

## ДОПЪЛНИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ

### МОДУЛ СПЕЦИФИЧНИ ИТ ИНСТРУМЕНТИ В ТУРИСТИЧЕСКИЯ БИЗНЕС

#### Урок\_1\_ Какво е туристическа резервационна система, видове резервационни системи, значимост на резервационните системи

##### 1. ТУРИСТИЧЕСКИ РЕЗЕРВАЦИОННИ СИСТЕМИ

- **Туристически резервационни системи предназначени за тревел агенти**- този вид системи са предназначени единствено за употреба от професионалисти в туристическия сектор. Всички цени, условия, наличности и функционалности на системата са видими само за представители на туристическия бизнес.
- **Туристически резервационни системи предназначени за крайни клиенти**- Това са най-разпознаваемият вид системи, като примерни платформи за тях са познатите priceline.com, hotels.com, expedia.com и т.н.
- **Комбинирани туристически резервационни системи предназначени за агенти и за крайни клиенти**- С цел да разширят обхвата на дейността си, някои платформи позволяват регистриран достъп на тревел агенти, които да препродават поместените там продукти и услуги на крайните потребители. Те работят и с ТА, но и с крайни клиенти едновременно.
- **ГЛОБАЛНИ ДИСТРИБУЦИОННИ СИСТЕМИ**

**GDS** е глобална верига между туристически агенти и доставчици като хотели, други видове настаняване, авиокомпаниите, трансферни компании и автомобили под наем. GDS дава възможност за автоматизирани транзакции между трети страни и агентите.

##### • **Ключови „играчи“ в GDS**

Основните ползватели на GDS са туристическите агенти, независимо дали са онлайн базирани или в офис, които правят резервации през различни резервационни системи управлявани от доставчици/посредници/хотели, рент-а кар компании. Тези GDS системи поддържат актуална информация извличана от базата данни на доставчиците.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711



- ✓ **Galileo** е глобална система за разпространение и може да се използва за резервиране на хотелски стаи, самолетни билети, билети за влак, круизи и коли под наем. Galileo позволява достъп до информация за места, цени, наличности, отстъпки и резервации в реално време.

- ✓ **Worldspan** осигурява разпространение на туристически продукти, технологии и услуги за хиляди туристически компании по целия свят, включително туристически агенции, големи корпорации, доставчици на туристически услуги и уебсайтове.

**Amadeus** е компютърна резервационна система, позната като глобална дистрибуционна система най-вече позната с продажбата на самолетни билети на множество авиокомпани, която е собственост на Amadeus IT Group със седалище Мардид, Испания.

- ✓ **Sabre** е една от водещите GDS като към момента данните показват, че над 400 000 туристически агенции по света я използват с цел продажба на туристически продукти.

## 2. Предимства на GDS

- ✚ **За хотелите**, които използват глобална система за дистрибуция, тя спомага да се достигне до по-голям брой клиенти. Както се вижда от изложеното до тук, GDS предоставя единна точка за достъп за хиляди туристически агенти по целия свят, които резервират хотелски стаи за своите клиенти през нея.
- ✚ **За тревел агенциите и туроператорите** това е лесен инструмент за продажби в целия свят, както, за да разпространяват своите собствени продукти, така и да покриват всички потребителски нужди.
- ✚ **За бизнес пътниците** GDS дава сигурност на резервациите и значителен брой организации се обръщат към тревел агенции и туроператори за резервиране на бизнес пътувания.

## 3. КАКВО е интернет дистрибуционна система ?

Този термин обикновено се използва за представяне на дистрибуцията на хотелско настаняване чрез Интернет, а също така е известна като синоним на система за алтернативни дистрибуции (ADS). IDS описва разпространението от уебсайтове към трети страни. Това включва онлайн туристически агенции, туристически портали, туристически търсачки и директории, уебсайтове на авиокомпани с опции за онлайн резервация. IDS свързва хотелите с около 11 000 онлайн портали за пътувания, включително някои популярни уебсайтове за резервации на хотелско настаняване, като

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

Expedia, Orbitz, Hotwire, TravelNow, Travelocity, Booking.com, hotels.de, hotels.com, Agoda, Priceline, Lastminute.com.

**Някои от тези уебсайтове могат да работят като комбинирана туристическа резервационна система, която да се ползва и от крайните потребители и от туристическите компании.**

#### 4. КЛЮЧОВИ УЧАСТНИЦИ В ТУРИСТИЧЕСКИЯ БИЗНЕС

**Туроператори входящ туризъм.** Те са познати още като **incoming** туроператори. Технически погледнато, това са онези компании, които обслужват входящи туристи в страната, в която е тяхната основна дейност. Друг термин, който често се ползва е **inbound** туроператори.

