

Obsah

ÚVODEM.....	7
RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍ OPORY.....	8
1 ZÁKLADNÍ POJMY Z TEORIE SYSTÉMŮ A TEORIE INFORMACÍ.....	9
1.1 Systém.....	10
1.1.1 Základní charakteristiky systémů	11
1.1.2 Klasifikace systémů	12
1.2 Informační systém.....	13
1.2.1 Složky informačního systému.....	13
1.3 Informační technologie	14
1.4 Data, informace, znalosti, moudrost.....	14
1.5 IS/ICT & podnik.....	16
1.6 Systém řízení.....	17
1.6.1 Blokové schéma systému řízení.....	18
1.6.2 Systém řízení podniku.....	19
1.6.3 Poruchy systémů řízení	20
1.6.4 Systém řízení podniku jako informační systém	21
2 ZÁKAZNICKÉ PROSTŘEDÍ A ZÁKAZNICKY ORIENTOVANÉ SYSTÉMY...26	
2.1 Závislosti mezi cestovním ruchem a využitím ICT	27
2.2 Vývoj informačních technologií v cestovním ruchu	28
2.3 Zákaznické prostředí	29
2.4 Zákaznický orientované systémy v cestovním ruchu.....	30
2.4.1 Internet	30
2.4.2 Informační systémy v cestovním ruchu	31
2.4.3 Rezervační systémy	31
2.4.4 CRM.....	32
2.4.5 CIS	34
2.4.6 Celostátní turistický informační systém.....	35
2.4.7 Informační kiosky a lokální kontextové služby	36
2.4.8 Geografické informační systémy a online mapy	36
2.4.9 Mobilní technologie	37
2.4.10 Internetové bankovníctví a platební karty.....	37

2.4.11	Bezdrátové technologie a dotykové technologie	38
3	ARCHITEKTURY A SPECIFIKA IS VE FIRMÁCH ZAMĚŘENÝCH NA CESTOVNÍ RUCH A TURISMUS	42
3.1	Architektura IS	43
3.2	Globální architektura.....	44
3.2.1	TPS.....	44
3.2.2	MIS	45
3.2.3	EIS.....	46
3.2.4	OIS	46
3.2.5	EDI a služby internetu	47
3.3	Dílčí architektury IS	47
3.4	Vrstvená architektura IS.....	48
3.5	Architektura 4 + 1 pohledů	48
3.6	Specifika IS zaměřených na cestovní ruch a turismus	49
4	REZERVAČNÍ A POPTÁVKOVÉ SYSTÉMY	52
4.1	Počítačové rezervační systémy.....	53
4.2	Členění informačních a rezervačních systémů.....	54
4.2.1	Lokální rezervační systémy	54
4.2.2	Regionální informačně-rezervační systémy.....	54
4.2.3	Celostátní informačně-rezervační systém	55
4.2.4	Centrální rezervační systémy – CRS	55
4.2.5	Globální distribuční systémy – GDS	55
4.3	Stručná charakteristika vybraných rezervačních systémů.....	56
4.3.1	Amadeus	56
4.3.2	Gallileo.....	56
4.3.3	Sabre	56
4.3.4	Wordspan	56
4.4	Ukázky vybraných rezervačních systémů.....	57
4.4.1	Rezervační systémy – jízdenky.....	57
4.4.2	Rezervační systémy – letenky.....	61
4.4.3	Rezervační systémy – ubytování	64
4.4.4	Rezervační systémy – cestovní kanceláře.....	69
5	SYSTÉMY PRO PODPORU ŘÍZENÍ A PROVOZU UBYTOVACÍCH A STRAVOVACÍCH ZAŘÍZENÍ.....	73

5.1	SWOT analýza aplikace ICT v hotelnictví	74
5.1.1	Výhody (silné stránky).....	74
5.1.2	Nevýhody (slabé stránky)	75
5.1.3	Příležitosti	75
5.1.4	Hrozby.....	75
5.2	Hotelový informační systém	76
5.2.1	Přehled vybraných hotelových systémů.....	78
5.3	Informační systém pro gastronomická zařízení	81
5.3.1	Přehled vybraných systémů pro gastronomická zařízení.....	82
5.4	Systémy a standardy kvality služeb v oblasti cestovního ruchu	83
5.5	Přehled vývoje norem v oblasti cestovního ruchu	83
5.5.1	řízení kvality podle normy ISO.....	84
5.5.2	Model TQM	84
5.5.3	Model excelence EFQM	85
5.5.4	Český systém kvality služeb	85
5.6	EET.....	86
5.6.1	Povinnost zavádění EET podle skupin CZ-NACE	87
5.6.2	Technické zabezpečení EET v souladu se zákonem.....	87
6	GEOGRAFICKÉ INFORMAČNÍ SYSTÉMY (GIS)	92
6.1	Základní pojmy z teorie geografických systémů a map	92
6.1.1	Geografické informační systémy	93
6.1.2	Geoobjekty.....	93
6.1.3	Geodata	94
6.1.4	Mapy	95
6.2	Plánování tras	97
6.3	GPS (Global Positioning System) navigace.....	100
6.4	GIS - software nástroje.....	102
6.5	Využití GIS v cestovním ruchu	105
6.6	Geocaching.....	105
7	PROJEKTY NA INFORMAČNÍ PODPORU ČINNOSTÍ VE FIRMÁCH ZAMĚŘENÝCH NA CESTOVNÍ RUCH A TURISMUS	109
7.1	Realizace výchozí analýzy	110
7.1.1	Výběr vhodného informačního systému	110
7.1.2	Vytváření informačního systému	111

7.1.3	Návrh architektury	111
7.2	Implementace	113
7.3	Evaluace	114
7.4	Zvýšení hodnoty služeb.....	115
8	VÝVOJOVÉ TRENDY V OBLASTI VYUŽITÍ IS/ICT V CESTOVNÍM RUCHU A TURISMU.....	119
8.1	Sdílená ekonomika	120
8.2	Sociální média	122
8.3	Mobilní technologie v cestovním ruchu.....	122
8.4	Oblast ubytování	124
8.5	Oblast dopravy	125
8.6	E-turismus a virtuální cestovní ruch.....	126
	LITERATURA	136
	SHRNUTÍ STUDIJNÍ OPORY	142
	PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON.....	143