

*Посвящается 200-летию  
подготовки в России специалистов  
для транспортной отрасли*

*Посвящается 90-летию  
Государственного университета управления*

## **ПРЕДИСЛОВИЕ**

В нашей стране используются все основные виды пассажирского транспорта: автомобильный, железнодорожный, воздушный, морской, речной, по большей части интегрированные в транспортные системы СНГ, Евросоюза и других стран. Одним из важнейших видов коммерческой деятельности пассажирского транспорта является продажа его услуг, основанная на современных экономических подходах и использовании автоматизированных систем бронирования (АСБ), электронного билетооформления, Интернет- и компьютерных технологий и др. Однако продажа услуг пассажирского транспорта (ПУПТ) как вид деятельности практически не находит отражения в учебных планах и программах высших учебных заведений, и представлен в отечественной учебной и профессиональной литературе лишь фрагментарно, в большей части в чисто психологическом плане взаимоотношений продавца и клиента (пассажира). Лишь «под микроскопом» можно найти в учебных программах экономических и транспортных вузов и средних учебных заведений темы, связанные с организацией ПУПТ, АСБ и технологиями их использования, перевозочной документацией, особенно электронной, информационным обеспечением продаж, мировыми системами взаиморасчетов по проданным перевозкам и т. д. Как результат, даже большие руководители на транспорте говорят о ПУПТ как о продаже билетов («талон» на перевозку), а не как о продаже самих пассажирских перевозок и сопутствующих им услуг. Недостаток подготовки в вузах и средних учебных заведениях частично восполняется различного рода учебными центрами, поднимающими указанные проблемы практически с нуля. Однако, выполняя свое благородное и нужное дело, эти центры не дают комплексного обучения по всем аспектам ПУПТ, «натаскивая» (в хорошем смысле слова) работников преимущественно низшего звена (кассиров или операторов) по технологиям продаж и взаиморасчетов на транспорте.

Авторы подходят к проблематике ПУПТ с тем вниманием, которого она заслуживает в современной транспортной деятельности, основываясь на своих знаниях и профессиональном опыте.

Горин Виктор Сергеевич — д.э.н., проф., заслуженный работник транспорта Российской Федерации заведующий кафедрой в Государственном университете управления (ГУУ), бессменный генеральный директор ОАО «Мострансагентство». В своей профессиональной деятельности перенес и «либерализацию», и дефолт, и рейдерство, и финансовый кризис, но сохраняет свое агентство и его коллектив, ежегодно увеличивая объемы предоставляемых услуг.

Махареv Эдуард Иванович — д.т.н., проф., доктор хабилитате Латвийской Республики, гостевой профессор Института транспорта и связи (TSI) и Балтийской Международной Академии, председатель правления туристического агентства ROSTOURISM (все в Риге). Руководил в советское время Центральным научно-исследовательским институтом Автоматизированных Систем Управления Гражданской Авиации (ЦНИИАСУ ГА), а затем после распада СССР — Латвийскими авиалиниями. В ЦНИИАСУ ГА были начаты неудачный общепромышленный проект АСБ «Сирена 3» и удачный проект мировой системы взаиморасчетов Транспортная клиринговая палата (тогда — Клиринговая палата авиапредприятий).

Авторам сложно оценить количеством страниц свой вклад в написание настоящего учебного пособия, так как их труд — коллективный и равноценный. Упрощенно можно отметить, что гл. 1, 3, и 9 написаны преимущественно Гориним В.С., гл. 6, 7 и 8 — преимущественно Махареvым Э.И., а гл. 2, 4, 5 и 10 — совместно.

Учебное пособие допущено Советом учебно-методического объединения по образованию в области менеджмента по дисциплине специализации специальности «Менеджмент организации» и предназначено для студентов экономических и транспортных высших учебных заведений. Оно также может быть полезно для практических работников всех видов пассажирского транспорта.

Авторы подошли к проблеме ПУПТ как к комплексной, а к самой продаже, — как системе со всеми видами обеспечения: организационно-правового, функционального, логистического, информационного, технико-технологического, безопасности, менеджмента, включая и перспективы развития. Были использованы многочисленные материалы статей и книг отечественных и зарубежных авторов, (особенно современных Интернет-статей), законодательных и нормативных актов, что позволило полнее раскрыть материал по соответствующей тематике. Учитывая, что видов транспорта много, а объем книги ограничен, она дает общие основы ПУПТ, характерные для всех видов

пассажирского транспорта. Общие основы по каждому разделу сопровождаются пояснениями специфики и приложениями применительно к различным видам транспорта. Такая структура выдержана практически по всем главам книги. Каждая глава завершается вопросами для самопроверки и ссылками на использованную литературу, в которой можно более глубоко и подробнее ознакомиться с тем или иным вопросом.

