

5. Кочетков В. Н. Экономический риск и методы его измерения : [учебное пособие] / В. Н. Кочетков, Н. А. Шипова. – К. : Европ. ун-т, 2003. – 68 с.
6. Лук'янова В. В. Економічний ризик : [навч. посібник] / В. В. Лук'янова, Т. В. Головач. – К. : Академвидав, 2007. – 462 с.
7. Івченко І. Ю. Моделювання економічних ризиків і ризикових ситуацій : [навч. посібник] / Івченко І. Ю. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
8. Вітлінський В. В. Аналіз, моделювання та управління економічним ризиком : [навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц.] / В. В. Вітлінський, П. І. Верченко. – К. : КНЕУ, 2000. – 292 с.
9. Машина Н. І. Економічний ризик та методи його вимірювання : [навч. посібник] / Машина Н. І. – К. : Центр навч. літератури, 2003. – 188 с.
10. Клименюк М. М. Управління ризиками в економіці : [навч. посіб.] / М. М. Клименюк, І. А. Брижань. – К. : Просвіт, 2000. – 256 с.
11. Економічний ризик: ігрові моделі : навч. посібник / [В. В. Вітлінський, П. І. Верченко, А. В. Сігал, Я. С. Наконечний] ; за ред. В. В. Вітлінського – К. : КНЕУ, 2002. – 446 с.
12. Коротун С. І. Економічний ризик та методи його вимірювання : [конспект лекцій для студентів екон. спец.] / Коротун С. І. – Рівне : ПАРАДАЙЗ, 2006. – 102 с.
13. Загородній А. Г. Фінансово-економічний словник / А. Г. Загородній, Г. А. Вознюк. – К. : Знання, 2007. – 1072 с.
14. Шегда А. В. Ризики в підприємстві: оцінювання та управління : [навч. посіб.] / А. В. Шегда, М. В. Голованенко ; за ред. А. В. Шегди. – К. : Знання, 2008. – 271 с.

Надійшла 14.10.2010

УДК 681.32+338.48

Н. В. ГУМЕНЮК, А. О. ПАЛАМАРЧУК

Автомобільно-дорожній інститут ДВНЗ «Донецький Національний Технічний Університет»

ГЛОБАЛЬНІ КОМП'ЮТЕРНІ СИСТЕМИ РЕЗЕРВУВАННЯ: ПРАКТИКА ВИКОРИСТАННЯ В ТУРИСТИЧНІЙ ГАЛУЗІ УКРАЇНИ

У статті розглянуто сучасний стан глобальних комп'ютерних систем резервування на міжнародному ринку туризму. Проведено аналіз ефективності та переваг глобальних систем резервування та виявлені можливості застосування цих систем на українських туристичних підприємствах.

The modern fortune of global computer distribution systems is considered in the article. The effectiveness and benefits of global distribution systems are analyzed, and the possibilities of implementing these systems on Ukrainian tourist business are defined.

Ключові слова: інформація, туризм, підприємство, система резервування, база даних, послуга, клієнт, туристичний продукт.

Останнє десятиріччя ознаменувалося стійкою тенденцією розвитку інформатизації процесів управління підприємствами туристичної сфери. Глобалізація є перспективним напрямком в індустрії міжнародного туризму, оскільки забезпечує туристичним суб'єктам швидку обробку та передачу інформації, дає повну і точну довідку щодо готелів, залізниць, авіакомпаній усього світу. Глобальні системи бронювання (Global Distribution System – GDS) грають першорядну роль в автоматизації цих процесів. У зв'язку з цим процес впровадження GDS у діяльність туристичних підприємств України є важливим завданням держави на сучасному етапі розвитку.

Питанням впровадження глобальних систем резервування в Україні приділяють увагу такі вітчизняні науковці, як Виноградська А.М., Захарова К.В., Гаврилюк А.М., Гопкало Л.М., Новаківський І.І., Гавран В.Я. та інші. Але до теперішнього часу результати досліджень цих авторів не реалізовано на практиці.

Мета статті – на основі дослідження глобальних комп'ютерних систем резервування оцінити їхній сучасний стан та визначити перспективи застосування на підприємствах туристичної галузі України.

GDS представляє собою загальну інформаційну систему, що пропонує найважливіші розподільні мережі для всієї туристичної торгівлі. Автори розробили схему взаємодії туристичних суб'єктів через глобальні системи резервування (рис. 1). Одним з'єднанням через модем з серверами, що мають відповідну базу даних, туристичні агенції отримують доступ до інформації про наявність можливих послуг, вартість, якість, час прибуття і відправлення за різноманітним рядом туристичних послуг від своїх постачальників. Також туристичні агентства можуть зв'язуватися з цими базами даних для того, щоб зробити і підтвердити своє замовлення.

