

MÖVZU 13. BRONLAŞDIRMA SİSTEMLƏRİNİN SEÇİLMƏSİ

Hazırda bir çox turizm müəssisələri üçün qlobal bronlaşdırma və rezervasiya sistemlərinə qoşulmaq məsələsi çox aktual olaraq qalır. Qoşulma qərarı ilk növbədə müəyyən bir turizm müəssisəsinin əsas funksiya və vəzifələrinin təhlili əsasında, həmçinin şirkət tərəfindən edilən sifarişlərin ümumi həcmi nəzərə alınmaqla qəbul edilməlidir.

Təcrübə göstərir ki, GDS-dən istifadə ümumiyyətlə ya aviabiletlərin bronlaşdırılması və satışı, ya da fərdi turların bir hissəsi kimi fərdi tur xidmətlərinin bronlaşdırılması ilə bağlıdır.

İlk növbədə, firmanın məqsədəuyğun hesab edib seçdiyi bronlaşdırma və rezervasiya sistemində istiqamətlər və üstünlük verilən aviaşirkətlər üzrə aviabiletlərin satış həcmələrinin təhlili aparılır. Buna əsasən, aviabiletlərin maksimum həcminə malik olan, ən çox satılan və aviaşirkət üçün xüsusi tarifləri olan sistemin və aviaşirkətin terminallarına üstünlük verilir.

Turların ayrı-ayrı seqmentləri bronlaşdırılması lazım olduqda, bronlaşdırma sistemi göstərilən xidmətin qiymət-keyfiyyət meyarı əsasında seçilə bilər. Hal-hazırda, demək olar ki, bütün xarici GDS sistemləri istifadəçilərə demək olar ki, hər hansı bir turizm müəssisəsi üçün həm qiymət, həm də texniki imkanlar baxımından əlverişli olan müxtəlif əlaqə variantları təklif edir.

Qlobal bronlaşdırma və rezervasiya sistemləri tərəfindən təmin edilən "xidmətin keyfiyyəti" anlayışı aşağıdakı parametrlərlə xarakterizə olunur:

- ▶ sistem interfeysinin rahatlığı, xüsusən də bəzən ölkəyə uyğunlaşdırılmış (dil baxımından və s.) versiyanın olması həlledici əhəmiyyət kəsb edir;
- ▶ sistemin sürəti və sabitliyi;
- ▶ sistemə qoşulmanın təklif olunan üsulu;
- ▶ yerli ofis və mühasibat proqramları ilə uyğunluq;
- ▶ aviaşirkətlərdən, otellərdən və s. xüsusi tariflərə çıxış imkanı;
- ▶ sistemdə istifadə edilən ödəniş və ləğvetmə texnologiyası və s.

Texniki cəhətdən firmaların qlobal bronlaşdırma və rezervasiya sistemlərinə qoşulmağın bir neçə yolu var:

- ✓ ayrılmış (icarəyə götürülmüş) xətt vasitəsilə;
- ✓ dial-up xətti (İnternet provayderinə telefonla zəng etmək);
- ✓ ofisi İnternet provayderi ilə birləşdirən birbaşa kanal vasitəsilə;
- ✓ Sirena sisteminin terminalları vasitəsilə;
- ✓ mobil telefondan istifadə edərək sistemə simsiz qoşulma.

Ayrılmış xətt əlaqəsi şirkətin ofisi ilə SİTA məlumat ötürülməsi şəbəkəsinin lokal qovşağı arasında xüsusi rabitə xəttinin çəkilməsini nəzərdə tutur. Bu əlaqə seçimi, bir tərəfdən yüksək keyfiyyətli rabitə təmin edir, digər tərəfdən isə kifayət qədər bahalıdır. Nəticə etibarilə, aktiv və daim birləşdirmə və rezervasiya sistemlərindən istifadə edən turizm müəssisələri üçün bu əlaqə variantından istifadə etmək məqsədəuyğundur. Yalnız bu halda GDS-nin istifadəsindən lazımı iqtisadi effekt təmin edilə

Dial-up bağlantısı adi telefon xətlərinin istifadəsini və terminal emulyasiyası üçün xüsusi proqram təminatının quraşdırılmasını nəzərdə tutur. GDS sisteminə qoşulma keyfiyyəti tamamilə telefon əlaqəsinin keyfiyyətindən asılıdır və iş yerlərinin sayı şirkətdəki pulsuz telefon nömrələrinin sayı ilə müəyyən edilir. Bu əlaqə seçimi kifayət qədər ucuzdur və az miqdarda sifariş olan turizm müəssisələri üçün uyğundur.

