

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

ZEMĚDĚLSKÁ FAKULTA

KATEDRA CESTOVNÍHO RUCHU V TÁBOŘE



Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Téma:

Využití počítačových technologií v cestovní kanceláři

Vedoucí bakalářské práce:

RNDr. Josef Navrátil

Autor bakalářské práce:

Žaneta Ligošová

2006

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zemědělská fakulta
Katedra cestovního ruchu
Akademický rok: 2004/2005

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Žaneta LIGOŠOVÁ**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání - cestovní ruch**
Název tématu: **Využití počítačových technologií v cestovní kanceláři.**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Provést analýzu využití počítačových a informačních technologií při praktické práci v cestovní kanceláři.

Vytvořit databázi prací v cestovní kanceláři s aplikací počítačových a informačních technologií.

Vypracovat manuál k softwarovým podporám práce ve vybraných cestovních kancelářích

Kriticky zhodnotit potenciál možného využití počítačových a informačních technologií a jeho skutečný stav.

Metodický postup:

1. Analýza pramenů a literatury.
2. Terénní výzkum.
3. Metoda vysvětlujícího popisu.
4. Metoda řízeného rozhovoru.
5. Metoda pozorování a aktivní participace.

Rámcová osová:

1. Úvod s přehledem literatury k tématu, 2. Metodika, 3. Přehled prací, 4. Analýza možností podpory a současného stavu podpory těchto prací využitím počítačových a informačních technologií, 5. Manuály k softwaru, 6. Modelový příklad, 7. Shrnutí, 8. Použitá literatura
Přílohy.

Rozsah práce: 30 - 40 stran
Rozsah příloh: dle potřeby
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

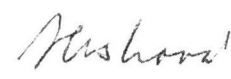
- Horner, S., Swarbrooke, J.: Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. Praha: Grada, 2003.
- Hudečková, H., Kučerová, E., Kříž, L.: Metodologie sociologického výzkumu pro nesociology. ČZU Praha, 2004.
- Királová, A.: Marketing destinace cestovního ruchu. Praha: Ekopress, 2003.
- Řepa, M., Soukup, T., Eftmarková, B., Zelenka, J.: Doporučení a standardy informačního systému pro cestovní ruch v České republice garantovaného ČCCR. 2. vydání. ČCCR Praha, 1999.
- Zelenka, J.: Standardy pro informatiku v cestovním ruchu. In: Sborník ze 4. mezinárodní konference "Cestovní ruch, regionální rozvoj a školství." JU ZF Tábor, 1999.
- Zelenka, J., Chylíková, I., Nunvář, L.: Informační a komunikační technologie v cestovním ruchu. Hradec Králové: UHK Gaudeamus, 2002.
- Zelenka, J., Jonáš, R.: Využití počítačů v cestovním ruchu. Praha: Grada, 1998.

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Josef Navrátil
Katedra cestovního ruchu

Datum zadání bakalářské práce: 15. března 2005
Termín odevzdání bakalářské práce: 15. dubna 2006


prof. Ing. Magdalena Hrabánková, CSc.
děkanka

JEDNOTLIKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
L.S. Saloni
VANČUROVÁ 2004 390 01 TÁBOR

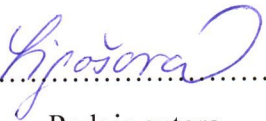

doc. Ing. Marie Hesková, CSc.
vedoucí katedry

* Českých Budějovicích dne 15. března 2005

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Využití počítačových technologií v cestovní kanceláři“ vypracovala samostatně na základě vlastních zjištění, poznatků a za odborného vedení vedoucího bakalářské práce RNDr. Josefa Navrátila. Veškerá použitá literatura a jiné podkladové materiály jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

V Táboře, dne 14.4.2006

.....
Podpis autora

Poděkování:

Tímto chci poděkovat vedoucímu práce panu RNDr. Josefu Navrátilovi za jeho odbornou pomoc, cenné rady a vedení při zpracování mé bakalářské práce. Rovněž děkuji paní Lence Fojtíkové, majitelce cestovní kanceláře F & K Sokolov, za ochotný přístup a poskytnutí cenných informací pro mou praktickou část práce a panu Doc. Ing. Bohumilu Minibergrovi, CSc. za jeho konstruktivní připomínky a oponenturu. Dále bych chtěla poděkovat všem ostatním, kteří mi ochotně poskytli potřebné informace a podporovali mě při vypracování této práce.

Obsah:

1. Úvod do problematiky	2
2. Cíl a metodika práce	4
2.1. Cíl práce.....	4
2.2. Metodika tvorby práce.....	4
3. Literární rešerše	7
3.1. Použitá terminologie.....	7
3.2. Vznik a vývoj cestovních kanceláří.....	9
3.3. Informace v cestovním ruchu	10
3.3.1. Problémy využívání informací v cestovním ruchu.....	11
3.4. Možnosti využití výpočetní a komunikační techniky v CR	11
3.4.1. Využití výpočetní a komunikační techniky v CK ve světě	11
3.4.2. Využití výpočetní a komunikační techniky v cestovních kancelářích v ČR.....	12
3.4.3. Klasifikace využívání počítačů.....	12
3.4.4. Počítačové informační a rezervační systémy.....	13
3.4.5. Internet a možnosti využití pro cestovní ruch na www stránkách.....	14
4. Zhodnocení výzkumu využití počítavých technologií v CK.....	15
4.1. Výsledky výzkumu	15
5. Diskuze	23
6. Cenová dostupnost SW a HW.....	26
7. Modelový příklad speciálního SW pro CK.....	28
7.1. Přehled práce o SW WGICR.....	28
7.1.1. Základní nabídka rezervačního modulu	29
7.1.2. Jak vytvořit katalog?.....	30
7.1.3. Osobní výběr zájezdu	32
8. Závěr.....	37
9. Summary	38
10. Seznam použité literatury a dalších zdrojů	39
11. Seznam grafů, tabulek a obrázků	41
12. Seznam použitých zkratk.....	43
13. Seznam příloh	44

1. Úvod do problematiky

V dnešní době, kdy moderní technologie, zejména informační a komunikační technologie, hrají velkou úlohu ve vývoji i pro usnadnění práce a to nejen v cestovních kancelářích, v bankách, obchodech, firmách, ve výrobě, ale i v domácnostech. Nalezla uplatnění i v managementu a marketingu u firem různého zaměření. Také využívání výpočetní a komunikační techniky se stává v dynamicky se rozvíjejícím cestovním ruchu nezbytností. Během několika let se výkonnosti a možnosti počítačů zvýšily a neustále zvyšují, při čemž jejich cena je buď konstantní, nebo se dokonce snižuje, což ve svém důsledku se projevuje tak, že ICT, které byly spíše doménou podnikatelské sféry, dnes pronikají ve velké míře i do soukromé činnosti a domácností.

Je nezbytné a velmi důležité disponovat neustále aktuálními informacemi o nabízených produktech, volných kapacitách a šíři sortimentu doprovodných služeb, cílových zemích a destinacích apod., a proto mají počítačové a informační technologie široké uplatnění. Jsou nedílnou součástí práce v cestovních kancelářích. Využití ICT v cestovní kanceláři zrychluje a zpřesňuje odbavení zákazníka, zlepšuje image spolehlivosti CK, umožňuje provádět rezervace on-line, vyhledávání služeb pro sestavení standardního balíčku služeb nebo sestavení tohoto balíčku podle přání zákazníka a mění zásadním způsobem techniku realizace služeb CK. Jejich podstatným přínosem je zrychlení přenosu dat a informací, jejich rychlé zpracování a vyhodnocení. Ovšem nemalou úlohu hrají IT roli v podstatném snížení finančních nákladů při jejím používání, zejména se zahraničními partnery při komunikaci, např. e-mailem nebo využitím webových stránek k získání dostupných informací pro vlastní potřebu CK. Rozšiřování internetu a jeho využívání nejen k získávání informací, ale i k nákupu turistických produktů a služeb bude nadále narůstat. V cestovním ruchu poroste i význam vizuálních prezentací a proto jsou www stránky – prezentace na webu – navrhovány podle potřeb organizace tak, aby přinášely „přidanou hodnotu podnikání“.

Je důležité používat odpovídající SW a HW vybavení a jejich propojení s dalšími počítači, servery, a dalšími HW prostředky (tiskárny, scannery, modemy apod.). Kvalitní a odborné řízení podnikových i soukromých IT a tedy i výběr nejvhodnější technologie zvyšuje konkurenceschopnost a produktivitu práce.

Cílem této práce je prostudovat, popsat a zhodnotit využití počítačových technologií v CK. Pro zachování komplexity práce a pro snazší pochopení celé problematiky budou po

2. Cíl a metodika práce

2.1. Cíl práce

Cílem této bakalářské práce je provést analýzu využití počítačových a informačních technologií v cestovních kancelářích a na základě této analýzy zjistit úroveň a rozsah technického a programového vybavení CK a využívání prezentace na webových stránkách. Dílčími cíli budou:

- ✓ vytvoření databáze používaného software (SW) ve vybraných CK,
- ✓ vytvoření databáze používaného hardware (HW) ve vybraných CK,
- ✓ vypracování základního manuálu k nejčastěji používanému speciálnímu SW, a vytvoření modelového příkladu speciálního programu pro CK
- ✓ kritické zhodnocení potenciálně možného využití skutečného stavu počítačových, informačních technologií a SW.
- ✓ rozdělení programového vybavení na operační systémy, aplikační SW (typu „Office“), speciální SW a ostatní programy.
- ✓ Cenová dostupnost SW a HW

Pro tuto práci předpokládám, že vybrané CK používají běžně dostupný SW a HW. Jejich počítače jsou vybaveny obecně známými operačními systémy jako jsou Microsoft Windows 98, Windows 2000NT a nebo nejnovějšími typy Microsoft XP. Dále předpokládám, že CK využívají kancelářské balíčky MS Office, MS Internet Explorer, MS Office Outlook. Vedle toho pak další SW pro prodej a rezervaci zájezdů a pobytů, umožňující mj. také záznam formátovaných dat a jejich další zpracování, analyzování a vyhodnocování.