Найбільшими комп'ютерними системами резервування на міжнародному ринку туризму є системи Amadeus, Galileo, Sabre та Worldspan. Разом ці системи нараховують приблизно 500000 терміналів, встановлених у готелях по всьому світу, що складає 90% ринку, не випадково їх називають «золотою

четвіркою». 10% займають регіональні системи резервування та системи, які знаходяться на стадії злиття з однією з вищеперахованих [1, с. 57]. Кожна GDS, хоча й є глобальною, має свої особливості та ареал розповсюдження.

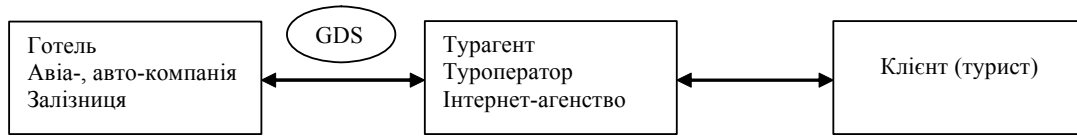


Рис. 1. Схема взаємодії туристичних суб'єктів через глобальні системи резервування

Проаналізувавши основні характеристики чотирьох GDS (табл. 1), можна зробити висновок, що найбільш поширеною системою резервування є Amadeus. У якому б куточку світу не був користувач, йому відкритий доступ протягом 24 годин на добу, 365 днів на рік. Основними перевагами глобальної системи Amadeus є: економія часу завдяки можливості отримання усієї туристичної, клієнтської та агентської інформації; актуальна нова інформація надходить кожену годину у режимі реального часу; зростаюча продуктивність дозволяє робити інформацію доступною; економія витрат за рахунок максимальної ефективності в результаті стабільної роботи і негайних підтверджень; налагоджений контроль інтегрованої гнучкої системи задовольняє усі потреби агентства у процесі роботи; підвищення доходів завдяки широкому діапазону можливостей, які забезпечують задоволення усього спектру замовлень клієнта.

Таблиця 1

Порівняльна таблиця основних глобальних систем резервування [2-5]

Характеристика	Amadeus	Galileo	Worldspan	Sabre
Дата створення	1987 р.	1987 р.	1990 р.	1964 р.
Центральна система	Ерлінг (Німеччина)	Денвер (штат Колорадо, США)	Атланта (США)	Оклахома (США)
Ареал розповсюдження	Європа, Африка, Південна Америка	Європа, США	Америка	Америка
Загальна кількість країн-користувачів	215	116	60	45
Сервіс	Взаємодія з авіакомпаніями	Взаємодія з авіакомпаніями	Взаємодія з авіакомпаніями	Взаємодія з авіакомпаніями
	Залізничні та паромні перевезення	Не надає подібні послуги	Не надає подібні послуги	Не надає подібні послуги
	Оренда автомобілів	Оренда автомобілів	Оренда автомобілів	Оренда автомобілів
	Взаємодія з готелями, туристичними комплексами	Взаємодія з готелями, туристичними комплексами	Взаємодія з готелями, туристичними комплексами	Взаємодія з готелями, туристичними комплексами
	Додаткові послуги: страхування туристів; можливість навчання користувачів GDS; бронювання квитків на спортивні та культурні заходи; інформування туристів щодо віз, погоди, медичних вимог, спортивних новин та ін.	Додаткові послуги: доступ до туристичних пакетів круїзних компаній; інформбюро.	Додаткові послуги: екскурсійне бюро; бронювання квитків на спортивні та культурні заходи.	Додаткові послуги: послуги перекладачів; організація екскурсій; демонстрація графічних карт; інформування щодо курсу валют та ін.; організація відеозйомок та фотографування з місць відпочинку.

З розглянутих систем бронювання на туристичних фірмах України користуються лише системою Amadeus. Вона складається з програмних продуктів, призначених для авіа, авто, готелю, сервісу.

Amadeus Авіа дозволяє отримувати дані про сотні авіакомпаній світу. Це дає змогу підтримувати зв'язок з багатьма містами та рейсами, представленими у розкладах. Доступ до даного технологічного продукту дозволяє підтримувати постійний діалог між Amadeus та комп'ютером авіакомпанії, що забезпечує отримання потрібної інформації про вільні місця і розклад, гарантоване підтвердження на рейси. Авіакомпанія швидко може отримувати детальну інформацію стосовно бронювання та систематично оновлювати свої дані про рейси. Підтверджуючи продаж місця, авіакомпанія надсилає замовлення в Amadeus. За рахунок цього миттєво гарантуються бронювання. Повна надійність дозволяє автоматично визначити ціну комплексного резервування. Програма містить також базу даних про курси валют, яка періодично оновлюється [6].

