



Materiał pomocniczy dla nauczycieli kształcących w zawodzie:

TECHNIK OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ

przygotowany w ramach projektu „Praktyczne kształcenie nauczycieli zawodów branży hotelarsko-turystycznej”

Priorytet III. Wysoka jakość systemu oświaty

Poddziałanie 3.4.3 Upowszechnienie uczenia się przez całe życie – projekty konkursowe



FUNDACJA EKSPERT – KUJAWY

„Eksperci od Twojej przyszłości”



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych





Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych

GLOBALNE SYSTEMY DYSTRYBUCYJNE (GDS – Global Distribution System)

GDS – system informatyczny dający możliwość dystrybucji produktów turystycznych w każdym miejscu naszego globu. To narzędzie umożliwia dostawcom globalną sprzedaż, a agentom dostęp do:

- przelotów,
- hoteli,
- wynajmu samochodów,
- wycieczek,
- i innych usług turystycznych





Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych

INTERNETOWE SYSTEMY PODRÓŻY – Internet Travel Systems

- Travelocity TravelNow, AOL, Travel, Hotel.com, Yahoo Travel (należą do Sabre),
- TravelWeb (należy do Pegasusa),
- Expedia (należy do WorldSpan).

aMADEUS
Your technology partner

Sabre

Galileo
by Travelport

Worldspan
by Travelport



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych

Liderzy GDS na świecie





Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych



amADEUS[®]
Your technology partner

- **AMADEUS** – firma założona w **1987 r. przez Air France, Lufthansa, iberia i SAS**,
- Obecnie działa w 200 krajach,
- Firma ma siedzibę w Madrycie,
- Obecnie ponad 100 linii lotniczych (m.in. LOT) używa systemu jako wewnętrznego centrum przetwarzania danych,
- Na rynku europejskim Amadeus posiada 54% rynku,
- W Polsce ok. 60-70%.

amADEUS[®]
Your technology partner



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych



aMADEUS[®]
Your technology partner

Wartość rezerwacji biletów lotniczych w pierwszej połowie 2007 roku z wykorzystaniem systemu Amadeus wyniosły 31,7 mld euro.

Linie lotnicze wygenerowały 3,6 mld euro poprzez swoje własne portale Internetowe, wykorzystujące technologię Amadeus.



aMADEUS[®]
Your technology partner



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych



- Powstał w latach 1960-64 w Nowym Jorku jako pierwszy na świecie centralny system rezerwacyjny (CRS). Twórca systemu był IBM.
- SABRE - SemiAutomated Business Research Environmental – powstał w odpowiedzi na zapotrzebowanie American Airlines.
- Mógł wtedy obsłużyć 84.000 zgłoszeń telefonicznych dziennie. Ostatni z czwórki wielkich na rynku polskim.



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych



Kluczowe marki firmy Sabre Travel Network obejmują:

- GetThere - platformę rezerwacji dla turystyki biznesowej,
- Jurni Network - konsorcjum biur turystycznych,
- Nexion – agencję-matkę
- SynXis – usługi związane z technologiami, dystrybucją i zarządzaniem rezerwacjami,
- TRAMS – oferują usługi marketingowe oraz procesy biznesowe dla biur podróży
- TripTailor, hurtownika oferującego dynamiczne usługi promocyjne dla rynku biur podróży.



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych



- W 1987 r. linie lotnicze British Airways, Swissair, KLM, Alitalia, Austrian Airlines, Aer Lingus i USAir powołały do życia Galileo Company Ltd.
- Pomysłem utworzenie tego systemu było usprawnienie działania własnych systemów rezerwacyjnych.



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych

Galileo
by *Travelport*



Jest jednym z największych operatorów na świecie.

Aktualnie aż **47.000 BP w 116 krajach posiada dostęp do oferty:**

- 503 linii lotniczych,
- 34 sieci wypożyczalni aut,
- 50.000 hoteli,
- 368 touroperatorów z całego świata.

Do Galileo podłączonych jest **184.000 terminali komputerowych**

Przeciętnie Centrum Danych przetwarza **318 mln danych i ponad 1 mld zapytań o kalkulacje roczne**



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych

Galileo
by *Travelport*



Zaletą Galileo jest brak konieczności instalowania specjalnego oprogramowania
Użytkownik korzysta z aplikacji poprzez uruchomienie strony:
<http://www.galileoterminal.com>

Dostęp do programu jest zabezpieczony dwoma hasłami
Użytkownik ma stały dostęp do aplikacji bez względu gdzie jest.