2.2. Metodika tvorby práce

Sběr informací týkající se problematiky informační a komunikační technologie v oblasti cestovního ruchu lze zařadit mezi prvotní fáze bakalářské práce. Charakter a zaměření potřebných informací vychází z předem stanovených cílů, definovaných v kapitole 2.1. Cíl práce. Seznam použitých materiálů, zdrojů a podkladů je uveden v kapitole „Seznam použité literatury a dalších zdrojů“. Bakalářská práce je vypracována a graficky upravena tak, aby byla pro čtenáře přehledná, mohl se v ní snadno orientovat a získat tak základní informace týkající se vybrané problematiky [2].

Metody použité při zjišťování informací se liší podle toho, zda byly určeny pro teoretickou či praktickou část.

1. **Teoretická část** vychází z primárních informací, které byly získávány studiem odborné literatury z oblasti výpočetní techniky v cestovním ruchu, aktuální informace byly čerpány z odborných časopisů a neméně důležitým zdrojem byl i internet, který přispěl k rozšíření informací tištěných publikací i k vyhledávání dalších potřebných údajů.

Odborné literatury o IT je celá řada. Knihovna Jihočeské univerzity nabízí několik publikací týkající se využití IT v oblasti cestovního ruchu. Také v Městské knihovně ve Slaném je možné nalézt spoustu titulů, které jsou však svou povahou většinou určeny širší veřejnosti. Shrnuté poznatky jsou uvedeny v kapitole 3.

2. **Praktická část** vychází z primárních a sekundárních informací, které byly použity pro analýzu současného stavu počítačových a informačních technologií. Analýza byla provedena ke zjištění a rozdělení na operační systémy, aplikační SW (programy typu „Office“), speciální programy (rezervační program, účetní program), poštovní programy, využitý HW a na ostatní zařízení vybavené a využívané v CK.

Pro zjištění výše uvedeného HW a SW vybavení a další využití počítačů v praxi byla použita metoda marketingového výzkumu zvaná výběrové šetření. Základním souborem pro tuto bakalářskou práci jsou cestovní kanceláře, které podnikají na území České republiky a které mají na www stránce uvedenou svoji emailovou adresu. Celkem bylo osloveno 199 cestovních kanceláří, z toho 8 osobně. Z této skupiny se průzkumu dobrovolně zúčastnilo celkem 32 cestovních kanceláří. Avšak z těchto 32 CK byly dva dotazníky vyplněny v tak slabé míře a pozdě, že z výzkumu musely být vyřazeny, a proto pro výzkum mohlo být použito jen 30 dostatečně vyplněných dotazníků.

Marketingový výzkum byl prováděn pomocí dotazníkového šetření, které probíhalo od listopadu 2005 do února 2006. Výzkumu předcházelo zpracování dotazníku, který byl konzultován s vedoucím práce. Po jeho grafické úpravě byl dotazník předložen předem domluveným cestovním kancelářím ke konzultaci, aby byla vyloučena možnost výskytu jakýkoli nedostatků nebo špatných či nedostatečných formulací některých otázek. Až poté byl dotazník zaslán vybraným CK prostřednictvím elektronické pošty, jejichž emailové adresy byly zjištěny prostřednictvím vyhledávačů na Internetu. U osmi CK byly informace z dotazníku získány řízeným rozhovorem se zaměstnanci na přepážkách nebo majiteli CK. Návratnost dotazníků rozesíláním na emailové adresy CK však byla velice nízká. Ze 191

rozeslaných dotazníků se vrátilo jen 22 správně vyplněných. Předpokládala jsem a toto se i potvrdilo telefonickými dotazy, že hlavní důvod nezájmu nebo neochoty zaslat vyplněný dotazník spočíval v charakteru požadovaných informací, které údajně zasahovaly do interních záležitostí firmy a byly součástí obchodního tajemství. U zbývajících CK, které mi dotazník nezaslaly aniž by cokoliv na svoji obhajobu odpověděly, se mohu domnívat, že v těchto CK může docházet i k porušování autorských práv, jako např. používání nelegálního SW, a proto nechtěly v žádném případě na sebe upozorňovat.

Dotazník se skládal z výčtových otázek, kde dotazovaní měli k dispozici jednu nebo více předem daných vyhovujících odpovědí a otevřených otázek s volnou možností odpovědi. Dotazník obsahuje celkem 17 otázek.

Zjištěné informace z dotazníkového šetření byly nejprve upraveny tak, aby je bylo možné vyhodnotit a zpracovat do tabulek a následně výsledky zobrazit v grafech. K vypracování tabulek a grafů bylo využito programu Microsoft Office Excel 2003. Použitý dotazník je přílohou této práce (příloha č. 2).

Dále v praktické části byla moje činnost zaměřena po dohovoru s majitelkou na cestovní kancelář F&K Sokolov, kde mi bylo vysvětleno a ukázáno, jak funguje program WGICR od výrobce MY4 pro prodej a rezervaci zájezdů a pobytů. Z nejdůležitějších a nejvíce používaných úkonů v této CK byly pořízeny obrazové dokumentace a vysvětleny funkce a jejich popis.

3. Literární rešerše

Tato část práce popisuje pojmy a souvislosti, které s výpočetní technologií úzce souvisí, osvětluje je, a které jsou použity v následujícím textu. Za účelem zjištění základních informací týkajících se obecně informatiky byla použita publikace Informatika pro ekonomy od Renáty Kunstové a kol. a dále pak skript Informatika I. od J. Říhy, kde jsou shrnuty některé základní poznatky z oblasti VT, ze kterých jsem čerpala informace pro vytvoření mého dotazníku, který jsem později rozesílala jednotlivým CK.

Pro zpracování jednotlivých kapitol byla podkladem především kniha Informační a komunikační technologie v cestovním ruchu, kterou napsal Josef Zelenka a kol. a kniha Využití počítačů v cestovním ruchu od J. Zelenky a R. Jonáše. Tyto publikace se zabývají zmapováním informatiky v cestovním ruchu ve světě i ČR z hlediska potřeb subjektů cestovního ruchu, trendů vývoje a projektů využití výpočetní a komunikační technologie v různých oblastech cestovního ruchu. Pro vysvětlení některých pojmů byla využita kniha Slovník výpočetní techniky od J. Woodcock et al., Výkladový slovník výpočetní techniky a komunikací od J. Hlavenky. a část pojmů byla čerpána z internetové stránky www.brychcompany.wz.cz. V kapitole, kde je popisován speciální SW pro CK byla podkladovým materiálem internetová stránka www.my4.cz a informace získané od majitele CK.

3.1. Použitá terminologie

Počítač – stroj na zpracování informací a dat, samostatně komunikující s okolím a schopný automaticky vykonávat předepsané programy [9]. Souhrnné označení pro zařízení vyznačující se následujícími rysy: zařízení obsahuje centrální procesorovou jednotku, schopnou řídit se programovým kódem a schopnou ovládat přídružené periferie a další části počítače; dále zařízení obsahuje prvek pro vstup dat (klávesnice, myš), médium pro ukládání dat (paměť, disk, disketa) zobrazovací zařízení. [4]

Hardware – souhrn hmotných technických prostředků umožňujících nebo rozšiřujících provozování počítačového systému. Hardware je sám počítač, jeho komponenty (paměť, základní deska s obvody, záznamová média, periferie, vstupně-výstupní zařízení, přídatné karty atd.), tiskárny, síť, speciální zařízení. Hardware je vše kromě programového vybavení (software). [4]

Software – obecně jakékoli programové vybavení. Instrukce, které způsobí, že hardware (počítače) pracuje. SW dělíme na dvě základní kategorie: **operační systémy** (systémový software), který řídí práci samotného počítače a **aplikační software**, jemuž jsou adresovány úkoly lidí používající počítače [9]. Software je obecně série programových instrukcí, uložená v přirozených souborech na záznamovém médiu či v paměti počítače. Software sám je vždy „nehmotný“, ke svému šíření a používání vždy potřebuje hardware. [4]

Elektronická pošta (electronic mail, e-mail) – přenos zpráv v komunikační síti. Elektronická pošta neboli e-mail, je počítačovou verzí kancelářské pošty nebo poštovních služeb. Používá se u místních sítí i velkých komunikačních sítí [9]. Základní vlastnosti elektronické pošty pro počítače připojené do příslušné sítě jsou následující: lze posílat libovolné soubory jednomu nebo více uživatelům, kteří mají svou elektronickou adresu, lze používat poštovní schránky mailbox, do nichž systém automaticky ukládá došlou poštu v pořadí, v němž přichází, je možné obdržené soubory prohlížet, editovat, posílat je dále atd. Kromě běžných textů lze elektronickou poštou posílat i soubory se zvukovými a obrazovými informacemi apod. Pro provoz elektronické pošty jsou třeba alespoň dva počítače (stanice), napojené do sítě, a příslušné programové vybavení.[4]

Internet – umožňuje rychlé spojení na jakoukoliv vzdálenost a je důležitým zdrojem informací. V komunikacích se jedná o několik počítačových sítí, které zajišťují přenos dat. Nerozšířenější službou Internetu je World Wide Web, česky zvaná jako pavučina. [9]