**Туроператори изходящ туризъм.** Това е туроператор, който предлага продукти извън страната, например бизнес пътувания в чужбина, почивки в чужбина, познат още с термина **outbound** туроператор.

**Приемащи туроператори/ туроператори рецептивен пазар (RTOs)** от своя страна обединяват продукти/услуги от различни доставчици и ги предлагат на чужди пазари на принципа на B2B. Те са ключови при продажбата на пакетни пътувания на задгранични пазари, създават продукт. Те играят важна роля в туристическата индустрия и най-вече пътуванията с обща цена.

#### Компании за управление на дестинацията- DMC's

DMC предоставят цялостна информация за местните забележителности, предлагат разнообразни логистични услуги на територията на страната като посрещане, трансфери / транспорт, настаняване в хотели, ресторанти, дейности на открито, екскурзии, места за конференции, тематични събития и гала вечери. DMC компаниите подпомагат преодоляването на всякакви езикови бариери.

**5. КАК ДА ИЗБЕРЕМ РЕЗЕРВАЦИОННА СИСТЕМА ИЛИ GDS?** Изборът на резервационна система определено зависи най-вече от туристическия пазар, на който оперира туристическото предприятие. Изборът на резервационна система може да бъде продиктуван от имиджа, който има тя на конкретен пазар, ценовите условия, които предлага за определени дестинации, брой и вид на доставчиците в нея и т.н.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

Най-общо казано туристическият пазар е мястото, на което търсенето и предлагането се срещат. По географски принцип, могат да бъдат изведени следните видове пазари:

- \* Национален пазар- този в рамките на една страна
- \* Международен пазар между страните, който може да е двустранен, тристранен и т.н.
- \* Континентален пазар- този между различните континенти
- \* Световен пазар

Като всеки друг пазар и туристическата индустрия сама по себе си е разделена на различни сектори и различни видове опериращи компании. На този принцип, туристическият пазар може да бъде разделен на следните основни пазарни сектори:

- Сектор на луксозните пътувания
- Бизнес пътувания
- Пазар на масовите пътувания
- Круизи
- Железопътен
- Специализиран/ Активен туризъм/ Спорт
- Нишови пазари

### Потребители

Всяка една компания има набор от клиенти, чиито специфични потребности следва да задоволи. Един от водещите фактори при избор на резервационна система е основната причина за пътуване- за почивка или за бизнес и други. Едно от важните условия за избора на резервационна система е знанието за това, кой е собственик на бизнеса, дали условията по плащане са ясни, дали имаме обратна връзка от партньор, използващ тази резервационна система, как се процедира при възникнал проблем, дали поместената в системата информация е коректна. Довереният партньор може да бъде някой доставчик или посредник, с който вие или вашите колеги сте работили. Правилният избор на партньор, представляващ резервационната система е от изключителна важност за бъдещата работа на вашата компания.

### Лесен за използване интерфейс

Терминът „User-friendly“ описва хардуерно устройство или софтуерен интерфейс, които са лесни за използване. За да бъде "приятелска" за крайния потребител, системата трябва да е лесна за разучаване и разбиране. Тъй като "лесен за използване" е субективно

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

понятие, със следващите точки ще представим няколко основни характеристики, които определят интерфейса като "лесен за използване":

1. Опростен – не е твърде сложен, директен, с лесен достъп до функции или команди.
2. Ясен- добре организиран, в него лесно се намират различни инструменти и опции.
3. Интуитивен- за да бъде лесен за ползване, интерфейсът трябва да е достъпен за среден клас потребители и да изисква минимални обяснения за правилното му функциониране.
4. Надежден – продукт, на който не можем да се доверим изцяло не е лесен за използване. Лесният за ползване продукт не дава грешки.

**6. ОБЩИ УСЛОВИЯ** - всеки договор между туристическият агент/ туроператорът и компанията, която официално представлява резервационната система съдържа няколко основни точки.

Детайли за двете/трите страни по договора. Най-важната част са правата и задълженията на страните, условията за плащане и анулационните условия. Има част в договора, свързана със сътрудничеството между страните, дефиниция за форсмажор и т.н.

Всеки един от партньорите има няколко основни задължения:

#### **За компанията представляваща резервационната система**

- Да управлява онлайн платформа за пътувания и да предлага различни туристически продукти чрез собствената си база данни и чрез директни връзки с доставчици от целия свят.
- Да гарантира достъпа до базата данни
- Да осигури точни и ясни условия при закупуването на услуги
- Да поддържа работещ софтуер
- Да гарантира за всичките си доставчици

#### **За компанията ползвател на резервационната система**

- Да спазва политиката за поверителност
- Да извършва плащания в указания период
- Да следи периодите за анулации и последващите от това санкции
- Да въвежда правилно данните на туристите

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET  
BASILICATA



LAB University of  
Applied Sciences



NIKANOR  
Education means attitude



stpeuropa

*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."*