इकाई – 8

वैश्विक वितरण प्रणाली

इकाई सिंहावलोकन और विवरण

इस इकाई का उद्देश्य वैश्विक वितरण प्रणाली (जीडीएस) के बारे में ज्ञान प्रदान करना है। इस इकाई से निम्नलिखित ज्ञान और कौशल प्रदान किए जाएंगे;

- एयरलाइन्स की समय सूची और उपलब्धता डिस्प्ले करना
- किराया डिस्प्ले करना
- होटल का पूरा विवरण और उपलब्धता डिस्प्ले करना – देशों, शहरों और एयरपोर्ट, एयरक्राफ्ट, एयरलाइन्स को डीकोड तथा एनकोड करना
- एक्सचेंज रैट, मैप– एयरलाइन्स सीट मैप्स, लोकल टाइम – ऑनलाइन पोर्टल को डिस्प्ले करना

संसाधन सामग्री :

प्रत्येक प्रतिभागी के लिए टूर की लागत और मूल्य की शीट की एक प्रति और पर्यवेक्षक शीट की प्रतियां – प्रत्येक समूह और अध्यापक के लिए, पैन, मार्कर, पैकेज टूर ब्रोशर का एक सेट और कम्प्यूटर।

1. नेगी जे., ट्रेवल एजेंसी एण्ड टूर ऑपरेशन्स : कॉन्सेप्ट्स एण्ड प्रिंसिपल्स, कनिष्का, नई दिल्ली
2. गोलेडनेर, आर. एण्ड रिटची, बी., टूरिज्म : प्रैक्टिक्स, प्रिंसिपल एण्ड फिलोस्फी, जॉन विली एण्ड सन्स, लंदन

8.1 वैश्विक वितरण प्रणाली

वैश्विक वितरण प्रणाली एक ट्रैवल एजेंसी नेटवर्क है जो एयरलाइन कम्प्यूटर रिजर्वेशन सिस्टम और ट्रैवल एजेंसी टर्मिनल के बीच आपस में कनेक्टिविटी की सुविधा प्रदान करता है। यह कम्प्यूटर रिजर्वेशन सिस्टम से अलग है, जो एयरलाइन्स द्वारा इस्तेमाल होने वाला एक रिजर्वेशन सिस्टम है। वैश्विक वितरण प्रणाली (जीडीएस) का उपयोग ट्रैवल एजेंट द्वारा विभिन्न एयरलाइन्स रिजर्वेशन सिस्टम पर रिजर्वेशन करने के लिए उपयोग किया जाता है। एक वैश्विक वितरण प्रणाली (जीडीएस) एक महत्वपूर्ण पक्ष में एयरलाइन के सीआरएस से अलग है, एक जीडीएस में अपनी कोई इंवेंटरी नहीं होती है। यह इंवेंटरी विभिन्न एयरलाइन रिजर्वेशन सिस्टम में होल्ड की जाती है। जीडीएस सिस्टम में सभी प्रमुख एयरलाइन सीआरएस के साथ लिंक होते हैं। जब एक ट्रैवल एजेंसी टर्मिनल द्वारा एक खास एयरलाइन की सर्विस के लिए रिजर्वेशन का अनुरोध भेजा जाता है तो जीडीएस सिस्टम इस अनुरोध को उपयुक्त एयरलाइन कम्प्यूटर रिजर्वेशन सिस्टम पर भेज देता है। इससे ट्रैवल एजेंट को फ्लाइंट बुक करने के लिए एक जीडीएस का कनेक्शन

और दुनिया की किसी भी एयरलाइन्स की लगभग सभी सर्विस मिल जाती हैं। कुछ प्रमुख जीडीएस सिस्टम हैं एमेडस, सेबर, गैलिलियो और वर्ल्डस्पैन।