Характерними перевагами Amadeus Авіа є: чітка побудова розкладу маршрутів і бронювання по всьому світу на одному дисплеї; негайне гарантоване підтвердження у режимі реального часу, додаткова гарантія для клієнтів за рахунок повернення номера броні авіакомпанією; надійна та докладна інформація, точні тарифи, оптимальна цінова політика, комплексний розрахунок ціни для різних типів пасажирів; повна

інтегрованість для продажу послуги, розрахунку ціни, виписки квитка та створення персонального файлу для кожного клієнта.

Amadeus Авто має доступ до більшості провідних фірм світу з оренди автомобілів. Компанії мають можливість побачити наявність потрібного транспортного засобу та отримати всю супровідну інформацію, пов'язану з умовами оренди. Можна замовити інформацію по місту, конкретній місцевості, а також фірмам, які мають представництва в аеропортах. Додатково існує можливість знайти представництво у центрі міста або поблизу залізничного вокзалу. Зв'язок з фірмами здійснюється в режимі on-line. Повний доступ до цієї підсистеми забезпечує пряме входження у базу даних компанії і тарифи, наявність автомобілів, отримувати точне гарантоване підтвердження з питань послуг. Інформація за тарифами дається у місцевій валюті. Система Amadeus використовує автомобільний ваучер, який відповідає міжнародним стандартам бізнесу з оренди автомобілів [6].

Amadeus Готель дає можливість ознайомитися з представленою інформацією про наявність вільних місць у сотнях підприємств готельного господарства та їх об'єднаннях. Зазначаються дані про місцерозташування, наявність різних типів номерів та їх ціни з кожного готельного підприємства. Система повного доступу дозволяє отримувати гарантований, актуальний інформаційний матеріал від більшості провідних готелів світу. З допомогою Amadeus можна забронювати номер за спеціальними тарифами. При цьому готель автоматично підтверджує бронювання. Для отримання будь-якої довідкової інформації по кожному конкретному готельному ланцюгу надається допомога. Для задоволення клієнта у цьому програмному продукті є спеціально оформлені екрани, які дозволяють прочитати інформацію без ускладнень.

Виходячи з вищевикладеного можна підсумувати переваги Amadeus Готелю. Це точна інформація про бронювання для якісного розміщення гостей по всьому світу, тарифи у місцевій валюті, гарантоване підтвердження замовлення, можливість бронювання за спеціальними тарифами.

Amadeus Сервіс сприяє забезпеченню вдалої організації процесу бронювання та отримання інформації, корисної як для агентства, так і для клієнта. Можна бачити дані про авіа-, авто- і готельне бронювання, адреси і платіжні реквізити, документи і візи постійних клієнтів. На різних мовах представлена повна та достовірна інформація про туристичні продукти [6]. Актуальні сторінки новин дають змістовний огляд останніх нововведень і змін у системі. Характерними особливостями Amadeus Сервіс є: всеохоплююча інформація з питань вимог до туристичних документів по всьому світу; актуальний екран новин; розгорнута система навчання; автоматична перевірка білетів та кредитних карток; наявність бази даних про постійних клієнтів (закрита від несанкціонованого доступу); сприяння підвищенню ефективності і продуктивності.

Незважаючи на велику кількість переваг системи Amadeus, використання інших систем в Україні у майбутньому мало б такі позитивні результати:

– застосування Sabre у туристичних фірмах України дозволило б упровадити систему з доступом до широкого спектра туристичних послуг, здійснювати продаж туристичних продуктів, дистрибуцію і розробку технологічних рішень для туристичної сфери України;

– Worldspan не потребувала б виконання чітко зазначених об'ємів бронювання, оскільки це достатньо демократична система;

– Galileo забезпечила б туристичні підприємства Windows-версією системи резервації, а програма Premier дозволила б агентствам повністю автоматизувати роботу з обслуговування клієнтів.

Доцільно зазначити проблеми в процесі широкого розповсюдження глобальних комп'ютерних систем резервування в Україні:

1. Недостатність фінансових ресурсів для оплати за підключення до GDS та установку необхідного програмного забезпечення;

2. Недостатній рівень підготовки менеджерів з інформаційних технологій та низька інформаційна грамотність. Основною проблемою при установці програмного забезпечення на українських туристичних підприємствах, крім технічних питань, є недостатня кваліфікованість персоналу. Переважна кількість робітників туристичної галузі має гуманітарну освіту, що викликає певні труднощі в роботі з комп'ютером та Інтернетом. Навчання співробітників або найм професіоналів потребує додаткових фінансових коштів та не всі туристичні підприємства України можуть дозволити собі утримувати у штаті фахівців з інформаційних технологій;

3. Відсутність інформування туристичних фірм щодо необхідності впровадження глобальних комп'ютерних систем резервування;

4. Інформаційна небезпека при широкому використанні інтернет-технологій: комерційна (розкрадання та несанкціонований доступ); технічна (комп'ютерні віруси та атаки «хакерів»). Не дивлячись на застосування спеціальних програмних і апаратних засобів захисту, обмеження переданої інформації з публічних каналів зв'язку, використання різних методів адміністративного контролю, проблема інформаційної безпеки залишається й повинна вирішуватися в масштабах усієї країни. Необхідні закони, органи контролю і пряма державна підтримка вітчизняних виробників засобами забезпечення безпеки;

5. Відсутність єдиних стандартів при застосуванні Інтернету й інших інформаційних технологій.