Birbaşa əlaqə dial-up əlaqəsindən praktiki olaraq fərqlənmir, lakin o, daha yüksək rabitə keyfiyyəti və sürətini təmin edir, həmçinin rabitə avadanlıqlarının qiymətini azaldır.

Sosial-mədəni xidmətlər və turizm sahəsində məhsul və xidmətlərin satışı üçün kompüter rezervasiya sistemləri digər kanallara nisbətən bir sıra üstünlüklərə malikdir. Onlar ən qısa müddətdə rezervasiya etmək və rezervasiya edilmiş mehmanxana yerlərinə, habelə nəqliyyat vasitələrində yerlərin planına vizual baxmaq imkanı verir.

Kompüter rezervasiya sistemləri telefon, faks xərclərinə qənaət edir, həyata keçirilən əməliyyatların ciddi maliyyə uçotunu və nəzarətini, kompüter tərəfindən verilən statistik məlumatlar əsasında satış fəaliyyətinin təhlilini və s. həyata keçirir

Beynəlxalq bazarda fəaliyyət göstərən mehmanxana şirkətlərinin əsas strategiyası mehmanxana otaqlarının satışından əldə olunan gəliri artırmağa imkan verən daxili kompüter sistemlərinin imkanlarını qlobal kompüter şəbəkələrinə və yeni nəsil elektron vasitələrdən istifadə edə bilən güclü bronlaşdırma sistemləri ilə birləşdirməkdir. Bu cür sistemlər bronlaşdırma üçün ətraflı məlumat (qrafik və video) təqdim etməli və satış prosesini mümkün qədər asan və sürətli etməlidir. Artıq bir terminal vasitəsilə bütün qlobal kompüter sistemlərinin məlumat bankından istifadə etməyə imkan verən texnologiyalar yaradılmışdır.

GDS sistemlərinə qoşulma variantları arasında ayrılmış (icarəyə götürülmüş) xətlər və kommutasiya edilmiş sxemlər ən çox istifadə olunur. Ayrılmış (icarəyə götürülmüş) xətt vasitəsilə qoşulma son istifadəçinin ofisi ilə məlumat ötürmə şəbəkəsinin yerli qovşağı arasında xüsusi rabitə xəttinin çəkilməsini tələb edir. Bu məqsədlər üçün adətən SITA şəbəkəsindən istifadə olunur. İstifadəçinin ofisində bronlaşdırma üçün GDS sisteminin xüsusi terminalları quraşdırılmışdır.

Bu texnologiyanın quraşdırılması yüksək keyfiyyətli rabitə təmin edir, lakin bunun üçün abunə haqqı ödənilir. Bu yalnız böyük həcmdə sifariş və satışları olan aktiv turizm agentlikləri üçün uyğundur.

Dial-up kanalları ilə qoşulmaq üçün adi telefon xətlərindən istifadə olunur. İstifadəçinin ofisində müvafiq GDS-nin terminalını təqlid etmək üçün xüsusi proqram təminatı quraşdırılmışdır.

Bu əlaqə seçimi daha sadə və daha ucuzdur, lakin rabitə keyfiyyəti tamamilə telefon şəbəkələrinin işindən asılıdır. Bununla əlaqədar olaraq, bu üsuldən adətən kiçik həcmli sifarişləri olan turizm agentlikləri istifadə edirlər.

Hazırda VAP texnologiyaları intensiv şəkildə inkişaf edir ki, bu da e-ticarət üçün mobil telefonlardan və peyçinq rabitəsindən istifadə etməyə imkan verir. Galileo Anywhere sistemi belədir, onun sayəsində İnternet həmişə agentin "cibində" olur. Mobil telefonu və ya peyçer vasitəsilə əvvəl edilmiş bronlaşdırmanı görə, dəyişdirə və ya ləğv etmək olar. Galileo sistemində XML Select məhsulu vardır ki, bu da müştərilərə öz ana dilində xidmətlər sifariş etməyə imkan verir.

Bütün aparıcı qlobal bronlaşma sistemləri veb-sayt bazasına qoşulub.

Qeyd etmək lazımdır ki, yerli KBS-nin paylanması bu sistemlərin Rusiyanın dövlət sərhədləri daxilində təcrid olunması, habelə viza tələb edən digər ölkələrdə yerləşdirmə obyektləri ilə müqavilə əlaqələrinin olmaması ilə məhdudlaşır. Xarici sifariş sistemlərindən fərqli olaraq, Rusiya və MDB dövlətlərində sistemlər daha az funksionallıq təmin edir və mövcud kommersiya vəziyyətindən asılı olaraq bilet satışı prosesinin idarə edilməsində çevikliyə malik deyillər.