В силу большого объема учебного пособия авторы исключили из пособия первоначально предполагавшиеся разделы по теоретическим основам ПУПТ, полагая, что они должны быть раскрыты в отдельном издании этих или других авторов, которые найдут в себе силы для такого труда.

Книга дает возможность получить начальные знания в области:

- международных, внутригосударственных и корпоративных правовых основ ПУПТ и взаиморасчетов по ним;
- организации ПУПТ с использованием всех видов оффлайн и онлайн каналов распределения;
- баз данных по расписаниям и тарифам на пассажирские перевозки, принципам их построения и ведения;
- перевозочной документации при оформлении пассажирских перевозок, в том числе электронной;
- построения АСБ, технологий автоматизированного бронирования и продажи пассажирских перевозок в традиционных и электронных организациях продаж перевозок (ОПП);
- организации мировых систем взаиморасчетов по проданным перевозкам;
- менеджмент-обеспечения ПУПТ;
- обеспечения безопасности ПУПТ с учетом рисков перевозчиков и пассажиров и др.

Значительный вклад в это издание внесли специалисты по ПУПТ, АСБ, взаиморасчетам, которые давали советы, представляли материалы, вносили замечания, предложения и др. Авторы особо благодарны за это: Б.Е. Панюкову (Министр гражданской авиации СССР), С.В. Ильичеву, А.С. Руссу, Т.И. Тращенко, М.Г. Доброгорскому, Е.Г. Дрозду, Е. Громовой (ЗАО Транспортная Клиринговая Палата); И.В. Бельтюковой и В. Ведякину (АО Capital tour); М.Ю. Баскакову, М.Д. Рубинштейну, М.В. Володиной (ЗАО «Сирена Трэвел»); В.С. Лукину (ЗАО «Комтех-Н»); В.Ю. Ловскому (ЗАО ТАИС); В.П. Головченко, Т.Н. Купцовой (ЗАО РИВЦ-Пулково); К. Гитендорфе («Амадеус» Латвийская Республика), К. Махаревой и Н. Сулима («ROSTOURISM», Латвийская Республика).

Взяли на себя труд прочитать рукопись и внести ценные замечания д.э.н., проф., заслуженный деятель науки Российской Федерации В.А. Персианов (ГУУ) и к.т.н. В.А. Клубов («Атлант-Союз»). Ряд идей по развитию отечественных систем взаиморасчетов и авиационных распределительных систем в России выдвинули и реализовали: д.т.н., проф. В.А. Жожикашвили, Д.Р. Карташев (Главагентство-сервис), к.э.н., с.н.с. М.А. Левин (ЗАО ТАИС), к.т.н. В.А. Нестеров, Ю.В. Нестеров (ЗАО ТКП), к.э.н. Т.Р. Суринов (Российский Авиационный Консорциум), к.э.н. Ю.А. Филимонов, к.т.н., с.н.с. А.Б. Фрайман (Главагентство-сервис, Нью-Йорк), к.э.н. В.М. Фурсов и другие.

Авторы выражают благодарность всем ученым и практикам, труды которых, в том числе в Интернете, использовались при написании пособия и на них сделаны соответствующие ссылки в рекомендуемой литературе.

Авторы признательны заведующей кафедрой Московского государственного технического университета гражданской авиации д.э.н., проф. О.В. Репиной; заведующему кафедрой Санкт-Петербургского государственного университета информатики, точной механики и оптики д.т.н., проф. Т.И. Алиеву; заведующему кафедрой Самарского государственного университета путей сообщения д.э.н., проф. П.В. Куренкову и заведующей лабораторией комплексного отделения «Пассажирские перевозки и АСУ «Экспресс» ОАО ВНИИЖТ» д.э.н. Е.А. Макаровой за рецензирование работы.

К сожалению, авторы не могут выразить адресную признательность разработчикам сайтов мировых систем взаиморасчетов BSP — IATA, ARC и ТКП, АСБ «Сирена-Трэвел» и «Сирена—2.3», АСУ «Экспресс—3», Amadeus, перевозчиков UT Air, Air Baltic, Российских железных дорог, Министерства транспорта России и др., информационные материалы которых использовались при подготовке настоящего пособия.

Особая признательность российским спонсорам издания — ГУУ, ЗАО ТКП, ОАО «Мострансагентство», авиакомпании UT-Air, ЗАО «Сирена-Трэвел», Интернет-агентству AVIATRIP.RU, а также латвийским спонсорам — авиакомпании Air Baltic и туристическому агентству ROSTOURISM.