8.2 वैश्विक वितरण प्रणाली का विकास

वैश्विक वितरण प्रणाली (जीडीएस) का विकास 1960 के अंत और 1970 की शुरूआत में कई अमेरिकी एयरलाइन्स द्वारा कार्यान्वित प्रथम कम्प्यूटर आधारित रिजर्वेशन सिस्टम से किया गया है। अमेरिकी एयरलाइन्स (एए) वह पहली कंपनी थी जहां एक वास्तविक समय पर आधारित कम्प्यूटर रिजर्वेशन सिस्टम का विकास किया गया। इंटरनेशनल बिजनेस मशीन (आईबीएम), के साथ एक संयुक्त उद्यम के रूप में सेमी–ऑटोमेटिक बिजनेस रिसर्च एनवार्यनमेंट (एसएबीआरई) की शुरूआत 1964 में की गई तथा इससे प्रति दिन लगभग 26,000 रिजर्वेशन पर कार्रवाई की गई। 1960 के अंत और 1970 की शुरूआत में लगभग सभी बड़े कैरियर सहित यूनाइटेड, आईडब्ल्यूए और डेल्टा के पास अपना सेंट्रल रिजर्वेशन सिस्टम (सीआरएस) काम करता था। जबकि 1976 तक ऐसा नहीं था कि ये सिस्टम ट्रैवल एजेंसियों में लगाए जाते, जिसे एजेंट को रिजर्वेशन बुक और चेंज करने के लिए सीधे तौर पर सिस्टम उपयोग करने की जगह रिमोट एक्सेस टर्मिनल का उपयोग करना होता था। स्पष्ट रूप से एयरलाइन्स को भौगोलिक रूप से बिखरे हुए बाजार में अपने बुकिंग सिस्टम को चलाने के लिए एक बड़े प्रतिस्पर्द्धी लाभ मिलते थे, जो इसमें भाग ले रहे थे।

यह वितरित प्रणाली कम्प्यूटिंग और स्टोरेज पावर बढ़ने के साथ आगे बढ़ती गई, 1978 तक एसएबीआरई 130 से अधिक स्थानों पर उपलब्ध था और इसमें 10 लाख एयर फेयर शामिल किए जा सकते थे। नियमन समाप्त होने के बाद 1978 में कम्प्यूटर द्वारा रिजर्वेशन सिस्टम का महत्व और भी अधिक बढ़ गया। ट्रैवल एजेंट के साथ सीआरएस को तेजी से बढ़ावा देने से रिजर्वेशन की प्रक्रिया में और भी सुविधा मिलनी शुरू हुई। उदाहरण के लिए एसएबीआरआई एक प्रतिस्पर्द्धात्मक लाभ पाने के लिए अन्य सीआरएस से किसी इंवेंटरी को रोकने का निर्णय ले सकता था। पुनः, एक खास एयरलाइन्स के सीआरएस को उनकी एयरलाइन्स संबंधी जानकारी अपने प्रतियोगियों से पहले डिस्प्ले करने के लिए प्रोग्राम किया जा सकता था, ताकि वे उपभोक्ता को बदलाव का मौका दे सकते थे। यह रुझान ट्रैवल एजेंट के जरिए फ्लाइट की बुकिंग कराने से और भी अधिक बढ़ गया जब उनके द्वारा सीआरएस टर्मिनल प्रदान किए गए – जिसे ''हैलो इफेक्ट'' कहते हैं। इसके परिणामस्वरूप, 1984 में जब सिविल एरोनॉटिक्स बोर्ड ने इस सिस्टम का नियमन शुरू किया ताकि यात्रियों और एयरलाइन्स दोनों को ही एक स्वतंत्र और प्रतिस्पर्द्धी बाजार मिलना सुनिश्चित किया जा सके।

1990 की शुरूआत में सीआरएस और भी जटिल सिस्टम के रूप में विकसित हुआ। आंशिक रूप से इसे सामरिक संबद्धता द्वारा बढ़ावा मिला और अमेरिकी तथा यूरोपियन कैरियर के आपस में मिलने, एक वास्तविक वैश्विक वितरण प्रणाली के बनने से यह और भी आगे बढ़ा। इसके अलावा इन बुकिंग सिस्टम में

