



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Název projektu	Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě
Registrační číslo projektu	CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400

Prezentace předmětu:
**INFORMAČNÍ SYSTÉMY
V CESTOVNÍM RUCHU**

Vyučující:
Ing. Radim Dolák, Ph.D.



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

INFORMAČNÍ SYSTÉMY V CESTOVNÍM RUCHU

6. REZERVAČNÍ A POPTÁVKOVÉ SYSTÉMY



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Ing. Radim Dolák, Ph.D.



Obsahem této přednášky je přehled možností využití rezervačních a poptávkových systémů v cestovním ruchu.

V rámci kapitoly bude podrobněji zmíněna technologie rezervačních a poptávkových systémů a také charakteristika vybraných systémů jako je například Amadeus, Galileo, Mevris, Wordspan apod.

Mimo tyto systémy bude uveden také přehled vybraných rezervačních systémů pro jízdenky, letenky a ubytování.

Cíle přednášky

- ✓ seznámení s možnostmi využití rezervačních a poptávkových systémů v cestovním ruchu,
- ✓ podrobněji zmínit technologie rezervačních a poptávkových systémů a jejich vývoj a dělení,
- ✓ uvést charakteristiky vybraných systémů jako je například Amadeus, Galileo, Mevris, Wordspan apod.,
- ✓ uvést přehled vybraných rezervačních systémů pro jízdenky, letenky a ubytování.



Počítačové rezervační systémy



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVÍNĚ

Jakubíková (2012) podává členění počítačových rezervačních systémů do dvou skupin, a to informačně-rezervačních a rezervačních systémů.

- ❑ Informačně-rezervační systém poskytuje informace o možnostech využití služeb cestovního ruchu (atraktivita cestovního ruchu, informace o destinaci, dopravní spojení, aktuální stav nabídky ubytování, stravování, kulturní a sportovní akce, otevírací doby atd.) a současně umožňuje rezervaci některých služeb. Tento systém využívají letecké společnosti, různí dopravci, půjčovny aut, hotelové řetězce aj.
 - ❑ Rezervační systémy, které nabízejí pouze možnost rezervací, jsou stále častěji nahrazovány informačně-rezervačními systémy.
-

Počítačové rezervační systémy



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Palatková (2013) uvádí, že vnitřní informační systém je v cestovní kanceláři (agentuře) představován zejména rezervačním systémem v propojení na systém účetní, poskytujícím hlavně informace o počtu a struktuře rezervací, o cenách a nasmlouvaných kapacitách, o dodavatelích, o základních charakteristikách klientů (věk, pohlaví, bydliště apod.), o pohledávkách a dalším.

Rezervační systém má za úkol správu poptávek, rezervací a objednávek. Musí také hlídat kapacity v ubytování a dopravě, generovat všechny potřebné tiskové sestavy, umožnit komunikovat s klienty.

Počítačové rezervační systémy

Vašítková (2014) uvádí, že z hlediska provozu služeb umožňuje systém rezervací organizaci zjistit, kdy může nastat vrchol poptávky. Je-li nabídka z krátkodobého hlediska elastická, pak ji lze přizpůsobit poptávce. Rezervace zájezdů v cestovních kancelářích umožňují získat další charterové lety nebo hotelové kapacity a naopak, nadměrně dohodnuté kapacity lze včas zrušit.



Vznik globálních distribučních systémů



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Jak uvádí například Palatková (2014), tak vznik globálních distribučních systémů v 50. letech byl spojen s rostoucí potřebou leteckých společností distribuovat efektivněji své produkty a zkvalitnit služby pro své klienty. Systémy obsahují nabídky leteckých společností, hotelů, cestovních kanceláří, půjčoven aut a dalších subjektů.

Systémy původně vyhrazené pro užívání cestovními kancelářemi a půjčovnami aut a dalšími nabízejícími jsou dnes přístupné i koncovému klientovi bez potřeby využít zprostředkovatele.

Členění informačních a rezervačních systémů



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Členění informačních a rezervačních systémů z hlediska jejich plošného pokrytí lze rozdělit podle Vystoupila a kol. (2005) na následující skupiny systémů:

- lokální rezervační systémy,
 - regionálně informačně-rezervační systémy,
 - celostátní informačně-rezervační systémy,
 - centrální rezervační systémy,
 - globální distribuční systémy.
-

Členění informačních a rezervačních systémů



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

LOKÁLNÍ REZERVAČNÍ SYSTÉMY

Na nejnižším stupni pokrytí jsou lokální rezervační systémy, které pracují obvykle na izolovaném počítači, lokální počítačové síti nebo intranetu. Takovéto systémy jsou pak přístupné pouze určité skupině individuálních subjektů v rámci cestovního ruchu, jako jsou zejména cestovní kanceláře, hotely nebo turistická informační centra.

Nevýhodou je, že nejsou zpřístupněny veřejnosti. Mezi příklady lokálních rezervačních systémů lze uvést systémy, které umožňují provádět například rezervace a prodej vstupenek.