World Wide Web – hypertextové dokumenty psané ve formátu HTML, které tvoří obsah internetu [9]. Dnes převažující a stále nejrychleji rostoucí služba na Internetu. Jedná se o graficky orientované zpracování informací, seskládaných do WWW stránek využívajících formátovaný text, grafiku, animace a zvuky. Umožňuje proto uživateli pracovat s atraktivním a přitahujícím materiálem. Další atraktivní vlastností webu jsou odkazy, které umožňují jednoduše přeskakovat z jedné stránky na druhou. Pro práci s webem slouží program zvaný browser, prohlížeč: Internet Explorer, Netscape Navigátor, FireFox (Mozilla), Opera. [4]

Operační systém – někdy se nazývá řídicí program, supervizor, exekutiva. Udržuje diskové soubory, ovládá obrazovku, řídí aplikační programy jako jsou textové editory, tabulkové procesory, databáze atd. Populární operační systémy jsou např. Microsoft (MS) Windows 98, MS Windows 2000NT a nebo nejnovější typy Microsoft XP. [9]

Textový editor – program používaný k vytvoření textových souborů nebo provádění změn v již existujícím textovém souboru. [9]

Tabulkový procesor (spreadsheet program) – aplikační program používaný pro rozpočty, předpovědi, a jiné finančně orientované úkoly. V tabulkovém procesoru se data a vzorce, podle kterých se data zpracovávají, organizují do tabulek, kde se analyzují a vyhodnocují podle navrhovaných nebo skutečných změn ekonomické strategie. Tabulkové procesory ukazují řádky a sloupce buněk. Každá buňka obsahuje text nebo číselná data nebo vzorec, který používá hodnoty jiných buněk za účelem výpočtu požadované hodnoty. [9]

Tiskárna – je výstupní zařízení počítače určené k převedení digitální vizuální informace do tištěné formy (nejčastěji na papír). Jedná se tedy o zařízení, pomocí kterého si můžete vytisknout fakturu, dopis, fotografii atd. [13]. Existuje velké množství technologií tisku, mezi nimiž jsou nejpodstatnější: jehličkové tiskárny, inkoustové tiskárny a laserové tiskárny. [4]

Scanner - je hardwarové zařízení, které slouží ke snímání předlohy do počítače. Pracuje na principu digitalizace (převodu na číselnou hodnotu) odstínu barvy na předloze procházející pod snímacím prvkem. Pomocí něj můžeme “přenést“ do počítače obrázky, fotky, text a jakoukoliv grafickou informaci. [13]

3.2. Vznik a vývoj cestovních kanceláří

Za průkopníka v oblasti cestovního ruchu a zakladatele cestovní kanceláře je považován Angličan Thomas Cook (1808 – 1892). Ten uskutečnil první hromadnou organizovanou přepravu osob vlakem z Leicesteru do Loughborough (Anglie) u příležitosti otevření železniční trati na velkou akci zaměřenou proti konzumaci alkoholu. CK založil v roce 1845 avšak její pracoviště v Londýně zahájilo provoz až v roce 1865. Od roku 1877 měl vlastní kancelář v Evropě, Americe, Austrálii, na Střevním východě a v Indii. [11]

CK u nás vznikly v období mezi světovými válkami. V roce 1920 byla založena Československá cestovní a dopravní kancelář, která vznikla na základě smlouvy mezi Československými drahami, Zemským cizineckým svazem a bankou Bohemia. Nejprve zřídila filiálky v Praze, Brně, Bratislavě, Karlových Varech a ve Františkových Lázních. Později zřídila filiálky ve Vídni, Paříži a v Londýně a v roce 1925 vytvořila střeoevropskou mezinárodní asociaci AGOT, která sdružovala několik cestovních

kanceláří. O rok později poprvé použila zkratku Čedok, která se stala symbolem podnikatelského úspěchu v cestovním ruchu. [10]

V roce 1948 došlo ke znárodnění Čedoku, který se tímto stal monopolním prodejcem zájezdů na tuzemském trhu. Prošel dlouhou řadou organizačních změn a podob a v jeho systému byly integrovány podniky cestovních kanceláří s podniky hotelovými.

Od poloviny 60. let začaly působit i další specializované CK např. Rekrea – CK spotřebních družstev, Sport-turist – CK tělovýchovných svazů, Autoturist – CK Automotoklubu ČSSR a spousta dalších. [11]

V 90. letech, v období liberalizace, došlo k bouřlivému rozvoji cestovního ruchu a tím i cestovních kanceláří a nárůstu konkurence. V roce 1990 bylo vydáno v České republice na 6 tis. oprávnění k provozování CK a za celé období devadesátých let 11 tis. těchto oprávnění. Ovšem nesmí být také opomenuto na stinnou stránku této liberalizace, kdy licence byly vydány neseriozním provozovatelům, kteří později zkrachovali a to takovým způsobem, že nechali své klienty v zahraničí a vyhlásili bankrot. Bylo medializováno mnoho těchto neseriozních kanceláří. A žel je to i daň za příliš velkou otevřenost trhu a nedůslednost kontrolních orgánů či institucí státu při ochraně spotřebitele, tak jak je to běžné ve vyspělých zahraničních státech. K zamezení tvrdosti dopadů krach CK na klienty, musí být proto u nás cestovní kanceláře pojištěny ve smyslu zákona 159/1999 Sb.

3.3. Informace v cestovním ruchu

Informace hrají v cestovním ruchu důležitou roli a CR je čím dál víc závislý na těchto informacích. Z hlediska informatiky je možno CR definovat jako „bezprostřední získávání nových informací a vjemů v různé podobě (obrazová, zvuková) v prostředí, které obsahuje velké množství nových informací, tj. mimo místo trvalého bydliště“ [7, str.13]. Pokud by z této definice byl vypuštěn pojem „bezprostřední“ a mimo místo trvalého bydliště“, otevře se prostor i pro virtuální CR. [7]

Informace tvoří základní stavební jednotku každého informačního systému a aby správně sloužil, musí být naplněn správnými daty. Je tedy důležité informace správně analyzovat (najít vhodný zdroj a druh informací) a to jak na straně poskytovatele informací, tak i jejich příjemce. Podstatné jsou dva aspekty využívání informací v CR:

- ✓ prvním aspektem je interval jejich aktualizace,
- ✓ druhým je jejich dostupnost. [8]

Využívání informačních technologií vytváří podmínky pro lepší a rychlejší dostupnost informací. Nejvýrazněji se v této oblasti prosazuje celosvětová počítačová síť internet. [1]

3.3.1. Problémy využívání informací v cestovním ruchu

S využíváním informací v CR souvisí řada otázek spojená s jejich obstaráváním, dostupností, výměnou, zpracováním, ověřováním a aktualizací. Co se týče dostupnosti, tak některé informace lze těžko získat (např. informace o záměrech konkurence, o přáních zákazníků v příštím roce apod.) nebo jejich obstarávání znamená vysoké výdaje.

U výměny a zpracování informací z více zdrojů může nastat problém v nejednotnosti ve způsobu zpracování informací u velkého množství rozdílných subjektů cestovního ruchu. Než se dostanou informace ke konečnému spotřebiteli, tak by měly být ověřené, aby nedošlo k mylné informovanosti. Závažná je rovněž problematika spojená s ochranou autorských a vlastnických práv a s ochranou osobních údajů. Problémem mohou být i digitalizované obrazové informace a s tím související následné omezené rychlosti přenosu při stahování informací z důvodů velkého objemu dat, které tvoří právě obrázky. Ovšem obrazová informace je nenahraditelná a důležitá právě v oblasti cestovního ruchu (např. fotografie hradů, památek, ubytovacích zařízení, vyobrazení hotelu a jeho umístění v blízkosti moře, plány měst atd.). [7]

Současnost i budoucnost cestovního ruchu závisí na efektivním využívání informací, jejich dostupnosti, pravdivosti s pravidelnou aktualizací a zejména rychlosti v poskytování potřebných informací. [8]

3.4. Možnosti využití výpočetní a komunikační techniky v CR

3.4.1. Využití výpočetní a komunikační techniky v CK ve světě

V současné době je využívání výpočetní a komunikační techniky v CR nezbytností. V každé fázi poskytování služeb CR jsou zapojeny a využívány informační technologie. Výpočetní technika dominuje všem globálním operacím v CR a většině jednotlivých rutinních provozů.

CK používají výpočetní techniku zejména k vedení agendy připravovaných zájezdů, vedení účetní agendy kanceláře, vedení korespondence a podpoře dalších činností. Je

podporován prodej zájezdů klientům včetně sledování rezervací, přes terminál jsou rezervovány a prodávány dopravní ceniny apod. Součástí nabídky pro klienty je vytvoření webových stránek a získání tak dalších nezbytných informací o CK. [8]

Základní funkcí výpočetní techniky v CK je správa centrální databáze produktu (zájezdy, ubytovací kapacity a další služby) a výstupy z ní v podobě tisku cestovních dokumentů a dalších informací. Na centrální databázi v CK bývají přímo napojena vlastní prodejní místa a v řadě případů i externí prodejci. V případech velkých firem s vlastní distribuční sítí jsou v jejich pobočkách instalovány terminály umožňující komunikaci s centrální databází produktu, včetně navazujících funkcí tisku cestovních a jiných dokumentů. Moderní softwarové systémy potom umožňují vstup do centrálních databází CK přímo z Internetu a přímý nákup jejich produktu formou on-line. [10]

3.4.2. Využití výpočetní a komunikační techniky v cestovních kancelářích v ČR

Po roce 1989 u nás vedle počtu nárůstu subjektů v CR (CK, restauračních a ubytovacích zařízeních, informačních střediscích aj.) roste postupně i využívání počítačů. Vznikají firmy, které se zcela nebo zčásti věnují vývoji SW pro CR (např. Albion systems, Marketingová společnost MY4, s.r.o., ESOFt a další). Ze zahraničí k nám proniká kvalitní globální informačně-rezervační systém Amadeus, distribuovaný marketingovým oddělením ČSA a využívaný především většími subjekty CR. [8]

Vývoj využívání počítačů a odpovídajícího softwaru byl v ČR po roce 1989 dynamický a předpokládá se, že rozvoj a rostoucí kvalita softwarových produktů bude nadále přetrvávat.