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych



- Głównymi udziałowcami są linie lotnicze Delta, Airlines, Northwest Airlines i American Airlines.
- Do podstawowych działalności firmy należy **handel elektroniczny, inwestuje również w produkty wykorzystujące Internet takie jak:**
 - ❑ **Trip Manager dla podróży służbowych,**
 - ❑ **Worldspan Go dla agentów,**
 - ❑ **Travel Button dla klientów indywidualnych.**



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych



W ostatnich latach firma zaczęła również bardzo aktywnie eksplorować potencjał **telewizji interaktywnej**.

Wraz z wprowadzeniami **iTV – rozwiązania umożliwiającego dostęp do ofert zawartych w systemie rezerwacyjnym Wordspan (bilety lotnicze, hotele, wynajem samochodów, pakiety turystyczne, last minute itp. za pośrednictwem telewizji kablowej i satelitarnej)**.



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych

Orbisonline.pl
Hotel Reservation System

- Według najnowszego raportu Cushman&Wakefield do 2012 roku powstanie w Polsce ok. 400 nowych hoteli
- Największa sieć Hoteli obecna w naszym kraju – Grupa Orbis planuje zwiększenie swojej bazy o kolejne 15 obiektów (to ok. 10% obecnego stanu).



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych



WORTALE UMOŻLIWIAJĄCE ZAKUP BILETÓW LOTNICZYCH PRZEZ INTERNET



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych

www.hrs.pl



- HRS – Hotel Reservation Service Ltd. powstało w 1972 r. jako firma jednoosobowa, a od 1977 r. działa jako spółka z o. o. Jedynym udziałowcem jest **Robert Jagger**. Firma liczy 330 pracowników, w tym 80% z branży hotelarskiej.
- Centrala firmy znajduje się w Kolonii. HRS posiada biura w: Paryżu, Londynie, Szanghaju, Warszawie.
- Rezerwacji można dokonywać przez Internet na stronach **www.hrs.de** oraz **www.hrs.com** za pomocą telefonów komórkowych wszystkie w 31 językach.



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych



www.hrs.pl

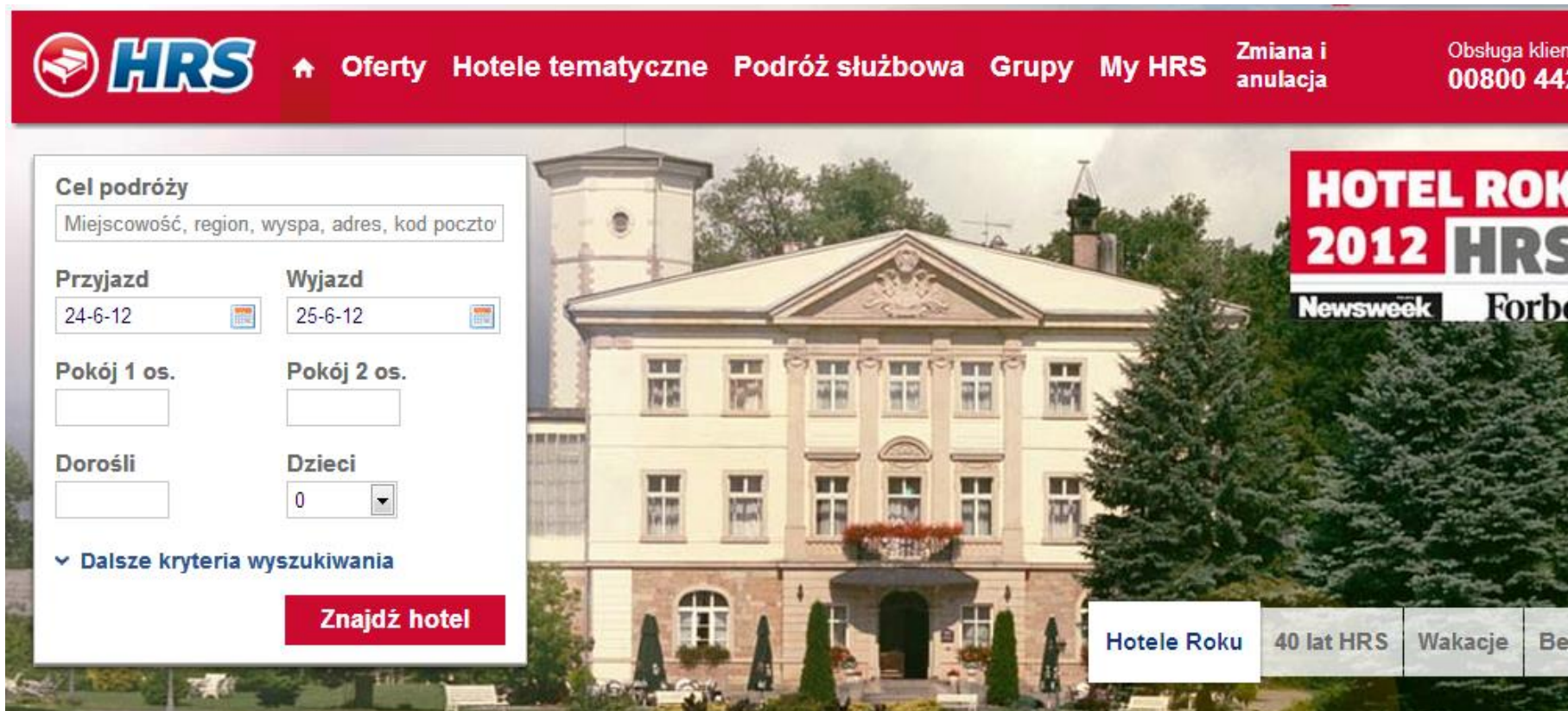
HRS – największy wortal rezerwacji hotelowych online na świecie – posiada dostęp do ponad 250.000 obiektów w 180 krajach,