Členění informačních a rezervačních systémů



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

REGIONÁLNÍ INFORMAČNĚ-REZERVAČNÍ SYSTÉMY

Regionální informačně-rezervační systémy se vyznačují oproti lokálním rezervačním systémům již různou úrovní propojení a koordinace s dalšími systémy, které se skládají z různých částí, které se nacházejí v regionu, případně i mimo region (např. různé informační systémy, síť turistických informačních center).

Tyto systémy umožňují různé způsoby přenosu a sdílení dat v rámci jednotlivých subjektů cestovního ruchu a v některých případech i pro veřejnost.

Členění informačních a rezervačních systémů



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

CELOSTÁTNÍ INFORMAČNĚ-REZERVAČNÍ SYSTÉM

Celostátní informačně-rezervační systém má za úlohu zajistit vzájemné propojení jednotlivých regionálních informačně-rezervačních systémů pomocí internetové sítě.

Hlavní funkce tohoto systému spočívá v okamžitém nalezení informace o volných kapacitách poskytovaných služeb s následnou možností rezervace.

Členění informačních a rezervačních systémů



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

CENTRÁLNÍ REZERVAČNÍ SYSTÉMY – CRS

Centrální rezervační systémy (CRS) jsou systémy mezinárodního měřítka, které byly založeny leteckými společnostmi v 70. letech 20. století. V této době byly zpočátku provozovány na intranetové počítačové síti a hlavním cílem byla podpora vnitřní organizace letecké společnosti (např. řízení zásob, administrativa atd.). Teprve postupem času a z důvodu rostoucí konkurence byly tyto rezervační systémy zpřístupněny i partnerským subjektům z oblasti cestovního ruchu.

Technické řešení tohoto zpřístupnění bylo realizováno nejprve přes extranet, a později také přes internet. Díky tomu měli také smluvní dodavatelé a partneři rychlý přístup k aktuálním informacím z databází leteckých společností (např. letecká spojení, letecké řády, ceny atd.).



GLOBÁLNÍ DISTRIBUČNÍ SYSTÉMY – GDS

Globální distribuční systémy (GDS) souvisí s nástupem globalizace a snahou získat nové a hlavně udržet si stávající zákazníky. Tyto systémy vznikly v 80. letech 20. století když letecké společnosti z počítačových rezervačních systémů vyvinuly tzv. globální distribuční systémy (GDS).

Tyto systémy měli za úkol primárně rozšířit funkci centrálních rezervačních systémů (CRS) rozšířením a zkvalitněním nabízených služeb pro své zákazníky.



GLOBALNÍ DISTRIBUTIVNÍ SYSTÉMY – GDS

Systemy se vyznačují tím, že umožňují nejen přístup k databázím s aktuálními informacemi o letecké dopravě, ale nabízejí také informace a rezervace dalších služeb v rámci komplexního cestovního ruchu, jako je například ubytování, zapůjčení auta, nabídky zájezdů atd.

Tyto systémy zabezpečují nejen efektivní komunikaci mezi zřizovateli systému a cestovními kancelářemi ale také neustálý zákaznický servis (informace o odletech a příletech, cílových destinacích atd.).

Členění informačních a rezervačních systémů



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

GLOBALNÍ DISTRIBUČNÍ SYSTÉMY – GDS

Realizace globálních distribučních systémů je zajištěna díky globální internetové síti a terminálům, jenž jsou dislokovány po celém světě a propojují tak jednotlivé subjekty cestovního ruchu (letecké společnosti, letiště, cestovní kanceláře atd.).

Práce se systémem je založena na znalosti využívání kódů letišť, leteckých společností, tarifů apod.

K hlavním globálním distribučním systémům patří Amadeus (Evropa, Latinská Amerika), Sabre (Severní Amerika, Asie a Pacifik), Galileo (Severní Amerika, Velká Británie, Střední Východ), Worldspan (zejména Severní Amerika) a další.

Charakteristika rezervačních systémů - Amadeus



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

V současné době ovládá 65 % evropského trhu. Je největším rezervačním a informačním systémem v Evropě, největší evropskou soukromou databankou.

Zpracovává cca šest tisíc operací za sekundu. Je propojen s dalšími desítkami jiných systémů.

Propojuje deset tisíc cestovních kanceláří, 700 leteckých společností, 51 tisíc hotelů, má 144 tisíc terminálů a 48 půjčoven aut.

Do systému jsou zapojeny také pojišťovny. Centrální systém Amadeus představuje obrovskou databázi produktů.

Charakteristika rezervačních systémů - Galileo



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVÍNĚ

Galileo byl založen koncem 80. let 20. století společnostmi British Airways, Alitalia, KLM a Swissair.

Celý systém v roce 1992 fúzoval se severoamerickým rezervačním a informačním systémem Apollo. Vznikla společnost Galileo International se sídlem v Chicagu. Nabízí služby 400 leteckých společností, 40 půjčoven aut, spojuje třicet tisíc cestovních kanceláří a má 120 tisíc terminálů.