Nəqliyyat Klirinq Mərkəzinin daşıma sənədləri nəzəri cəhətdən IATA standartlarına uyğun olsa da, onlar mahiyyətcə bu beynəlxalq təşkilatın, o cümlədən sərnişinlərin hüquqlarına riayət olunması ilə bağlı tələblərə cavab vermir. Bununla əlaqədar olaraq, texniki səviyyəsi yüksək standartlara uyğun olan xarici rezervasiya sistemlərindən daha geniş istifadə edilir.

İnternet dünyanın yeganə böyük kompüter şəbəkəsi deyil. Bir çox kommersiya şəbəkəsi xidməti təminatçıları da var: America On-line, CompuServe, Microsoft Network. İnternet bu şəbəkələrə poçt şlüzləri (şlüzlər) vasitəsilə qoşulur ki, həm internet istifadəçiləri, həm də xarici şəbəkə istifadəçiləri ilə məlumat mübadiləsi aparıla bilsin.

İntegrasiya edilmiş kommunikasiya şəbəkələri vahid informasiya məkanı yaratmağa və turizm biznesi sahəsində peşəkar məlumatların sürətli mübadiləsini təmin etməyə imkan verir. İnternetdə lazımi məlumatları tapmaq asan deyil, bunun üçün fayl axtarış sistemlərindən: Archie, Gopher və World Wide Web istifadə olunur. Şəbəkədən lazımi məlumatları çıxarmaq üçün Internet Explorer kimi veb brauzer proqramından istifadə edilir.

Tələb olunan məlumatın məqsədyönlü axtarışı müxtəlif axtarış sistemlərindən istifadə etməklə həyata keçirilir, o cümlədən: Alta Vista (www.altavista.com), Excite (www.excite.com), InfoSeek (www.infoseek.com), Lycos (www.lycos.com), Yahoo (www.yahoo.com), "Ay!" (www.au.ru), Rambler (www.rambler.ru), Yandex (www.yandex.ru). AltaVistaKOMnaHun Digital Equipment axtarış sistemi ən böyük məlumat gücünə malikdir. Onun köməyi ilə göstərilən meyarlara uyğun olaraq lazımi məlumatı axtarmaq bir neçə saniyə çəkir. Məşhur axtarış sistemi Yahoo çoxdilli dəstək təklif edir. İnternetdə

turizm biznesi üçün istifadəçinin istəyi ilə istənilən turist məlumatının axtarışı, yeni tərəfdaşların axtarışı, turizm məhsullarının reklamı, təşviqi və satışı və s. həyata keçirilir. Məsələn üçün [www](http://www.start.de) saytında (<http://www.start.de>) START sistemində hər gün 5000-ə qədər son dəqiqə turları görünür və bayramın yeri, hava limanı, qiymət və gediş vaxtı kimi parametrlərə görə istənilən turun tez tapılması mümkündür. İnternetdə turmüəssisəsinin başqa bir nümunəsi Travelocity elektron agentliyidir.

Tours.ru. Arim-Soft tərəfindən yaradılmış “100 Roads” server 1996-cı ildən mövcuddur. Saytın ilk versiyası Mitt-96 yaz turizm sərgisində nümayiş etdirilib və o vaxtdan bəri bütün əsas turizm sərgilərində iştirak edir. Bu server ən informativdir, çünki o, 2700 turizm agentliyi, 150-dən çox ölkə, bütün qitələrdə 100 min obyektə ehtiva edir, turizmin hüquqi aspektləri üzrə məsləhətlər almaq imkanı verir və s. Ölkələr bölməsində ətraflı məlumat verilir. ölkənin təsviri, eləcə də artıq ziyarət etmiş turistlərin hekayələri ilə. Hava bölməsi 3-4 gün öncədən dünyanın 100-dən çox şəhərində hava haqqında ətraflı hesabat təqdim edir. Turlar bölməsində turizm şirkətlərinin ölkələr üzrə qruplaşdırılmış təklifləri, turizm növləri (istirahət, ekskursiyalar, tibbi və s.), qiymətə görə çeşidlənmiş təqdim olunur. Burada saytın ziyarətçisi tur proqramına baxa və müvafiq formanı dolduraraq onlayn bronlaşdırma edə bilər. Əgər müştəri özü üçün düzgün təklifi seçə bilmirsə, o zaman ona lazım olan xidmətləri göstərəcək şirkət axtara bilər. Serverdə yanan turlar bölməsi var. 2 mindən çox otelin təsviri təqdim olunur.