अपनी उपस्थिति बढ़ाने के एक साधन के रूप में इंटरनेट के उपयोग की क्षमता भी आशाजनक थी। इन विकासों की प्रतिक्रिया स्वरूप, यूनाइटेड स्टेट डिपार्टमेंट ऑफ ट्रांसपोर्टेशन (यूएसडीओटी) ने जीडीएस उद्योग का नियमन बढ़ाया।

यह अधिदेश दिया गया कि जीडीएस के मालिक :

- उड़ान या बुकिंग फीस के डिस्प्ले क्रम को सैट करने के लिए किसी एयरलाइन को बढ़ावा नहीं दिया जा सकता न ही पीछे किया जा सकता है;
- सभी कैरियर को भेदभाव के बिना डेटा प्रदान किया जाए;
- अन्य सभी सीआरएस सिस्टम (एयरलाइन सीआरएस मालिकों के लिए) सिस्टम में हिस्सा लिया जाए और
- तीन साल या कम की अवधि के लिए ट्रैवल एजेंट की संविदा प्रस्तावित की जाए।

जीडीएस उद्योग का विकास 1990 में जारी रहा इसलिए इन सिस्टम के लिए सार्वजनिक इंटरफेस की उपलब्धता बहुत अधिक बढ़ी, खास तौर पर इंटरनेट और वर्ल्ड वाइड वेब के रोल आउट के साथ। इसके परिणामस्वरूप ग्राहकों को कीमत, यात्रा समय और अनुसूची के बारे में सूचना तक असाधारण पहुंच प्राप्त हुई। आज एयरलाइन्स के पास जीडीएस में कोई स्वामित्व हित नहीं है और यूएसडीओटी द्वारा किए गए नियम समाप्त हो चुके हैं। इस समय चार प्रमुख जीडीएस प्रचालन में हैं एमेडस, सेबर, गैलिलियो और वर्ल्डस्पैन, ये सभी ट्रैवल एजेंट और उपभोक्ताओं को उड़ान की वास्तविक समय जानकारी प्रदान करते हैं। जीडीएस के लिए सार्वजनिक इंटरफेस को निम्नलिखित तरीकों से श्रेणीबद्ध किया जा सकता है : 1) एयरलाइन वेबसाइटें; 2) जीडीएस आधारित ऑनलाइन ट्रैवल एजेंसी जैसे ट्रैवेलोसिटी, एक्सपीडिया ट्रैवल और ओबिर्ट्ज; 3) ओपेक साइट जिनके लिए कुछ प्रकार की बिड / भुगतान के बाद ही वास्तविक यात्रा अनुसूची देखी जा सकती है जैसे प्राइसलाइन; 4) खास तौर पर कम किराए वाली साइट जो चुनी हुई मोल तोल के लिए टिप शीट के समान होती हैं; और 5) ''स्क्रीन स्क्रैपर'' साइट जिनमें वास्तविक तौर पर अन्य साइटों से स्क्रीन को पढ़ कर किराए की जानकारी दी जाती है और उपभोक्ता को बताई जाती है।

समीक्षा प्रश्न :

1. वैश्विक वितरण प्रणाली का क्या अर्थ है?
2. वैश्विक वितरण प्रणाली का विकास समय के साथ किस प्रकार हुआ है?
3. गतिविधि : किसी ट्रैवल ऑनलाइन पोर्टल को देखें। ऑनलाइन टूरिज्म बिजनेस सर्विस की विशेषताओं को पोर्टल पर समझें।

8.3 एमेडस और जीडीएस

एमेडस एक प्रमुख वैश्विक वितरण प्रणाली और तकनीकी प्रदाता है जो दुनिया भर में ''यात्रा और पर्यटन उद्योग की'' मार्केटिंग, सेल्स और वितरण संबंधी जरूरतों को पूरा करता है। इसमें एक व्यापक डेटा नेटवर्क और डेटाबेस होता है जो यूरोप में दी जाने वाली किसी भी सेवा से अधिक होता है।

