

Obsah

ZOZNAM SKRATIEK	9
ÚVOD	11
1 VÝZNAM INFORMAČNÝCH TECHNOLOGIÍ V CESTOVNOM RUCHU	13
1.1 Využívanie informačných technológií v cestovnom ruchu.....	13
1.2 Z histórie informačných technológií v cestovnom ruchu	16
1.3 Informačné systémy v cestovnom ruchu	17
1.3.1 Funkcie a osobitosti informačných systémov v cestovnom ruchu.....	19
1.3.2 Výber a implementácia informačných systémov v cestovnom ruchu	22
1.4 Elektronické podnikanie v cestovnom ruchu	26
1.5 Informačné technológie a návštevník.....	28

HĽADANIE INFORMÁCIÍ A REZEROVAVANIE

2 INTERNET A SOCIÁLNE MÉDIÁ V CESTOVNOM RUCHU	31
2.1 Podstata internetu	31
2.1.1 Internetové domény, protokoly a programovacie jazyky.....	33
2.1.2 Internetové vyhľadávanie a získavanie informácií.....	34
2.2 Internetové stránky.....	35
2.2.1 Obsah internetovej stránky organizácie cestovného ruchu	36
2.2.2 Zásady tvorby internetovej stránky organizácie cestovného ruchu.....	38
2.3 Sociálne médiá	39
2.3.1 Sociálne siete.....	42
2.3.2 Náučné stránky (wikis).....	44
2.3.3 Blogy a mikroblogy	45
2.3.4 Fóra	45
2.3.5 Stratégia používania sociálnych médií.....	46
2.4 Hodnotenie používania internetu a sociálnych médií v cestovnom ruchu	48
3 SYSTÉMY REZEROVAVANIA V CESTOVNOM RUCHU	50
3.1 Centrálné systémy rezervovania a globálne distribučné systémy	51
3.1.1 Vznik a rozvoj centrálnych systémov rezervovania	51
3.1.2 Globálne distribučné systémy a ich význam.....	54
3.2 Internetové systémy rezervovania a online cestovné kancelárie	60

3.2.1	Spolupráca hotelov s internetovými systémami rezervovania a online cestovnými kanceláriami.....	62
3.2.2	Tvorba produktu v online cestovných kanceláriách	66
3.3	Meta vyhľadávače	67
4	INFORMAČNÉ TECHNOLOGIE V CESTOVNÝCH KANCELÁRIÁCH	70
4.1	Informačný systém cestovnej kancelárie.....	70
4.1.1	Kontrahovanie kapacít a služieb	72
4.1.2	Tvorba produktu a jeho cenová kalkulácia.....	73
4.1.3	Rezervovanie a predaj produktov.....	74
4.1.4	Tvorba výstupných zostáv a štatistík.....	75
4.1.5	Funkcie v zázemí cestovnej kancelárie	75
4.2	Elektronické systémy rezervovania v cestovných kanceláriách	76
4.2.1	Systém rezervovania na internetovej stránke cestovnej kancelárie.....	76
4.2.2	Systém rezervovania produktov pre cestovné kancelárie a cestovné agentúry.....	77
4.2.3	Rezervovanie služieb v cestovnej kancelárii cez globálne distribučné systémy..	78
4.3	Osobitosti prezentácie cestovnej kancelárie na internete	78

CESTOVANIE

5	INFORMAČNÉ TECHNOLOGIE V DOPRAVE	83
5.1	Informačné technológie v leteckej doprave	84
5.1.1	Informačné technológie v leteckých spoločnostiach.....	84
5.1.2	Informačné technológie na letiskách	90
5.2	Informačné technológie v pozemnej doprave.....	92
5.2.1	Informačné technológie v cestnej doprave	92
5.2.2	Informačné technológie v železničnej doprave	95
5.2.3	Integrovaný systém mestskej hromadnej dopravy	96

POBYT A AKTIVITY V CIEĽOVOM MIESTE

6	INFORMAČNÉ TECHNOLOGIE V HOTELIERSTVE	97
6.1	Hotelový informačný systém	97
6.1.1	Rezervovanie ubytovania a registrácia hosta.....	99
6.1.2	Účet hosta.....	100
6.1.3	Starostlivosť o hotelové izby	101
6.1.4	Nočný audit.....	101
6.1.5	Evidencia doplnkových služieb v hoteli	101

