданской авиации.

Одним из важнейших факторов, которые следует учитывать при управлении воздушным транспортом, является развитие и функционирование системы организации продажи и бронирования пассажирских перевозок, совершенствование которой существенно влияет на финансовые результаты деятельности участников авиатранспортного процесса. Быстрое и полное удовлетворение платежеспособного пассажирского спроса требует привлечения дистрибьюторов, а именно агентов по продаже авиатранспортных услуг. Учитывая, что около 80 % авиабилетов в мире реализуют фирмы-посредники, являющиеся агентами по продаже, естественен интерес специалистов к разработке и внедрению эффективных форм взаимодействия по схеме «авиакомпания — агент».

Крах централизованной системы гражданской авиации (единого Аэрофлота) привел к тому, что Министерство гражданской авиации как орган, начисляющий доходы авиапредприятиям, прекратило свое существование. Специалистов, владеющих основами ведения взаиморасчетов в условиях рыночных отношений, во вновь образованных авиакомпаниях и агентствах еще не было. Однако реальная ситуация выдвигала свои требования. Необходимо было производить расчеты достаточно большого количества агентств с огромным количеством новых перевозчиков (авиакомпаний).

Сначала была придумана система внутренних кодов агентств и проведена огромная работа по упорядочению информации об агентствах. Отметим, что нигде в мире не принято идентифицировать конкретное лицо, оформившее перевозку (т. е. кассира). Но в любом украинском агентстве при оформлении авиабилета ставится не только валидатор с наименованием агентства, но и личный номер кассира, продавшего билет, поскольку он является материально ответственным лицом, реализующим бланки строгой отчетности — авиабилеты.

Авиакомпаниям тоже были присвоены коды, состоящие из цифры и буквы кириллицы. Правда, в Украине есть три авиакомпании, являющиеся членами международной организации IATA, каждая из которых закодирована под двумя латинскими буквами. Благодаря такой системе кодов билет одной авиакомпании никогда нельзя спутать с другой не только по оформлению внешнего вида, но и по первым трем цифрам на каждой бланке, которые соответствуют определенной авиакомпании.

Таким образом, после упорядочения и упрощения участников авиатранспортного процесса была продумана информационная основа системы взаиморасчетов. Оставался лишь один открытый вопрос: как перевозчик (авиакомпания) узнает, кто продал авиабилет и кто должен перечислить ему выручку от реализации. Ведь изначально авиакомпания имела представление о количестве перевезенных пассажиров только из полетной документации. Поэтому было принято решение изменить документооборот в отрасли. В результате часть билета, которая называлась «контрольный купон» и предназначалась для уче-

та отправок из аэропорта, перешла во владение собственника продукции — перевозчика. Так появились первые технологические документы, составившие основу системы взаиморасчетов.

Сегодня в мире существует три системы централизации взаиморасчетов:

- ARC (в США), объединяющая более 42 тыс. пользователей;
- BSP (форма IATA), внедренная более чем в 120 странах мира и объединяющая около 50 тыс. пользователей;
- ТКП (в странах СНГ и России), объединяющая 500 пользователей (авиакомпания и аккредитованные агентства).

Принципы организации этих систем идентичны. Сущность их состоит в том, что они берут на себя обязательство выполнять все взаиморасчеты авиакомпаний и агентов и несут юридическую ответственность за надлежащее исполнение принятых обязательств. Централизованная система взаиморасчетов (ЦСВР) организует, регулирует и контролирует расчетные операции с денежными средствами авиакомпаний, поступающими от агентов в Клиринговый банк, на роль которого избирается единственный банк в стране. При выборе Клирингового банка оценивают ряд показателей: условия расчетно-кассового обслуживания, выполнение экономических нормативов, наличие разветвленной корреспондентской сети. Задача Клирингового банка заключается в проведении взаиморасчетов авиакомпаний и агентов, а также в хранении и рассылке перевозочной пассажирской документации (авиабилетов). Все эти системы работают также с нейтральными бланками авиабилетов, т. е. бланки билетов едины для всех авиакомпаний, стандартный вид имеют и отчеты о продажах. Централизованная система взаиморасчетов занимается сбором отчетов агентов, их обработкой для последующего распределения выручки по авиакомпаниям. Можно сказать, что ЦСВР представляет собой электронно-вычислительный центр по обработке данных о продажах, в который стекаются выручка и отчеты со всех агентств страны, затем обрабатываются и рассылаются по авиакомпаниям. В результате ЦСВР экономит время и деньги.

В Украине система взаиморасчетов находится в стадии становления и совершенствования. Как правило, взаиморасчеты осуществляются не через единый центр ЦСВР, а напрямую между агентством и авиакомпанией на основе договора. Это занимает много времени и требует больших финансовых и трудовых затрат. Но уже сейчас имеются агентства, которые прошли аккре-

дацию IATA и применяют на практике систему BSP. Однако говорить о функционировании системы ЦСВР на территории всей страны преждевременно. Нельзя забывать и о рынке авиаперевозок СНГ, где действует система ТКП. Отметим, что примерно 20–30 % всех билетов покупают пассажиры, которые летят в эти страны по билетам ТКП.

В настоящее время в Украине сложилась такая практика, при которой авиакомпании и крупные агентства вынуждены тратить свои средства на создание собственных центров по обработке данных о продажах, а более мелким агентствам приходится нанимать и самостоятельно обучать сотрудников, которые занимаются обработкой информации с помощью несложных программ.

Исследования показывают, что в украинских кассах и агентствах при продаже авиабилета обязательно используются международные и отечественные системы резервирования мест. Кассир через глобальную сеть входит в закодированную систему резервирования, набирает буквенные коды города, из которого пассажир желает вылететь, и место его назначения. У нас чаще всего применяются две системы резервирования: международная — “AMADEUS” и для стран СНГ — “Сирена”. С помощью этих систем можно не только зарезервировать место в самолете определенной авиакомпании для пассажира, но и забронировать место в любой гостинице мира, а также заказать услуги vip-зала.

Авиабилеты теперь выписываются не вручную, как было принято до недавнего времени, а печатаются на принтере с помощью специальной программы.

Отметим, что за последние 8 лет в системе бронирования и продажи авиабилетов появилось много новых электронных технологий, программ, облегчающих работу сотрудникам агентств и авиакомпаний. И хотя уже многое сделано, в перспективе предстоит огромная работа по совершенствованию системы организации продажи и бронирования пассажирских перевозок.



Литература

1. Афанасьев В. Г. Международный воздушный транспорт. — М.: Междунар. отношения, 1992. — 272 с.
2. Гончаренко С. BSP, ТКП или... // AeroBUSINESS. — 2000. — № 1. — С. 33–34.
3. Хахлюк А. Украина — транзитное государство // Экономика Украины. — 2001. — № 1. — С. 31–32.
4. Шевченко И. Технологии: от прошлого к будущему // Гражд. авиация. — 1999. — № 8. — С. 22–24.