Glavagentstvo.fas.ru. Saytda Rusiya, MDB və beynəlxalq ərazilərdə uçuş cədvəlləri və aviabiletlərin bron edilməsi haqqında məlumatlar, həmçinin turlar, hava və s. haqqında məlumatlar var. Biletlərin çatdırılması pulsuzdur, bronlaşdırma xidmətləri üçün heç bir pul tutulmur, rahat bronlaşdırma etmək mümkündür.

travelweb.com. Server 1994-cü ildə yaradılıb və bu gün ən güclü və ziyarət edilən turist internet resurslarından biridir - gündə 63 min ziyarət edilir. O, bütün aparıcı mehmanxana şəbəkələri və aviaşirkətlər haqqında ətraflı məlumat verir, məlumat bazasına dünyanın 165 ölkəsində yerləşən 22 000 mehmanxana haqqında məlumat daxil edilib, onların yerləşdiyi xəritə və otellərin şəkilləri, 380

aviaşirkətin məlumatları göstərilir. Server real vaxt rejimində mehmanxanaları, aviabiletləri, avtomobil icarəsini bron etmək imkanını təmin edir. TravelWeb İnternetdə bir çox mehmanxana şəbəkələrinin serverlərinə birbaşa bağlı olan yeganə belə bölmədir. Üstəlik, bron etmək üçün otel seçimi aparıcı KSB-dən təxminən iki dəfə azdır. TravelWeb-in digər mühüm fərqi parol və kredit kartı nömrəsi göstərilmədən xidmətləri sifariş etmək imkanıdır.

Leisureplanet.com. “Planet of Rest” eyniadlı məşhur elektron kataloqunun şəbəkə versiyası turun bütün əsas seqmentlərinə - otel otaqlarına, aviabiletlərə, kruizlərə, ekskursiyalara, avtomobillərin icarəsinə baxmaq və bronlaşdırma etməyə imkan verir. Sayt çoxdillidir (ingilis, alman, fransız və digər dillərdə). Leisureplanet 49.000 mehmanxana (o cümlədən 10.000-ə yaxın müstəqil otel) haqqında məlumat, 455 aviaşirkət, 8 kruiz şirkəti, 44 avtomobil icarəsi şirkəti, 180 istiqamətə səyahət bələdçiləri və 140-dan çox ölkəyə faydalı məlumat bələdçilərindən ibarətdir.

Hotelworld.com. Bu, dünyanın 204 ölkəsində 9 mindən çox oteldə nömrə bron etməyə imkan verən tanınmış otel saytıdır. Hər bir obyekt üçün ətraflı mətn məlumatı, otelin fotosəkilləri, rəf qiymətləri təqdim olunur. Axtarış sistemi tətbiq edilmişdir: sürətli axtarış - sürətli, dünya üzrə otel axtarışı - şablon sorğusu və atlas - interaktiv xəritə (ölkə-şəhər-otel) ilə.

Holidaynet.com. Holidaynet fərdi turistlər üçün bir növ onlayn səyahət mağazasıdır. Bütün əsas turizm istiqamətləri və kurortları (otellər, nəqliyyat, avtomobil icarəsi, mağazalar, restoranlar, əyləncələr, valyuta məzənnələri, hava proqnozu və s.) təqdim edir, müxtəlif turizm növləri (çimərlik, macəra, toy və s.) haqqında məlumat verir.

Expedia.com. Sayt Microsoft tərəfindən yaradılmışdır və turistlər və səyahət sənayesi peşəkarları üçün geniş məlumat təklif edir. Saytın resursları — 450 aviaşirkətin, 40 000 otelin və 50-yə yaxın avtomobil icarəsi şirkətinin uçuşları — Worldspan qlobal kompüter bronlaşdırma sisteminin məlumat bazasına əsaslanır. Sayt turların sifarişi və davamiyyətinə görə internetdə birinci yerdədir.

“*Travel Agency*” (otellərin, aviabiletlərin, avtomobillərin bronlaşdırılması), “Jurnal” (turistlərə məsləhət), “Turist resursları”, “Xəbərlər” (tur xidmətlərinə endirimlər, populyar marşrutlar, yeni otellər, təhsil proqramları və s.). İstifadəçilərdən bronlaşdırma etmək üçün əvvəlcədən pulsuz qeydiyyatdan keçmək tələb olunur. Agentliklər üçün ayrıca çıxış (parol ilə) vasitəsilə serverdə işləmək imkanı var.