HRS posiada 7,2 mln użytkowników i 80 mln wejść na stronę rocznie.

Za pomocą oprogramowania Ovi Mapy 3 i telefonów Nokia i BlackBerry klienci mogą otrzymać w czasie rzeczywistym informacje na temat hoteli w pobliżu i dokonać w nich rezerwacji – Ovi Map nawet poprowadzi klientów do wybranego przez nich hotelu..



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych



HRS ↑ Oferty Hotele tematyczne Podróż służbowa Grupy My HRS Zmiana i anulacja Obsługa klienta 00800 442

Cel podróży
Miejscowość, region, wyspa, adres, kod pocztowy

Przyjazd 24-6-12 **Wyjazd** 25-6-12

Pokój 1 os. **Pokój 2 os.**

Dorośli **Dzieci** 0

▼ Dalsze kryteria wyszukiwania

Znajdź hotel

HOTELO ROK 2012 HRS
Newsweek Forbes

Hotele Roku 40 lat HRS Wakacje Be

Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych



BOOKING.COM
online hotel reservations

www.booking.com

- › Jest częścią Priceline.com
- › Każdego miesiąca stronę odwiedza przeszło 20 mln osób na całym świecie.
- › Od 1996 roku Booking.com oferuje szeroki wybór hoteli w Europie (**40.000** obiektów w **10.000** miejscach na całym świecie), a strona dostępna jest aż w **17 językach**.
- › **Siedziba** – Amsterdam.
- › Biura rozsiane są po całym świecie: w Amsterdamie, Barcelonie, Berlinie, Cambridge, Dubaju, Dublinie, Londynie, Loue (Portugalia), Norwalk (USA), Paryżu, Rzymie i Wiedniu.
- › Obecnie zatrudnia **700 pracowników**



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych

The screenshot displays the Booking.com homepage. At the top, there is a navigation bar with the Booking.com logo, currency (PLN Złoty polski), country (Polski), and user account options (Mój Booking.com). Below the navigation bar, there is a search section with a yellow background. The search section includes a search bar for 'Szukaj hoteli:' with a placeholder 'Ciel podróży/nazwa hotelu:' and a search button. Below the search bar, there are dropdown menus for 'Data zameldowania' and 'Data wymeldowania', each with 'Dzień' and 'Miesiąc' options. There is also a checkbox for 'Nie znam jeszcze dat pobytu'. At the bottom of the search section, there are dropdown menus for 'Pokoje' (1), 'Osoby Dorosłe' (2), and 'Dzieci' (0), followed by a blue 'Szukaj' button. To the right of the search section, there are several promotional banners: 'Booking.com w Twoim telefonie' with a phone icon and 'Pobierz za darmo'; 'Hotele za pół ceny' with a globe icon and 'Zaprenumeruj Sekretne Oferty'; and a large banner for 'Warszawa' with a Polish flag and '331 hotele'. Below the search section, there is a green checkmark icon and the text 'Ponad 226.105 hoteli na całym świecie'. Underneath, there is a section for 'Popularne miejsca' with a card for 'Poznań' showing a building image, the text 'Polska', '216 hoteli', and 'Ostatnia rezerwacja: 43 sekundy/sekund temu'. To the right of the 'Popularne miejsca' section, there is a list of hotel listings. The first listing is 'Hotel Airport Okęcie' with a 4.2-star rating, 'Średnia z 479 opinii: Bardzo dobry, 8.2', 'Ostatnia rezerwacja: 9 godzin/godziny temu', and '1 osoba ogląda ten hotel', with a price of ' PLN 240'. The second listing is 'Hotel Pulawska Residence' with a 3.5-star rating, 'Średnia z 292 opinii: Bardzo dobry, 8.2', 'Ostatnia rezerwacja: 7 godzin/godziny temu', and '5 osób ogląda ten hotel', with a price of ' PLN 162'. The third listing is 'Radisson BLU Centre Hotel' with a 5-star rating, 'Średnia z 1276 opinii: Bardzo dobry, 8.5', and a price of ' PLN 162'.

Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych



PTQV NET
Internetowe systemy rezerwacji
hotele, bilety lotnicze, wycieczki, konferencje



- **Polish Travel Quo Vadis (PTQV)** zajmuje się internetową obsługą krajowego i zagranicznego ruchu turystycznego.
- Dzięki PTQV użytkownik może w prosty i bezpieczny sposób, przez Internet dokonać rezerwacji hoteli, biletów lotniczych czy wycieczek
- PTQV powstało w 1990 roku, a w połowie lat 90 jako jedno z pierwszych BP w Polsce rozpoczęło sprzedaż ofert przez Internet.



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych

OdkryjPolske

PTQV stworzyło elektroniczną Bazę Hoteli PTQV oraz System Rezerwacji Hoteli PTQV poprzez OdkryjPolske umożliwiając dokonywanie rezerwacji w czasie rzeczywistym z natychmiastowym potwierdzeniem.

Liczba hoteli uczestnicząca w systemie to **1222**. Baza danych obsługuje **8 języków**: polski, włoski, angielski, niemiecki, francuski, hiszpański, rosyjskim i japoński. Dostęp do systemu możliwy przez telefony komórkowe, a potwierdzenie wysyłane jest sms-em.



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych

- Działa na rynku usług hotelarskich od 2001 r.
- Realizuje zamówienia gości przez 365 dni w roku za pomocą strony www, poczty elektronicznej, faksu lub Biura Obsługi Klienta.
- Oferuje ceny niższe niż w hotelach nawet do 55%.
- Właścicielem portalu jest spółka NETMEDIA S.A., Współpracująca z eCard S.A. realizująca płatności przez Internet
- W bazie znajduje się ponad **550 hoteli** o zróżnicowanym standardzie, jest zarejestrowanych **6.000** użytkowników i obserwuje się **20.000** odsłon serwisu dziennie
- Daje klientom możliwość **oceny hoteli**. Oceniać mogą tylko osoby, które zarezerwowały nocleg w hotelu i go zrealizowały.

HOTELE.PL



Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych



Grupa
Travel

- Grupa Travel Sp. z o. o. wprowadza wyszukiwarę miejsc noclegowych na całym świecie. To element Programu Partnerskiego, uruchomiony od lutego 2010 r.
- W wyszukiwarce można znaleźć szczegółowe opisy hoteli wraz ze zdjęciami, możliwość dokonania rezerwacji, jak również dostęp do map i przewodników.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Internetowe systemy rezerwacyjne jako podstawowe narzędzia sprzedaży produktów turystycznych



**Grupa
Travel**



Accredited
Agent

GRUPA
Travel

BUSINESS
travel

TRAVEL
consulting

EVENTS
wydarzenia

PODRÓŻE
wakacyjne

NARZĘDZIA
i poradniki

Pasporty dla dzieci - zmiany

2012-06-18

26 czerwca 2012 roku trącą ważność wpisy dzieci do paszportów rodziców.

Wszystkie dzieci przy przekraczaniu granicy będą musiały posiadać własny dokument podróży

Najdłuższy samolot pasażerski zawiał w Gdańsku.

2012-06-04

Jumbo Jet wylądował 4 czerwca 2012 r. i był dostępny dla zwiedzających przez 2 godziny.

Boeing 747-8 Intercontinental to obecnie

A STAR ALLIANCE MEMBER



*Otwieramy połączenie
Warszawa-Pekin*

Od ponad 10 lat zespół profesjonalistów Grupy Travel zapewnia kompleksową obsługę w sektorze biznesu, dedykując szeroki wachlarz serwisowy dla każdego z partnerów.

Nasi klienci mogą liczyć nie tylko na



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ!

Materiał opracowany w ramach realizacji projektu **„Praktyczne kształcenie nauczycieli zawodów branży hotelarsko-turystycznej”**.