

# Obsah

<b>ZOZNAM SKRATIEK.....</b>	<b>9</b>
<b>ÚVOD.....</b>	<b>11</b>
<b>1 VÝZNAM INFORMAČNÝCH TECHNOLOGÍ V CESTOVNOM RUCHU .....</b>	<b>13</b>
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

<b>2 INTERNET A SOCIÁLNE MÉDIÁ V CESTOVNOM RUCHU.....</b>	<b>31</b>
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
<b>3 SYSTÉMY REZEROVAVANIA V CESTOVNOM RUCHU .....</b>	<b>50</b>
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
<b>4</b>	<b>INFORMAČNÉ TECHNOLOGIE V CESTOVNÝCH KANCELÁRIÁCH .....</b>	<b>70</b>
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

<b>5</b>	<b>INFORMAČNÉ TECHNOLOGIE V DOPRAVE .....</b>	<b>83</b>
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

<b>6</b>	<b>INFORMAČNÉ TECHNOLOGIE V HOTELIERSTVE .....</b>	<b>97</b>
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
<b>7</b>	<b>INFORMAČNÉ TECHNOLOGIE V POHOSTINSTVE.....</b>	<b>114</b>
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
<b>8</b>	<b>INFORMAČNÉ TECHNOLOGIE V CIEĽOVÝCH MIESTACH CESTOVNÉHO RUCHU .....</b>	<b>128</b>
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
<b>9</b>	<b>MOBILNÉ TECHNOLOGIE V CESTOVNOM RUCHU</b> .....	<b>164</b>
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
<b>NÁVRAT DO MIESTA TRVALÉHO BYDLISKA</b>		
<b>10</b>	<b>VYUŽÍVANIE INFORMAČNÝCH TECHNOLOGIÍ PO ÚČASTI NA CESTOVNOM RUCHU</b> .....	<b>174</b>
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
	<b>TERMINOLOGICKÝ SLOVNÍK</b> .....	<b>189</b>
	<b>LITERATÚRA</b> .....	<b>200</b>