3.4.3. Klasifikace využívání počítačů

Využívání počítačů a komunikačních technologií v CR se třídí podle dvou hledisek a to podle subjektu, pro který je produkt určen a podle funkce, kterou má daný produkt vykonávat u různých subjektů.

- Podle typů subjektů – využití v CK, turistických informačních střediscích, hotelích, dopravě, lázeňství apod.; zaměřuje se na rozsah funkcí, který by mohly zabezpečovat využívání počítačů a SW, na doporučené minimum funkcí a minimum informací

v datové struktuře, které by měl SW obsahovat a na strukturu vlastního produktu a organizační strukturu, kterou vyžaduje sběr a zpracování informací pro efektivní využívání systému.

- Podle funkce – vedení běžné agendy, řízení provozu, zabezpečení, internet (komunikace, rezervace, prezentace, informace aj.), globální informačně-rezervační systémy, které poskytují informace a rezervace mnoha druhů služeb apod. [8]

3.4.4. Počítačové informační a rezervační systémy

Počítačové rezervační systémy jsou v současné době považovány za rozhodující distribuční systémy v oblasti CR, jejichž podstatnými vlastnostmi jsou uchovávání, distribuce a poskytování informací. Historicky vznikly v letecké a železniční dopravě a následně našly uplatnění v ubytovacích a dalších službách CR a pronikly i do CK. [10]

Mezi informačně-rezervační systémy patří CRS, který slouží k rezervaci menšího počtu subjektů (např. spolupracující cestovní kanceláře, cestovní agentury či hotely, které jsou v hotelovém řetězci), GDS a nově rozvíjející se on-line mobilní informačně-rezervační systémy. [7]

Pro CK přináší GDS mnoho zajímavých změn. Jednou z podmínek je nutnost být zaregistrován u daného subjektu, provozujícího GDS a mít počítač s připojením k internetu. Vyškolená obsluha pak může pro klienta zjistit aktuální počet volných pokojů v hotelu, pokoje rezervovat, objednat letenky, rezervovat lístky na večerní představení v opeře nebo výletní jízdu lodí. Během krátké doby dochází k uspokojení potřeby klienta cestovní kanceláře a to pouze díky celosvětové provázanosti GDS.

Využití tohoto distribučního kanálu je však zpoplatněno. Nicméně u většiny platí skutečnost, že aktivním využíváním GDS lze dosáhnout úspory nákladů spojených s prodejem produktu.

Mezi nejznámější GDS patří zejména Amadeus, Galileo, SABRE a Worldspan. Vedle těchto celosvětově působících společností existují také společnosti orientované pouze regionálně, např. AXESS (oblast Pacifiku), CAA (Čína) či Saafari (Afrika). [7]

3.4.5. Internet a možnosti využití pro cestovní ruch na www stránkách

Internet se stal v posledních letech primárním zdrojem informací o cestovním ruchu. Patří mezi významné prvky propagace a komunikace v cestovním ruchu. Současně rychle roste kvantitativně i kvalitativně nabídka přímého poskytování služeb [6]. Spolu s IT poskytují možnosti na zefektivnění činnosti CK. V dnešní době také představuje mnoho možností pro prezentaci CK či agentury.

Internet, jako prvek zcela nehmotného charakteru má dobré předpoklady pro prodej služeb. Na webových stránkách jsou zastoupeny všechny druhy služeb CR a jejich kvalita a spolehlivost neustále roste. [6]

Je vhodný pro všechny účastníky CR, ať již poskytovatele služeb nebo zákazníky. Pro subjekt, který se prezentuje prostřednictvím www stránek přináší tato forma výhodu především v nižších nákladech, jednodušší administrativě, jednoduchosti a rychlosti aktualizace informací. Z důvodu masového rozšíření internetu v posledních několika letech se stávají internetové prezentace cestovních kanceláří téměř povinností a jde rozhodně o důležitou součást marketingu (prostředek na podporu prodeje) a podnikání CK. [7]

Co se týče obchodu prostřednictvím internetu, tak úplné využití internetu k realizaci elektronického obchodu produktů cestovních kanceláří a agentur je zatím omezené, neboť stále převládá nedůvěra k bezpečnosti takových operací. Proto je nejčastěji internet využíván k rezervaci služeb s tím, že transakce je dokončena při návštěvě klienta v cestovní kanceláři nebo cestovní agentuře, anebo jsou potřebné doklady zaslány poštou.

4. Zhodnocení výzkumu využití počítačových technologií v CK

Aby bylo možno lépe zhodnotit využití počítačových technologií v cestovních kancelářích, byl proveden průzkum na základě dotazníku (příloha č.2), jehož výsledky jsou uvedeny dále. Byly osloveny náhodně vybrané i zvolené CK různých velikostí. Klasifikace CK tedy byla pojata následovně: za malý subjekt se bude považovat vždy takový subjekt, který má od 1 do 3 zaměstnanců. Za střední subjekt je považována firma, která má od 4 do 8 zaměstnanců. Velké subjekty čítají od devíti a více zaměstnanců.

Veškerá data a výpočty z důvodů lepší přehlednosti a vizualizace jsou zaokrouhlena na celá čísla.

4.1. Výsledky výzkumu

Dotazování se zúčastnilo celkem 30 cestovních kanceláří (resp. 32, ale dvě CK zaslaly dotazníky neúplné a pozdě, takže byly vyřazeny). Malé subjekty byly zastoupeny 43% (13 CK) z celkového počtu, 20% subjektů (6 CK) bylo střední velikosti a 37% (11 CK) tvořily velké cestovní kanceláře.

1) na otázku, která zkoumala počet odbavených klientů v roce 2004, odpovědělo všech 30 respondentů. Z toho 47% CK (14 CK) odbavila v roce 2004 do 2 500 klientů, dále 20% CK (6 CK) odbavila od 2 501 do 5 500 klientů a nejvíce odbavených klientů bylo u 33% CK (10 CK) a to od 5 500 klientů a více - v tomto případě se jednalo spíše o velké cestovní kanceláře.

2) na otázku: Máte stálého dodavatele výpočetní techniky? odpověděli všichni dotazovaní. 70% CK (21 CK) využívají služeb dodavatelských firem pro HW a 30% (9 CK) nemá stálého dodavatele HW (graf č. 1). Obdobně je to i u dodavatele SW, kde 73% (22 CK) má stálého dodavatele SW a 27% CK (8 CK) nemá (graf č. 2).

Graf č. 1: Stálý dodavatel HW.



Graf č. 2: Stálý dodavatel SW.

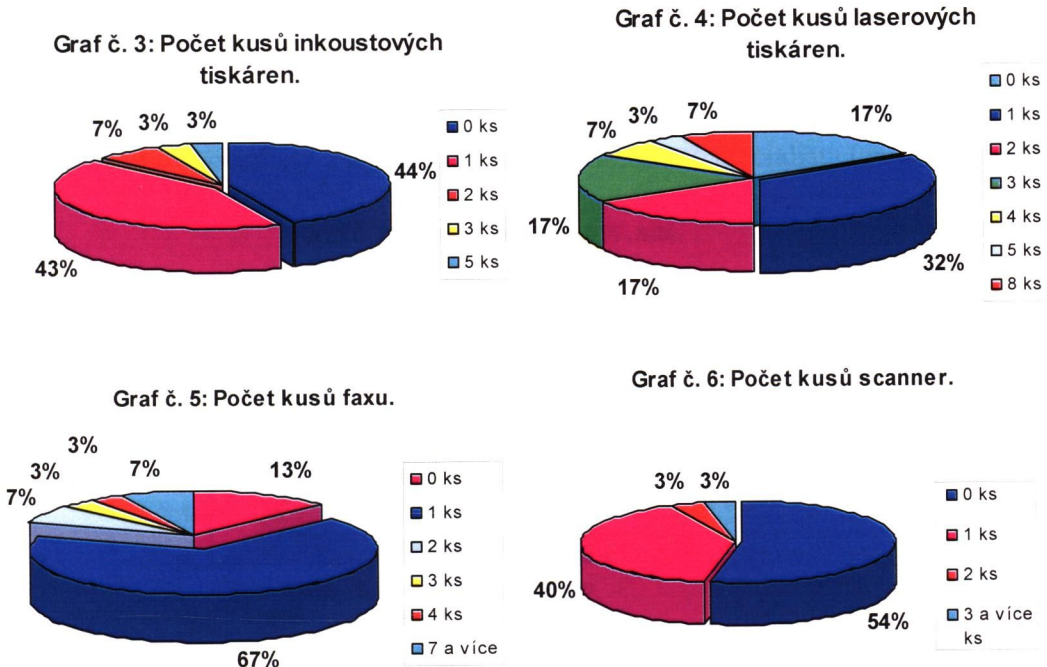


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření.

3) Další otázka měla za úkol zjistit, jaké je HW vybavení CK – jedná se tedy o PC, tiskárnu, kopírku, fax a scanner. Počítače byly zastoupeny ve všech CK. Kolik kusů PC je v kanceláři záleží na počtu zaměstnanců. Každý zaměstnanec ke své práci využívá alespoň 1 počítač.