V roce 2012 se spojil s Wordspanem, který zaujímal druhé místo na trhu v Severní Americe. Vlastníky Wordspanu jsou letecké společnosti Delta Airlines, North West Airlines a TWA.

Účast má asijský rezervační systém Abacus. Nabízí služby 400 leteckých společností, 26 tisíc hotelů atd.

Charakteristika rezervačních systémů - Sabre

Jedná se o nejstarší a největší komerční distribuční systém v severní Americe a ve světě. Má 40% podíl na všech světových rezervacích. Zprostředkovává 400 milionů rezervací ročně.

Nabízí služby 700 leteckých společností, 45 tisíc hotelů, spojuje 210 tisíc terminálů a je na něj napojeno 28 tisíc cestovních kanceláří.



Charakteristika rezervačních systémů - Wordspan



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Jedná se o nejmladší ze čtveřice světově nejznámějších a nejpoužívanějších globálních distribučních systémů.

Tento systém byl založen v roce 1990 americkými leteckými přepravci (Delta Air Lines, Inc., Northwest Airlines, Trans World Airlines, Inc.). Zastoupení systému zahrnuje přes 90 zemí světa (především Evropa, Afrika a Střední Východ).

Přístup do systému Worldspan má cca 20 000 cestovních kanceláří, kterým je umožněno rezervovat letenky u 455 leteckých společností, u více než 40 společností pro půjčování aut a 39 000 hotelů.

Rezervační systémy – jízdenky



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Nákup jízdenek na vlakové spoje v rámci cestování po České republice lze rozdělit na rezervační systémy jednotlivých vlakových dopravců, kterými jsou např. České dráhy, Regiojet, Leo expres a Arriva.

Díky velké konkurenci na trase Ostrava-Praha lze velmi často najít velmi levné jízdenky (v závislosti na různých akcích, rezervaci jízdenek hodně dopředu atd.)

V rámci autobusových rezervačních systému jsou významné např. Student Agency, FlixBus.

Rezervační systémy – letenky



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Podle TTG (2013) jsou prodejci letenek označováni někdy jako elita či šedá eminence cestovního ruchu, protože je najdete úplně ve všech sférách cestovního ruchu (cestovní kanceláře, touroperátoři, letecké vyhledávače) Hlavním úkolem je připravit nejlepší spojení pro jednotlivce i celé firmy a právě proto jsou nedílnou součástí celého turistického systému.

Za posledních deset let se letecký provoz výrazně zvýšil. V roce 2007 přepravily letecké společnosti na celém světě zhruba 2,5 miliardy cestujících, v roce 2017 dokonce už čtyři miliardy cestujících.

Letenky lze vyhledávat přímo u leteckých společností, přes webové stránky letišť, přes specializované rezervační internetové portály (vyhledávají nejlevnější kombinace od různých leteckých společností) nebo také přes specializované cestovatelské portály, které uvádějí tipy na levné letenky do zajímavých destinací.

Rezervační systémy – ubytování



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Rezervační systémy pro vyhledávání a rezervace ubytování z pohledu mezinárodního i českého a slovenského prostředí musejí být uživatelsky velmi přívětivé a umožnit rychle vyhledat dostupné ubytování v dané destinace a dané cenové kategorii.

Nejlevnější cenu je často možné získat, pokud přímo rezervujete ubytování přímo přes webový rezervační systém daného ubytovacího zařízení. Tato skutečnost je daná tím, že hotely v případě zarezervování přes rezervační portály třetích stran platí za zprostředkování určité provize.

Lze tedy doporučit rychlé vyhledání ubytování přes např. Booking.com a následné srovnání ceny na Bookingu s cenou na webových stránkách daného ubytovacího zařízení. Pokud dané ubytovací zařízení nemá vlastní rezervační systém, pak nezbývá nic jiného než zarezervovat ubytování např. přes Booking nebo jiný on-line globální rezervační systém.

Rezervační systémy – cestovní kanceláře



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Rezervační systémy v cestovní kanceláři plní podle Palatkové (2013) obvykle následující funkce:

- administrace nakoupených služeb (ubytovací, dopravní a další kapacity),
 - tvorba zájezdů a kalkulace cen,
 - administrace prodejců (přehled smluv, provizí, obchodních případů apod.) i dodavatelů (přehled smluv).
 - administrace klientů (firmy i koncoví klienti),
 - prodejní (rezervační) modul - volné kapacity a realizované obchodní případy,
 - generování sestav,
-

Rezervační systémy – cestovní kanceláře



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- propojení na webové stránky,
- modul účetní a modul fakturace,
- CRM systémy (sledování a statistika klientů, těžení dat, možnost hromadného mailingu apod.),
- propojení na vnitřní manažerský systém (modul),
- publikační systém.

Příkladem rezervačních systémů na českém trhu je STOVKA - nxTravel, Info Tour (BSC), Infomate (Smartis), Orbis (Winternet), Infinity, Ister a další.

DĚKUJI ZA POZORNOST