Tətbiq edilmiş rejimlər Uçuş Qiyməti Uyğunlaşdırıcı - ən aşağı tariflərlə (APEX daxil olmaqla) uçuşun axtarışı, Tarif Təqvimini - aviaşirkətlərin tarif təqvimini Seat Pinpointer - təyyarə doluluğunun qrafik görüntüsü, Hotel Price Matcher - tələb olunan qiymətə otel axtarışı, My Travel - arxiv marşrutlarını saxlamaq imkanı olan bir turistin şəxsi səhifəsi. Agentliklərin işində və ətraflı mətn, foto və video məlumatı olan ölkələr və istiqamətlər üzrə 400-ə yaxın bələdçidən ibarət Dünya Bələdçisi bölməsində çox faydalıdır.

Travelocity.com. Bu məşhur səyahət saytı Saber qlobal bron sistemində əsaslanır və burada Uçuşlar, Otellər, Avtomobil Kirayələri, Kruizlər, Səyahət Bələdçiləri bölmələri var. Travelocity bron resurs bazasında 400 aviaşirkət, 45 000 otel və 50 avtomobil icarəsi şirkəti haqqında məlumatlar var.

Biztravel.com. Bu, işgüzar səfərləri bronlaşdırmaq üçün ən yaxşı onlayn sistemdir. Sayt dünyanın ən böyük turizm konserni olan Rosebluth International tərəfindən idarə olunur. Aşağıdakı funksional rejimlər həyata keçirilib - ezamiyyət sifariş etmək, görüşlər planlaşdırmaq və şəhərlər, otellər, restoranlar, hava haqqında məlumat almaq və s. Saytda işləmək məcburi qeydiyyatdan keçməyi tələb edir.

Digər məşhur turist serverlərinə aşağıdakılar daxildir:

~ World-tourism.org Ümumdünya Turizm Təşkilatının (ÜTT) məlumat bölməsidir. Burada ÜTT-yə üzv olan 75 ölkənin milli turizm administrasiyalarının məlumatları, statistikasını;

~ tourism.ru - Rusiyada əsas turist serveri;

~ citynet.com - dünyanın şəhər və ölkələrinin təsviri ilə ən böyük məlumat bazası;

~ travel.net-də bütün ölkələr haqqında məlumatlar yer alır, mədəniyyət, tarix haqqında məqalələr, faydalı ünvanlar, slaydlar verilir. Alt bölmələr, hava yolları, agentliklər, ölkələr və son dəqiqə səfərləri var;

~ worldhotel.com - alt bölmələrə bölünən geniş turizm bölməsinə aşağıdakılar daxildir: mehmanxanalar, hava yolları, icarə şirkətləri, kruizlər, dəmir yolu turları, valyuta məzənnələri kataloqu, hava və s.;

~ Hotels.net-də otellər və otel şəbəkələri haqqında məlumatlar var. Otelin adı və ya ünvanı üzrə axtarış sistemi;

~ travelocity.com - İnternet vasitəsilə turun bütün seqmentlərində bronlaşdırma edilməsi barədə ətraflı məlumat əldə etməyə imkan verir. Sifariş kartında müştərinin kredit kartı nömrəsinin göstərilməsi mütləqdir;

~ asiatravel.com-da Cənub-Şərqi Asiya ölkələrində turizm haqqında ətraflı rəngarəng məlumatlar var;

~ africaonline.com - Afrika və Afrika xəbərləri haqqında məlumat olan ekzotik server;

~ vtourist.com virtual turistdir. Turist bələdçilərinə aşağıdakılar daxildir: bir neçə xəritə, ölkənin tarixi, mədəniyyəti, iqlimi haqqında məlumatlar, əsas görməli yerlərin slaydları, audio fayllar;

~ nearnet.gnn.com/mkt/travel/center.html - fərdi turistlər üçün faydalı olan dünya turizm mərkəzləri;

~ leisureplan.com-da bölmələr haqqında məlumatlar var: otellər, turlar, attraksionlar, avtomobil icarəsi;

~ ctel.msk.ru/btlnf/hot/hotO.htm — Telinform informasiya sisteminin serveri, kateqoriyalara (birdən beş ulduza qədər), ünvanlar və telefon nömrələri üzrə qruplaşdırılmış bütün Moskva otelləri haqqında məlumatları ehtiva edir. "Mehmanxanalarda yerlərin bron edilməsi" bölməsi var, burada "Açar Sistemi" - otellərin, pansionatların, sanatoriyaaların bronlaşdırılması üçün kompüter sistemi;