V oblasti vybavenosti tiskáren jsou nejužívanějšími typy inkoustové (graf č. 3) a laserové tiskárny (graf č. 4). Celkem 57% CK (17 CK) používají k tisku různých dokumentů alespoň 1 inkoustovou tiskárnu, podle toho zda jde o malou, střední či velkou CK. V ostatních 43% CK (13 CK) inkoustovou tiskárnu již nepoužívají. V 83% CK (25 CK) dnes převažují spíše laserové tiskárny, neboť jsou známe vysokou kvalitou a rychlostí tisku, avšak pořizovací náklady na tuto tiskárnu jsou mnohem větší než u inkoustových tiskáren. Maximální počet laserových tiskáren byl 8 ks a to u dvou CK, které mají více jak 18 zaměstnanců. 17% CK (5 CK) nemá laserovou tiskárnu.

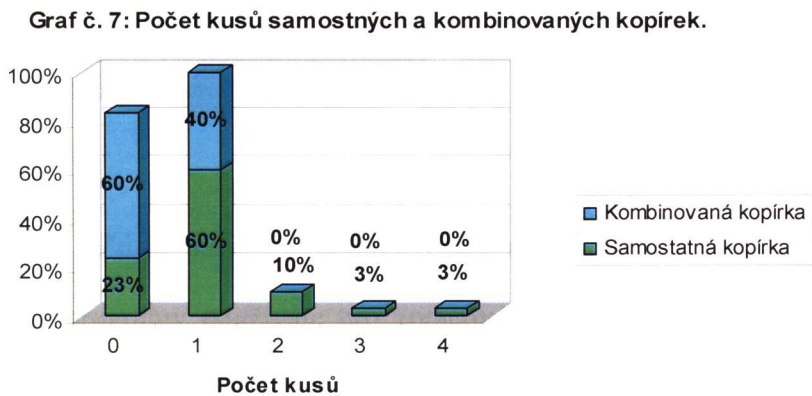
Z grafu č. 5 a 6 je patrné, že fax nevyužívá 13% CK (4 CK) a scanner 54% CK (16 CK).



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření.

V dnešní době se začíná prosazovat kombinovaná kopírka s tiskárnou a scannerem z důvodů úspory místa a ceny. U CK, které neměly inkoustovou, laserovou tiskárnu či scanner měli alespoň 1 ks kombinované kopírky. V grafu č. 7 jsou znázorněny jak

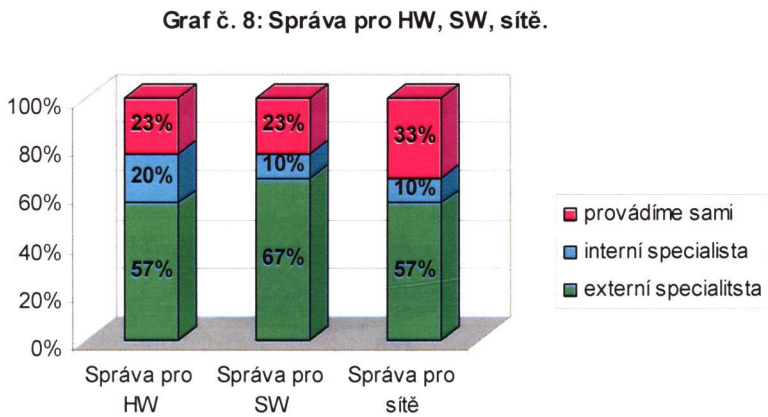
kombinované tak samostatné kopírky. Kombinovanou kopírku má 40% CK (12 CK) a samostatnou má 76% (23 CK).



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření.

4) Správu počítačů – pro HW, SW a sítě – si CK zpravidla provádějí buď sami a v případě neřešitelných problémů pomocí externího specialisty nebo mají vlastního zaškoleného specialistu (zaměstnance) a nebo si na údržbu počítačů najímají smluvního externího specialistu.

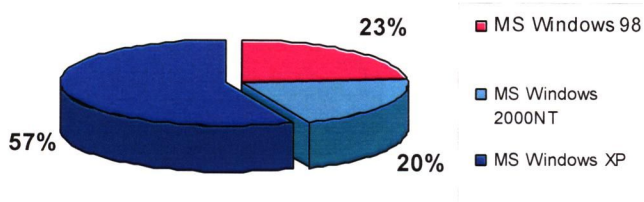
Z grafu č. 8 je zřejmé, že převážná část CK pro správu svých počítačů využívá služeb smluvního externího specialisty. Nejméně je zastoupen interní specialista (zaměstnanec).



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření.

5) Všechny cestovní kanceláře používají operační systém MS Windows od firmy Microsoft (graf č. 9). Nejužívanějším OS se stal MS Windows XP, tj. v 17 případech, dále následuje starší verze MS Windows 98 v 7 CK (jedná se o malé CK) a MS Windows 2000NT používá 6 CK.

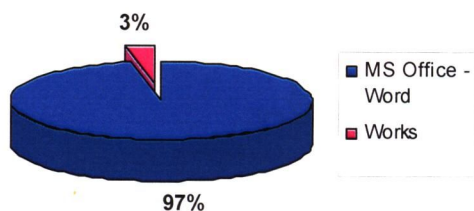
Graf č. 9: Operační systém



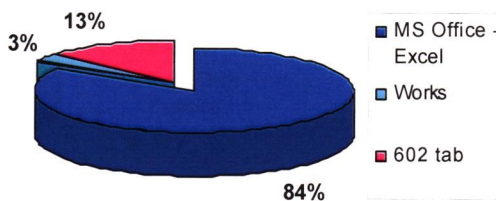
Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření.

6) Na otázku: Jaké programy používáte pro zpracování textu, tabulek, grafiky, pro práci s databázemi a elektronickou poštou? odpovědělo všech 30 CK. Pro zpracování textu (29 CK), tabulek (25 CK) a práci s databázemi (20 CK) byla ve většině CK zastoupena sada MS Office (graf č. 10, graf č. 11 a graf č. 12).

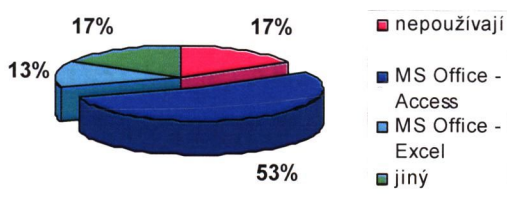
Graf č. 10: Program pro zpracování textu.



Graf č. 11: Program pro zpracování tabulek.



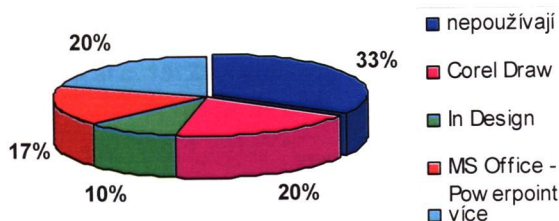
Graf č. 12: Program pro práci s databázemi.



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření.

Pro zpracování grafiky (graf č. 13) je nejvíce používán Corel Draw a to v 6 CK (20%), 6 CK využívá více různých programů (např. Indesign, Publisher, aj.) a 5 CK (17%) využívá MS Office Powerpoint. Nejméně zastoupeny jsou programy Indesign. 10 CK (33%) vůbec nepracují s grafikou.

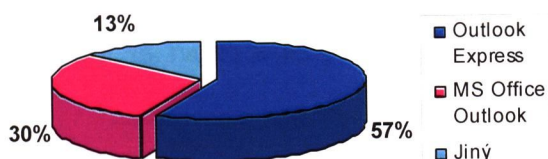
Graf č. 13: Program pro zpracování grafiky.



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření.

Programy pro práci s elektronickou poštou (graf č. 14) používají všechny CK. 17 CK (57%) pracují v Outlook Express, 9 CK (30%) v MS Office Outlook, 4 CK (13%) používají jiný program. Do kategorie jiný patří Netscape, Internet Explorer a Mozilla Thunderbird.

Graf č. 14: Program pro práci s elektronickou poštou.



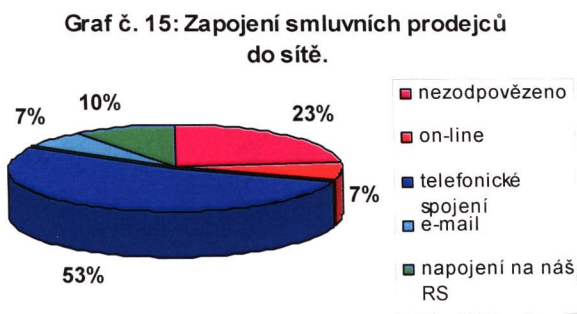
Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření.

7) Na otázku, zda CK vlastní speciální účetní program, odpovědělo kladně 19 CK (63%), často uváděly následující programy: Pohoda, WIN FAS, JUK, Český podnikatel, Money S3, Kosys, Visual PRO/5, Magic, Abra, UCTO aj. 9 CK (30%) si nechávají účetnictví zpracovávat od externí firmy a 2 CK (7%) na dotaz vůbec neodpověděly.

8) Otázka: Využíváte specializovaný komplexní SW určený pro chod CK?, byla odpovězena následovně: 15 CK (50%) odpovědělo že ano, 13 CK (43%) vůbec nepoužívá SW pro CK a 2 CK (7%) používá speciální SW jen pro určité operace (na ubytování, stravování, platby, zájezdy).