Таким чином, провідним постачальником новітніх рішень в області інформаційних технологій,

резервування, бронювання, авіап перевезень та електронної комерції для світової індустрії туризму є GDS «Amadeus». Останнім часом ця глобальна система активно виходить на український ринок туристичних послуг, але використовується невеликою кількістю туристичних фірм України. Широке розповсюдження системи Amadeus та впровадження систем Galileo, Sabre, Worldspan у туристичну галузь України дозволить підприємствам суттєво скоротити час на обслуговування клієнтів, забезпечити резервування в режимі онлайн, знизити собівартість послуг, оптимізувати формування маршруту туристів за ціною, часом польоту та іншими завданнями та значно підвищити якість туристичних послуг.

Література

1. Захарова К. В. Использование современных информационных технологий в туристической отрасли Крыма [Электронный ресурс] / К. В. Захарова // Экономика Крыма. – 2009. – № 27. – Режим доступа : http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/Ekonk/2009_27/econ_27_2009.pdf
2. Сайт глобальной системы бронирования Amadeus [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.amadeus.ru>
3. Державна служба туризму і курортів України: офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://tourism.gov.ua>.
4. Сайт информирования по выбору путешествия [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.travelport.com>
5. Сайт глобальной системы бронирования Sabre [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.sabreairlinesolutions.ru/about/history.htm>
6. Виноградська А. М. Технологія комерційного підприємництва : [навч. посібник] / Виноградська А. М. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 780 с.

Надійшла 14.10.2010

УДК 338.487:659.1: 658.011

Г. В. МАХОВА, О. В. МЕЛЬНИК

ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана»

ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ НЕМАТЕРІАЛЬНИМИ АКТИВАМИ В СТРАТЕГІЧНИХ АЛЬЯНСАХ ПІДПРИЄМСТВ

У статті здійснено спробу дослідити роль та значення нематеріальних активів в діяльності стратегічних альянсів, а також значення управління даними активами для ефективного функціонування альянсів.

The article examines whether the role and value of intangible assets in strategic alliances, and asset management value for the effective functioning of alliances.

Ключові слова: стратегічні альянси, нематеріальні активи, управління нематеріальними активами, «ефект відпливу», «ефект розливу».

Вступ. Суттєві зміни, що відбулися у економічному середовищі протягом останніх десятиліть, змусили підприємства відійти від традиційних прийомів та методів ведення конкурентної боротьби та звернутися до принципово нових шляхів набуття та підтримки конкурентних переваг. Так, значного поширення набули різноманітні форми співробітництва підприємств, зокрема стратегічні альянси підприємств. Проблемам їх функціонування приділяється все більше уваги як з боку науковців, так і з боку практиків бізнесу.

Аналіз отаніх досліджень та публікацій. Дослідженню стратегічних альянсів присвячені роботи зарубіжних авторів – Б. Гаррета та П. Дюссожа, Р. Уоллеса, С. Карделла, які зосереджуються на проблемах формування стратегічних альянсів, їх типології, наслідків функціонування альянсів для підприємств-учасників та для галузі в цілому. Серед вітчизняних дослідників слід назвати О.М. Гребешкову, З.С. Каїру, О.О. Пилипенка, О.Б. Чернегу, які розглядають проблеми ефективності стратегічних альянсів, налагодження партнерських зв'язків між учасниками та інші.

Невирішена частина проблеми. Незважаючи на значний інтерес з боку науковців до стратегічних альянсів, ряд питань, пов'язаних з їх формуванням та функціонуванням, виявляється недостатньо дослідженим. Це пов'язано як з еволюцією альянсів в економічному середовищі, так і з зміною самого середовища, формуванням так званої «нової економіки». Так, К. Келлі виділив основні риси «нової економіки», які є найбільш очевидними у світі, що змінюється:

- глобальний характер змін;
- оперування невідчутними благами: ідеями, інформацією та взаємовідносинами;
- тісне переплетіння та взаємодія окремих сегментів «нової економіки» [5].

Основний матеріал. Під впливом цих змін відбуваються зміни у природі стратегічних альянсів підприємств, причинах та мотивах їх формування. Значна інтелектуалізація послуг та товарів, зростаюча