

Obsah

ÚVOD	8
VÝCHODISKA A RÁMEC E-PODNIKÁNÍ	9
K historii internetu a počítačů vůbec	9
Internet - nová dimenze ekonomiky	10
Základní klíčové pojmy	10
Základní vlastnosti internetu - výhody	12
Omezení a nevýhody internetu	13
Organizace, standardy a dokumenty internetu	14
Pravidla a zásady chování na internetu	14
AKTUÁLNÍ SITUACE A PROBLÉMY ROZVOJE E-PODNIKÁNÍ	16
Charakteristika novodobé ekonomiky E-podnikání	16
E-podnikání, e-komerce neboli e-obchod	16
SMYSL A ROLE E-PODNIKÁNÍ V CESTOVNÍM RUCHU	18
Aktuální situace na národní a regionální úrovni	18
E-podnikání v cestovním ruchu 21. století – základní pohledy	19
Aktuální problémy a faktory rozvoje e-podnikání	20
Mezinárodní porovnání	20
Obecné prognózy	20
E-marketing jako fenomén – stará a nová doba	21
Původní pravidla marketingu a PR	21
Nová pravidla marketingu a PR	22
NÁSTROJE A HISTORIE E-PODNIKÁNÍ	23
Rozvoj internetu jako platformy pro elektronický prodej	23
Úvod do problematiky využití e-distribučních cest	23
Nástup GDS	24
Novodobá historie GDS	25
Interface / Vkládání hotelových info do GDS	26
Online Distribution Database	27
Nezávislé portály fungující mimo ODD	27
Náhled do budoucnosti využití Pegasus Solutions	28
GLOBALNÍ DISTRIBUČNÍ SYSTÉM GDS	29
Hotelový franšizing vs. Smlouva o řízení	35
Některé rozdíly mezi Franšizingem a Smlouvou o řízení	35
Napojení na GDS přes zprostředkovatele – např. Quality Reservations GmbH.	38
Statistické výstupy z CeReS	44
Implementace systému a zaškolení na systému CeReS	53
Zúčtování a fakturace	54
Budoucnost GDS	57
Reklama na GDS přes TRAVEL CLICK	57
Pay Per Click	58
Konsorcia pro prodej ubyt. kapacit především korporátní klientele	60
HRS – Hotel Reservation System	63

Vhodný příklad e-marketingu formou direct mailu	68
CENTRÁLNÍ REZERVAČNÍ SYSTÉMY	69
Lokální a internetové rezervační systémy	69
Statistiky potenciálu lokálních serverů	73
Analýzy výsledků e-marketingu – shrnutí	75
ENTERPRISE RESOURCE MANAGEMENT SYSTEMS	77
Příklad systému používaného v podnicích cestovního ruchu	77
MyFidelio.net – globální rezervační systém	77
Fidelio – Front Office Management	80
Fidelio Suite 8 – Property Management System	83
Gastro-Easy	86
Micros	88
INTERNETOVÉ PREZENTACE V CESTOVNÍM RUCHU	90
Popis struktury a základních informací www z pohledů různých subjektů	91
Dimenze internetové reklamy a trendy v e-propagaci	92
Základní druhy a modely plateb	92
Optimalizace www stránek ve vztahu k vyhledávačům	92
Podpora prodeje	93
Balíčky, kupóny, soutěže, věrnostní programy a ochutnávky	93
Hranice mezi mobilním a internetovým světem	94
REVENUE MANAGEMENT	95
Smysl a funkce Revenue Managementu v cestovním ruchu	95
Rozdíl mezi výrobkem a službou	95
Optimalizace prodejních aktivit	96
Práce s cenou – fenomén dnešní doby	96
Definice Revenue Managementu	96
Základní pojmy z Revenue Managementu	96
Sledované revenue ukazatele	97
Up-selling	97
Definice Up-sellingu	97
Jak zjistit představu a potřeby hosta	100
Rozhodovací kritéria zákazníka	101
Jak se ptát a jak přesvědčivě nabízet	102
Manipulace	103
Motivace	104
Nezapomínat na náklady	104
ANALÝZA DOSAŽENÝCH VÝSLEDKŮ	105
NOVÉ TRENDY E-PODNIKÁNÍ A UDRŽITELNÝ ROZVOJ CESTOVNÍHO RUCHU	106
E-podnikání a specifika jednotlivých částí cestovního ruchu	106
Konference nebo e-konference?	106
Úskalí a rizika rozvoje a komerčního užití internetu	107
Udržitelný rozvoj internetu, kde je hranice?	107
Fantazii se meze nekladou aneb je to na každém z nás	107
Závěr	108
Použitá literatura a zdroje	109