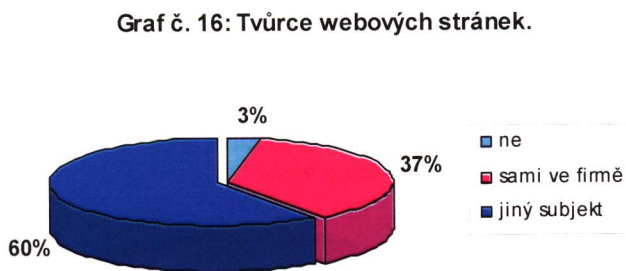
9) Otázka, která zkoumala, zda CK spolupracují se smluvními prodejci (graf č. 15), odpovědělo 23 CK (77%) kladně a 7 (23%) záporně. Z celkového počtu CK jen 16 prodejců (53%) využívá telefonické spojení s centrálou, 3 prodejci (10%) jsou napojeni na rezervační systém CK a dvě CK z tohoto počtu (7%) jsou napojeni na on – line systém a

další dvě CK mají spojení přes e-mail. A ze zbytku tj. 7 CK (23%) 4 CK nespolupracují se smluvními prodejci a 3 CK na tuto otázku neodpověděly vůbec.



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření.

10) Na otázku: Máte vytvořené vlastní webové stránky? bylo dosaženo téměř 100% kladných odpovědí. Pouze 1 CK nemá vytvořené webové stránky. Osmnáct CK (60%) si vytvoření WWW prezentace zadává externím firmám a 11 CK (37%) si prezentaci vytváří sami (graf č. 16).

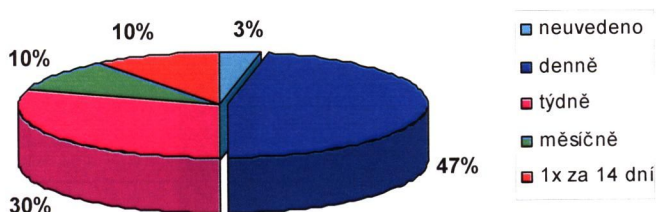


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření.

Mohu sdělit, že spíše malé subjekty upřednostňují vlastní tvorbu internetových stránek, neboť zde hrají velkou roli finanční prostředky, které nejsou až tak nízké a hlavně nevyžadují až tak precizní vzhled a náročnost tvorby. Naopak subjekty střední a velké velikosti zadávají tvorbu specializované firmě, protože náročnost tvorby je zde vyšší a samotný vzhled a ovládání funkcí stránek může ovlivňovat klientův výběr.

Celkově, ze všech šetřených CK se nejvíce aktualizuje jednou a vícekrát denně (47% respondentů, tedy 14 CK), 30% respondentů (9 CK) aktualizuje WWW stránky jednou týdně, 10% (3 CK) asi 1x za 14 dní a dalších 10% subjektů (3 CK) aktualizuje své stránky v periodě asi 1x za měsíc (graf č. 17).

Graf č. 17: Aktualizace webových stránek.

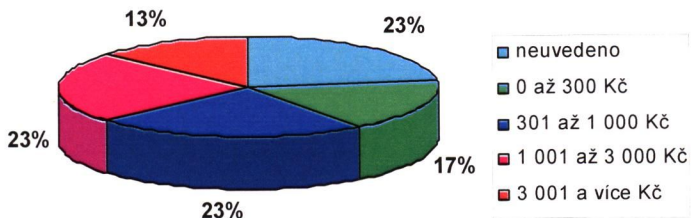


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření.

Cestovní kanceláře, které neaktualizují stránky často, tak většinou nenabízejí prostřednictvím své internetové prezentace zájezdy s aktuálními informacemi o počtu volných míst, cenách či termínech.

11) Další otázka měla za úkol zjistit, jaké jsou průměrné měsíční náklady na provoz WWW prezentace. Z grafu č. 18 je patrné že, náklady na provoz mezi 0 až 300 korunami má 17% CK (5 CK), 23% (7 CK) má náklady mezi 301 až 1000 korunami, u 23% se náklady pohybují v rozmezí od 1001 až 3000 korunami a u 13% (4 CK) od 3001 a více korunami. 23% CK (7 CK) neodpovědělo.

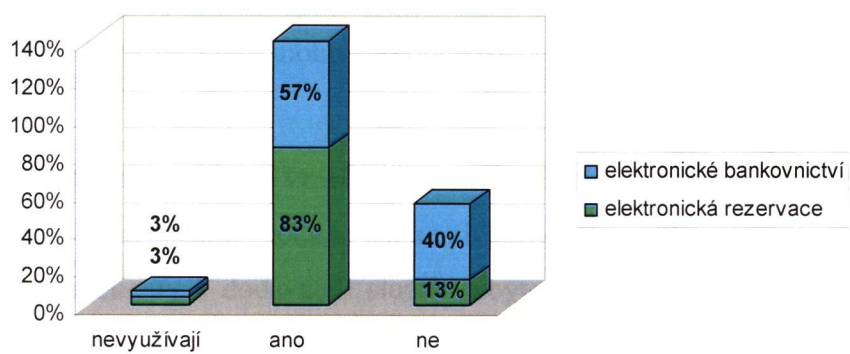
Graf č. 18: Průměrné měsíční náklady na provoz www prezentace.



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření.

12) Na otázku, zda na webových stránkách CK je možné vyhledávat zájezdy podle zájmu klienta a rezervovat si je a zda využívají možnost elektronického bankovníctví k úhradě zájezdu, byly získány následující informace, které jsou znázorněny v grafu č. 19: sedmnáct subjektů (57%) umožňuje prostřednictvím svých stránek klientovi rezervovat produkt a u 25 subjektů (83%) lze produkt elektronicky uhradit. U čtyř CK (13%) nelze vyhledat zájezd dle přání zákazníka a dvanáct CK (40%) neposkytuje elektronické bankovníctví.

**Graf č. 19: Využití www stránek k rezervaci zájezdu dle přání
zákazníka a k elektronickému bankovníctví.**



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření.

5. Diskuze

Na základě dokumentačního šetření ze zaslaných odpovědí ve formě dotazníků byly zjištěny nedostatky a pozitiva, které mohu shrnout následovně:

Pozitiva:

- ✓ Všechny cestovní kanceláře ve větší nebo menší míře využívají nové informační technologie ku prospěchu věci a to jak ke zlepšenému vedení jejich agendy, tak při komunikaci s klienty a dodavateli služeb (ubytování, pobytové zájezdy, doprava apod.).
- ✓ Velmi pozitivně hodnotím taktéž 100% využívání elektronické pošty tzv. e-mailu ke komunikaci. Zde je vidět, že CK se snaží v tomto směru nejen snižovat poštovní náklady (i když zasíláním různých dopisů či korespondence se nikdy skutečné poště nevyhne), ale i k rychlejší komunikaci jak s domácími tak i se zahraničními klienty nebo dodavateli služeb a zkracují si dobu dodání někdy i o mnoho dní.
- ✓ Naprostá většina 29 CK z celkového počtu 30, tj. 97% mají vlastní webové stránky pro svou prezentaci, nabídku služeb a pro lepší informovanost případných zájemců.
- ✓ Celých 83% CK nabízejí svým klientům možnost elektronické rezervace aniž by požadovali platbu předem, neboť chápou, že i toto je jen další služba klientům, kteří si nemusejí vybrat zájezd či jinou službu hned napoprvé. Zde mohu potvrdit skutečnost, že klient se zpravidla přikloní resp. se rozhoduje na základě všech dostupných informací a to jak z webových stránek, tak z médií nebo případně i od známých, kteří již nějakým způsobem CK využili a mohou ji doporučit.
- ✓ Taktéž pozitivně hodnotím vedení účetnictví (63%) vlastními silami a to nejen z důvodů finančních, ale i z hlediska toho, že CK má lepší a rychlejší přehled o svých financích.
- ✓ Velká většina CK má ještě další smluvní partnery (87% případů) což napovídá tomu, že cestovní kanceláře rozvíjí dále svou činnost a snaží se zaujmout stále více potenciálních zájemců.

Nedostatky:

- ✓ Jeden z velkých nedostatků i když z pochopitelných důvodů má stále ještě mnoho CK zastaralý SW, celkem 44% z celkového počtu.

- ✓ V dnešní době rozvoje a expanze elektronické komunikace zejména v bankovníctví stále ještě 40% CK nevyužívá tuto formu bankovních převodů.
- ✓ Je obecně známo, že t.č. je telefonování v ČR stále ještě dost drahé a přesto jej využívá 53% CK při komunikaci se smluvními prodejci, což zvyšuje náklady na obou stranách a zpravidla se to pak i zohledňuje v ceně zájezdu.
- ✓ Stále ještě mnoho CK (43%) nevyužívá specializovaný komplexní SW pro cestovní kanceláře k vedení ucelené agendy ke svým nabízeným službám, což zákonitě zvyšuje náklady, protože tyto služby musejí poté zajišťovat jiným způsobem a to dalšími externími partnery nebo dodavateli jiných služeb (rezervace letenek, zájezdů dopravy apod.).

Doporučení a možné návrhy řešení:

- ✓ U cestovních kanceláří, které mají ještě zastaralý SW přejít na nový stabilnější OS Windows XP, který je v současné době u Microsoft na nejvyšší úrovni a je i nejrozšířenější. Modernizace OS Windows ze starší verze na vyšší není tak finančně náročná jako při zakoupení nového OS. Popřípadě změnit OS Windows na OS např. LINUX, který je distribuován zdarma, avšak i k němu se dají dokupovat aplikační SW, jako např. kancelářský balíček OpenOffice.org za mnohem nižší cenu než nabízí společnost Microsoft jeho balíček MS Office nebo popřípadě i nákup českého SW 602Office 2.0 (Profesionální kancelářský balík pro Windows i Linux) za jistě přijatelnější cenu než nabízí konkurence od Microsoftu.
- ✓ Obnovit u některých CK již zastaralý HW, který mají některé kanceláře ještě z roku 1999 a vzhledem ke stále větší potřebě rychlosti jak pro OS, tak i pro jednotlivé aplikační SW, nemohou zastaralé prostředky HW postačovat současnému trendu a práci jen zpomalují.
- ✓ Některé CK by si měly uvědomit, že je nezbytné jít s dobou a „nepokulhávat“ za konkurencí se zajištěním plateb od klientů elektronickou formou a co nejdříve si toto zřídit. Každý si je vědom toho, že provádět platby z domova cestou zabezpečeného internetového bankovníctví je mnohem snazší, než se autem nebo autobusem „trmácet“ do nejbližší banky a to mnohdy i desítky kilometrů a to již nemluvě o ztraceném čase. Dnes již i občany na vesnici nesmíme podceňovat a je tak nezbytné vyjít všem maximálně vstříc.