217 बाजार पूरी दुनिया में, प्रति माह 100 मिलियन से अधिक ग्राहक
90,274 ट्रैवल एजेंसी के स्थान,
75,284 होटल संपत्तियां,
490 एयरलाइन्स (दुनिया की अनुसूचित एयरलाइन सीट का 95 प्रतिशत)
29,663 एयरलाइन्स सेल्स ऑफिस के स्थान,
20 कार रेंटर कंपनियां, 36,000 से अधिक स्थानों पर सेवा,
17 क्रूज़ लाइन्स,
अन्य प्रदाता समूह जैसे फेरी और रेल सेवाएं, टूर ऑपरेटर और बीमा एजेंसियां।

गैलिलियो इंटरनेशनल विविधीकृत वैश्विक प्रौद्योगिकी लीडर है। इसका कोर व्यापार कम्प्यूटरीकृत रिजर्वेशन सिस्टम के जरिए यात्रा उद्योग को इलेक्ट्रॉनिक वैश्विक वितरण सेवाएं प्रदान करना, नए समय के प्रोडक्ट और नवाचारी और इंटरनेट आधारित समाधान प्रदान करना है। यह ट्रैवल इंवेंटरी का मूल्यवर्धित वितरक, अपनी ट्रैवल एजेंसियों तथा कॉर्पोरेट ग्राहकों को समर्थन देने के लिए समर्पित और उनके जरिए यात्रियों को अधिक विकल्प प्रदान करने हेतु भी कार्य करता है। वर्तमान में यह कंपनी इनसे संबंधित है :

49,000 ट्रैवल एजेंसियां 116 देशों के लगभग 43,000 स्थानों पर
70,000 होटल संपत्तियां
450 से अधिक एयरलाइन्स
52 कम लागत वाले कैरियर
23 कार रेंटल कंपनियां
और पूरी दुनिया में टूर ऑपरेटरों तथा क्रूज़ लाइन का एक व्यापक समूह

सेबर एक प्रमुख प्रौद्योगिकी प्रदाता है, जो यात्रा उद्योग में कार्यरत है। यह ऐसे नवाचारी प्रोडक्ट की एक व्यापक रेंज प्रदान करता है जिससे ट्रैवल ई–कॉमर्स और सर्विस की सुविधा मिलती है तथा एयरलाइन, सप्लायर और ट्रैवल एजेंसी के कार्य और उनकी क्षमता से वे यात्रियों को अच्छी सेवा प्रदान कर सकते हैं। सेबर इनसे जुड़ा है

50,000 से अधिक ट्रैवल एजेंसियां, ट्रैवल सप्लायर, फॉर्च्यून 500 कंपनियां और पूरी दुनिया के स्थानों पर ट्रैवल वेबसाइट
77,000 होटल संपत्तियां
लगभग 400 एयरलाइन्स

32 कार रेंटल कंपनियां
11 क्रूज़ लाइन्स
35 रेल रोड
220 टूर ऑपरेटर्स

वर्ल्डस्पैन वेब आधारित ट्रैवल ई–कॉमर्स में वैश्विक लीडर और यात्रा प्रौद्योगिकियों तथा सेवाओं को दुनिया भर की यात्रा संबंधी हजारों कंपनियों में सेवा प्रदान करने वाली कंपनी है। इसमें दुनिया भर की एयरलाइन्स, ट्रैवल सप्लायर, ट्रैवल एजेंसी, वेबसाइट और निगम शामिल हैं। वर्ल्डस्पैन से दुनिया भर का यात्रा वितरण और उद्योग के साथ कीमतों, मूल्यों, शॉपिंग और बुकिंग तकनीक में पूरी तरह बदलाव आ गया है और अब ट्रैवल कंपनियां लागत में कमी लाने के साथ उत्पादकता और राजस्व को बढ़ा सकती है। वर्ल्डस्पैन से पूरी दुनिया में यात्रा की जानकारी का इलेक्ट्रॉनिक तरीके से वितरण होता है, इंटरनेट वर्ल्डस्पैन इस समय इनसे जुड़ा हुआ है :