6.1.6	Predaj a marketing hotela.....	102
6.1.7	CRM a výnosový manažment v hoteli.....	102
6.1.8	Funkcie v zázemí hotela	103
6.2	Externé systémy v hoteli.....	104
6.3	Elektronické systémy rezervovania v hoteli	105
6.3.1	Systém rezervovania na internetovej stránke hotela.....	105
6.3.2	Rezervovanie ubytovania cez internetové systémy rezervovania a online cestovné kancelárie	107
6.3.3	Rezervovanie ubytovania cez centrálné systémy rezervovania a globálne distribučné systémy	107
6.4	Osobitosti prezentácie hotela na internete	109
6.5	Prispôsobenie informačných technológií osobitostiam hotela	111
7	INFORMAČNÉ TECHNOLOGIE V POHOSTINSTVE.....	114
7.1	Informačný systém pohostinského zariadenia	115
7.1.1	Skladové hospodárstvo	116
7.1.2	Kalkulácie a výroba	117
7.1.3	Predaj.....	119
7.1.4	Odpočet zásob zo skladu.....	122
7.1.5	Inventarizácia.....	122
7.1.6	Pomocné funkcie informačného systému v pohostinskom zariadení ...	123
7.2	Osobitosti prezentácie pohostinského zariadenia na internete.....	125
8	INFORMAČNÉ TECHNOLOGIE V CIEĽOVÝCH MIESTACH CESTOVNÉHO RUCHU	128
8.1	Geografický informačný systém v cieľovom mieste	128
8.1.1	Inventarizácia zdrojov	131
8.1.2	Vytváranie máp	133
8.1.3	Vyhľadávanie a zobrazenie kritérií	134
8.1.4	Meranie zmien v území.....	134
8.1.5	Priestorová analýza územia	135
8.1.6	Priestorové modelovanie.....	136
8.1.7	Internetové aplikácie geografických informačných systémov.....	136
8.2	Manažérsky informačný systém cieľového miesta.....	138
8.2.1	Funkcie DMS pre manažérsku organizáciu a turistické informačné centrum	140
8.2.2	Funkcie DMS pre subjekty zainteresované na rozvoji cestovného ruchu ...	144
8.2.3	Funkcie DMS pre návštevníkov v cestovnom ruchu.....	144
8.3	Elektronické rezervovanie a predaj v cieľovom mieste	146
8.4	Osobitosti prezentácie cieľového miesta na internete	151

8.5	Národné a medzinárodné portály cestovného ruchu	153
8.5.1	Národný portál cestovného ruchu Slovenska	154
8.5.2	Medzinárodný portál Európskej komisie pre cestovný ruch	158
8.6	Inteligentné cieľové miesta cestovného ruchu	159
9	MOBILNÉ TECHNOLOGIE V CESTOVNOM RUCHU	164
9.1	Mobilné zariadenia a funkcie mobilných technológií v cestovnom ruchu	164
9.2	Mobilný marketing v cestovnom ruchu	169
9.3	Meranie účinnosti mobilných technológií a ich obmedzenia.....	171
NÁVRAT DO MIESTA TRVALÉHO BYDLISKA		
10	VYUŽÍVANIE INFORMAČNÝCH TECHNOLOGIÍ	
	PO ÚČASTI NA CESTOVNOM RUCHU	174
10.1	Využívanie informačných technológií v manažmente vzťahov so zákazníkom....	174
10.1.1	Elektronická databáza zákazníkov.....	175
10.1.2	Newsletter a jeho rozosielanie.....	177
10.1.3	Elektronické recenzie	179
10.1.4	Kvantitatívne a kvalitatívne metódy skúmania návštevníkov.....	181
10.2	Informačné technológie, monitorovanie vplyvu cestovného ruchu a udržateľný rozvoj.....	182
10.3	Trendy v informačných technológiách v cestovnom ruchu	185
	TERMINOLOGICKÝ SLOVNÍK.....	189
	LITERATÚRA.....	200