- ✓ Jako poslední doporučení bych navrhovala doplnění do některých CK komplexní specializovaný SW pro vedení veškeré agendy spojené s činností cestovních kanceláří, jako je rezervační program, program pro vyřízení letecké či jiné dopravy apod. Tyto kanceláře by si měly uvědomit, že takový SW jim velmi usnadňuje práci při rezervování zájezdu, výpočtu ceny zájezdu, pojištění a mnoho jiných operací. Umožňuje zpravidla také provádění analytických šetření, které pak mohou sloužit pro řízení kampaní zaměřených na potřeby a zájmy klientů.

6. Cenová dostupnost SW a HW

Pro snazší orientaci v IT uvedu základní ceny jednotlivých HW i SW, které jsou běžně dostupné a CK je zpravidla využívají v návaznosti na dotazník, zaslaný jednotlivým CK k vyplnění. Pro vyhodnocení cenových relací uvádím ve třech oddělených tabulkách a to HW a SW.

Tabulka č. 1: Cenové relace HW.

Název HW	Standard	střední třída	vyšší třída
PC komplet. vč. monitoru	15 000 – 20 000 Kč	20 000 – 30 000 Kč	30 000 Kč a výše
Tiskárna inkoustová	1 500 – 3 000 Kč	3 000 – 5 000 Kč	5 000 Kč a výše
Tiskárna laserová	8 000 – 12 000 Kč	12 000 – 20 000 Kč	20 000 Kč a výše
Kopírka	10 000 – 20 000 Kč	20 000 – 30 000 Kč	30 000 Kč a výše
Kombinace kopírky, tiskárny a scanneru	2 000 – 6 000 Kč	6 000 – 18 000 Kč	20.000 Kč a výše
Fax	od 3 500 Kč	5 000 – 9 000 Kč	9 000 Kč a výše
Jiné zařízení např.:			
<i>faxmodem interní</i>	Od 400 Kč	Od 600 Kč	800 Kč a výše
<i>faxmodem externí</i>	Od 800 Kč	od 1 000 Kč	1 200 Kč a výše
<i>zvuková karta</i>	400 – 1 000 Kč	1 000 – 2 000 Kč	2 000 Kč a výše
<i>grafická karta</i>	1 000 – 3 000 Kč	3 000 – 6 000 Kč	6 000 Kč a výše
<i>Scanner</i>	1 500 Kč	2 500 Kč	2 500 Kč a výše
<i>DVD RW</i>	Od 800 Kč	od 1 500 Kč	2 000 Kč a výše

Zdroj: Internet.

Tabulka č. 2: Cenové relace SW.

Název SW	Cena
OS	
MS Win XP Pro CZ/SP2	10 360 Kč
MS Win XP Professional CZ OEM	4 319 Kč
MS Win XP Home Edition CZ	6 968 Kč
MS Windows XP Home CZ OEM	2 690 Kč
Linux	0 Kč
Aplikační SW	
MS Office Pro Edition 2003 CZ OEM	9 509 Kč
602Office 2.0/1 uživatel	1 297 Kč
CorelDRAW GS 12 CZE	17 838 Kč
MS Works 8.5 CZ OEM	299 Kč
ACDSee 8.0	357 Kč
Acrobat 7.0 Standard WIN CZ	12 376 Kč
POHODA 2006 Komplet	11 980 Kč
Speciální SW pro CK od firmy MY4	
WGICR	9 500 Kč

Zdroj: Internet.

Tabulka č. 3: Cenové relace SW

Název SW	Cena
Antivir SW	
avast! 4 Pro 1 licence 1 rok	1 427 Kč
GRISOFT AVG 7.1 OEM	359 Kč
Norton Antiviru 2005	1 200 Kč
McAfee Internet Security Suite 2006 / 8.0 - 1 uživatel CZE	2 499 Kč
Norton Internet Security 2006 Cz	2 737 Kč
Web browser + email klient	
Opera 8 for Windows	696 Kč
Thundebird (Mozilla)	0 Kč

Zdroj: Internet.

Ke zjištění cen jednotlivých produktů jsem čerpala informace z internetových stránek, které jsou uvedeny v seznamu literatury. V ceně není zahrnuta doprava, ani nejsou zahrnuty množstevní slevy apod. Ceny jsou uvedeny vždy na jeden PC s licencí tak, jak je nabízejí v současnosti různí prodejci na www stránkách. V průběhu času se však mohou měnit. Proto uvedené ceny je nutno chápat jako ilustrativní.

7. Modelový příklad speciálního SW pro CK

Program WGICR byl navrhnout a vyroben Marketingovou společností MY4 s.r.o. Výrobce a dodavatel SW pro firmy zaměřené na cestovní ruch. Provozovatel rezervačního systému on-line pro profesionály v cestovním ruchu a výrobce webových stránek a elektronických katalogů. [12]

Program zabezpečuje aktuálním obraz o stavu volných a obsazených ubytovacích kapacit ale i místenek v dopravě. Je schopen pohotového vyhledávání klientů a objednávek. Program udržuje pořádek v platbách, nedoplatech a termínech plateb a celkové agendě, dále aktuální přehled o stavu hotovostních příjmů - pokladnu. Údaje pro fakturaci automatizovaně nachystá do formuláře faktury, vytiskne jej a vede knihu vydaných faktur, která umí automaticky upozorňovat na pozdržení plateb. Pro odbavení umožní tisk mnoha typů různých seznamů a plánů dopravního prostředku.

A co je nejpodstatnější, SW umožňuje jednotlivým cestovním kancelářím také komunikaci přes internet mezi svými prodejními místy, případně spolupracujícími profesionály a tedy udržuje aktuální obraz o stavu prodeje. [12]

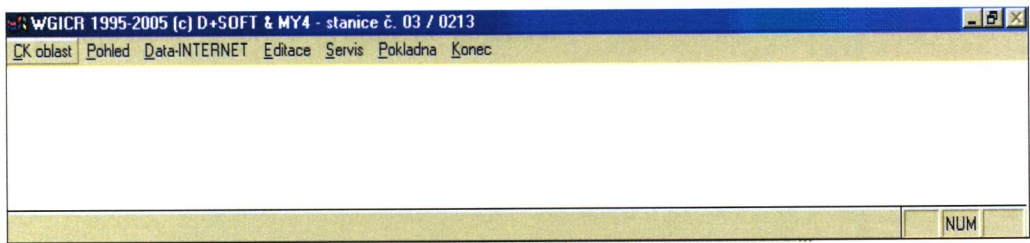
7.1. Přehled práce o SW WGICR

Způsob využití speciálního programu je velice rozsáhlý a pestrý. Rezervační modul je výchozím programem pro veškeré operace prováděné CK. Provází klienta po celou dobu od výběru zájezdu až po jeho uskutečnění. Slouží například k založení rezervace zájezdu, prodeji připravených nabídek, přidání příplatků k základní ceně, tisk souvisejících dokladů (voucherů, faktury) atd.

Program WGICR má širokou oblast využití a snahou této kapitoly je přiblížit popis nejdůležitějších a nejvíce používaných úkonů v cestovní kanceláři F & K Sokolov. Veškeré obrazové dokumentace byly pořízeny právě v této CK.

7.1.1. Základní nabídka rezervačního modulu

Obrázek č. 1: Výchozí okno programu WGICR.



Zdroj: Obrazová dokumentace získána v CK F & K Sokolov.

Titulkový modrý pruh obsahuje název programu speciálního SW, rok pořízení a inovaci, název firmy, která SW vyrobila a číslo stanice. Pod titulkovým pruhem je panel nabídek – **CK oblast**, **Pohled**, **Data-Internet**, **Editace**, **Servis**, **Pokladna** a **Konec**. Kliknutím na jednotlivé prvky nabídky se rozbalí podokno s další možností výběru. V **CK oblast** jsou: Katalog, Ubytovací zařízení, Rozpisy cen a Bilance. Nabídku **Pohled**, **Data-Internet** a **Pokladnu** (provádí se ručně) CK F & K Sokolov vůbec nevyužívá. V nabídce **Editace** je podvolba Opravy. V nabídce **Servis** jsou nejvíce využívány příkazy – Údaje o firmě, Parametry, Seznamy (seznam ubytovatelů, smluvních prodejců, dopravních prostředků, různých příplatků apod.), Nastavení tiskáren, Zákazníci archiv, Platby archiv, Odmazání starých dat, a Evidence DPH. Poslední nabídka **Konec** ukončí práci a program.

Veškeré operace v celém programu jsou na sebe vzájemně provázané, tzn. po vyplnění údajů o firmě budou tyto údaje použity při různých tiskových dokumentů (např. ve faktuře), zaevidování ubytovatelé budou při tvorbě katalogových listů propojeni s příslušnými jednotlivými ubytovacími zařízeními, které zastupují nebo osobní údaje klienta vyplněné při výběru zájezdu se automaticky objeví na dalších formulářích (např. na voucheru, cestovní smlouvě) atd.