21,000 ट्रैवल एजेंसियां लगभग 90 देशों और स्थानों पर
लगभग 421 एयरलाइन्स
210 होटल कंपनियां,
40 कार रेंटल कंपनियां
11 क्रूज़ लाइन्स
39 टूर और वैकेशन ऑपरेटर
44 स्पेशल ट्रैवल सर्विस स्प्लायर।

8.1 एयरलाइन्स अनुसूचियों और उपलब्धता का डिस्प्ले

प्रयोक्ता उपलब्ध डिस्प्ले के जरिए एयरलाइन्स की इंवेंटरी देख सकते हें। इसमें एक खास शहर की ओर प्रस्तावित सभी उड़ानों का विवरण और उनमें उपलब्ध जगह की जानकारी दी जाती है। इस डिस्प्ले में उन उड़ानों को शामिल किया जाता है जो स्वयं उस एयरलाइन्स द्वारा उड़ाई जाती है और उन फ्लाइटों के साथ कोड शेयर किया जाता है जो किसी अन्य एयरलाइन्स के साथ सहयोग में उड़ान भरती हैं। यदि शहर का जोड़ा उस एयरलाइन्स पर नहीं है जहां वह सेवा पेश करती है तो यह अपनी उड़ान या डिस्प्ले का उपयोग अन्य एयरलाइन्स की उड़ान के साथ कर सकती है। अन्य एयरलाइन्स में जगह की उपलब्धता मानक उद्योग इंटरफेस के जरिए अपडेट की जाती है। सहयोग के प्रकार पर निर्भर करते हुए यह वास्तविक समय में उपलब्ध अंतिम सीट (अंतिम सीट की उपलब्धता) तक पहुंच को समर्थन देती है। अलग अलग यात्रियों या समूहों के रिजर्वेशन उस यात्री के नाम के रिकॉर्ड के साथ स्टोर किए जाते हैं।

समीक्षा प्रश्न :

5. एमेडस ने डेटाबेस किस प्रकार बनाया।
6. एमेडस द्वारा दुनिया भर की यात्रा सेवाओं के एकीकरण में निभाई गई भूमिका समझाएं।

7. गतिविधि : ट्रैवल एजेंसी में जाएं और एमेडस के बारे में विवरण जमा करें। एमेडस का उपयोग करते हुए प्रक्रिया में हिस्सा लें।

अभ्यास :

1. ट्रैवल एजेंसी के व्यापार में विभिन्न जीडीएस सॉफ्टवेयर का उपयोग सीखें।
2. गतिविधि : ट्रैवल एजेंसी में जाएं और उनके संबंधित कार्यालयों में जीडीएस के विभिन्न सॉफ्टवेयर की पहचान करें।

4. प्रायोगिक कार्य के लिए दिशानिर्देश :

किसी ट्रैवल एजेंसी में सप्ताह के अंत के दौरान तीन दिनों के लिए कार्यालय समय में जाएं और टूर के विभिन्न हिस्सों पर पर्यटकों के बीच एक बार बाजार सर्वेक्षण करें।

3. एक प्रश्नावली तैयार करें और इसे पर्यटकों / स्थानीय समुदाय के बीच पर्यटन के चुने हुए विषय से संबंधित प्रश्न पूछ कर पूरा करें।
4. डेटा का विश्लेषण करें और बार / पाइ आरेख बनाएं।
   चुनी हुई ट्रैवल एजेंसी / टूर ऑपरेटर की पृष्ठभूमि पर एक रिपोर्ट तैयार करें और सर्वेक्षण डेटा का विश्लेषण करें। रिपोर्ट जमा करें।