Na úvod CK F & K vyplnila své údaje o firmě, nastavila parametry, tiskárnu, zaevidovala smluvní prodejce a používané dopravní prostředky. Před zahájením sezóny zaevidovala ubytovatele, vytvořila katalog, přiřadila odjezdové a návratové turnusy autobusů popřípadě letadel. Tyto údaje a parametry nastavené v Servisu si program bude pamatovat a bude je přiřazovat ke každé kartě, kterou si CK následně vyplní.

Parametry – tyto záznamy je třeba stanovit dříve, než se začne připravovat katalog. Jedná se o informace:

- ✓ Rozlišit jaká bude používaná měna (Kč, SK).

Obrázek č. 3: Formulář katalogového listu (evidenční karta).

Zdroj: Obrazová dokumentace získána v CK F & K Sokolov.

Formulář (obr. 3) slouží k vyplnění informací o nabídce zájezdu. Kromě označení zájezdu a termínu zájezdu, se může vyplnit ještě další zpřesňující údaje jako místo pobytu, strava, doprava a další až po prodejní ceny. Prodejní ceny mohou být za osobu, za pokoj nebo podle obsazenosti. Pro sledování odpovědnosti za jednotlivé obchodní případy je možné systém propojit s evidencí provizních prodejců. Při prodeji přes provizního prodejce je možný automatický výpočet provize.

Jednotlivé nabídky evidují počty volných míst na ubytovací kapacitě. A mohou být propojeny s evidencí volných míst v dopravních prostředcích.

Vyplněný katalogový list se do katalogu uloží tlačítkem ZAPSAT. Pro usnadnění práce při tvorbě více katalogových listů stejného druhu vyplníte vpravo nahoře kolik turnusů se má vložit a použijete tlačítko ZAPSAT.

Obrázek č. 4: Detailní informace vybrané karty.

Zdroj: Obrazová dokumentace získána v CK F & K Sokolov.

Obrázek č. 6: Prodej zájezdu.

[illegible]

Zdroj: Obrazová dokumentace získána v CK F & K Sokolov.

Obrázek č. 7: Formulář objednávky.

Zablokování na vybraných kartách

zájezd čís.	od	do	lůžek	volné	pokoj	číslo nabídky	apart.	rezer.	spec.
POKUS-02	03 06 2006	14 06 2006	4	48	KARAVAN	6120003	N		N

blok.+zák.

0

plná penze

0

polopenze

2

snídaně

0

večeře

0

bez stravy

0

2 dosp.

0

0 dítě 1

0

0 dítě 2

0

0 dítě 3

0

0 příst. dosp.

0

1 příst.dítě

0

0 2.přístýlka dítě

0

pro firmu

S00002

blokovat dnů

7

sleva %

0.0

pevná

0

hromadný variabilní symbol

posl.

smaž

Zablokovat

Žaneta Ligošová, Víkova 515, Slaný, 27401

dopsat jména

bez turnusové dopravy

apart.

plná cena

3 400 00

2 000 00

polopenze

2 000 00

dítě od

0

do

12

0 00

0 00

dítě od

0

do

12

0 00

0 00

dítě od

0

do

12

0 00

0 00

příst. 3. osoba od

12

0 00

0 00

př.dí od

0

do

12

2 000 00

0 00

2.př.dí od

0

do

12

0 00

0 00

plná penze

1 600 00

polopenze

0 00

snídaně

0 00

večeře

0 00

1 000 00

0 00

0 00

0 00

strava v ceně

polopenze

číslo nabídky

6120003

Zdroj: Obrazová dokumentace získána v CK F & K Sokolov.

Vyplněná objednávka

Údaje o objednávce je možné kdykoli později doplňovat. Zájezdy doplněné o dopravu automaticky zařazují klienty do dopravy a evidují obsazené místenky. Po vyplnění údajů a stisknutí tlačítka ZABLOKOVAT se klient umístí automaticky do seznamu klientů (obr. 8). Takto zaznamenaná objednávka poníží stav lůžek a míst v autobusu (letadle).

Obrázek č. 8: Klienti – seznam.

[illegible]

Zdroj: Obrazová dokumentace získána v CK F & K Sokolov.

Tato evidence si podrží veškeré získané informace. Můžete doplnit služby za příplatek, pojištění, místa v dopravním prostředku atd. Eviduje si záznam o úhradě za jednotlivé objednávky. Zálohy i doplatky realizuje pomocí tlačítka PLATIT. Pomocí záložky **PODROBNÉ ÚDAJE** (obr. 9) lze průběžně doplňovat informace o klientu – číslo pasu, číslo telefonu, e-mail a další nutné informace pro kontakt s klientem a pro odbavování.

Pro realizaci faktury se použije tlačítko Faktura. Klientům je možné vytisknout Cestovní smlouvu, partnerům Potvrzení objednávky.

Obrázek č. 9: Podrobné údaje o zákaznících.

Zákazníci - seznam

jméno: [] var.s: [] t.č.: 0006 č.záhl: A0000 DOPRAVA: [] č: 0 turnus: [] Let: Der B

snazat: [] archiv: [] autobus: [] iný typ: [] pojštění: F7 tis: [] bilan: [] Smi: [] Ub: 0 spec: 7 - provizní S T

faktury: [] hr. T1 T2 iná strava příplatky Výdej dat J přidej D přicej T Do schránky Ze schránky Prošlé

Seznam 0 zákazníků + 5 bloků

Podrobné údaje

jméno: [] Kos Jan, Horří 12, Jhlava, 123 56 dosp C

OP / pas: [] telefon: [] tlf.zam: [] var. symbol: 4040002004

rodné číslo: [] pokoj: [] st.přisl: ČR vlastní: []

poznámka: [] karta č.: 4040002

poj. příkaz: [] dne: [] poj.: [] provizní: 000006 karta firmy: 0006

statistika: [] dne: [] e-mail: [] 4040002004 hr.v.s.

evidenční číslo: [] mobil: [] fax: []

! ULOŽ OPRÁVENÉ ÚDAJE !

! blok do ! 31.01.2004

cena poukazu	12990.00	0.00	provize II	autobus odjezd	0	0	číslo	místo	nástup. stanice
zaplatil	0.00	0.00	0.00	autobus návrat	0	0			
sleva	299.00								
doplatit	12691.00	0.00							
PROVIZE	0.00								

1. turnus TAM [] 0 []

1. turnus ZPET [] 0 []

2. turnus TAM [] 0 []

2. turnus ZPET [] 0 []

místo narození: [] chce nastoupit: Jhlava vystoupit: Jhlava

Zdroj: Obrazová dokumentace získána v CK F & K Sokolov.

Po vyplnění objednávky je klient požádán o částečnou úhradu zájezdu (obr. 10), jejíž výše činí minimálně 50% ceny celého zájezdu. Pracovnice vystaví klientovi fakturu (obr. 11), jež obsahuje celkovou cenu zájezdu, uhrazenou a zbývajících částku k doplacení. V kolonce poznámka si může pracovník CK poznamenat do kdy má klient uhradit zbývajících částku. Po zaplacení zbývajících úhrady se vystaví doplčková faktura, která se předá klientovi proti zaplacení.

Obrázek č. 10: Platba zálohy.

Zaneta Ligošová

cena: 8800.00 Kč Hromadná úhrada

uhrazeno: 0.00 Počet záznamů 3

sleva: 0.00

doplatit: 8800.00

příplatky: 0.00 ☒ hradit

☐ záloha

☐ doplatek: 8800.00

☐ jiná platba: 5000.00

☒ hotově ☐ bezhotovostně

5000.00 Kč

PLATIT

poznámka: []

Zdroj: Obrazová dokumentace získána v CK F & K Sokolov.

Obrázek č. 11: Vzhled vystavené faktury.

CK oblast Pohled Data-INTERNET Editace Servis Pokladna Konec

Náhled

LENKA FOJTIKOVÁ
provozovna CK F&K
Staré náměstí 37
356 01 Sokolov

Faktura číslo 13/06
Druh dodávky
Konstatatní 1
variabilní 6120003001
HZ-obednávka POKUS-02

DIČ CZ6962312038 IČO 12858757

Peněžní ústav KB Sokolov
Číslo účtu 19-4482410237 / 0100

Příjemce ACTIV TOUR s.r.o.
ACTIV
Ve Vilkách 95/1
Mariánské Lázně
353 01

Způsob dopravy IČO 16736001 DIČ 125-16736001

Objednávka číslo Datum splatnosti 07.04.2006
Dodací list číslo Datum usk. zdan. plnění
Datum vystavení 24.03.2006

Zálohová faktura
;Jozef Horák;Markéta Ligošová;Jozef Horák;
ubyt. na kemp Adriano KARAVAN 4 l.
záj.č. POKUS-02 ::LIDO ADRIANO , 03.06.2006 - 14.06.2006

popis	částka	uhrazeno
POKUS-02 , dosp polopenze , 1x	3400.00	3400.00 Kč
POKUS-02 , dosp plná penze , 1x	3400.00	3400.00 Kč
:: příplatek za stravu	1600.00	

Zdroj: Obrazová dokumentace získána v CK F & K Sokolov.

Tiskové výstupy pro odbavení

Pomocí tlačítka TISK v seznamu zákazníků (obr. 8) lze tisknout různé tiskové sestavy:

- ✓ Cestovní smlouvy, potvrzení objednávky, jména klientů vytisknout do plánek dopravních prostředků, voucher v různých jazycích (obr. 12), tiskové sestavy pro pojišťovny nebo tisknout adresy na samolepící štítky nebo obálky.

Obrázek č. 12: Vložení dat pro vytištění voucheru.

VOUCHER pro Zanita Ligošová

název dokladu VOUCHER číslo 6120003001 Tiskárna Konec

vystavil pamatuj 1x 3x

ubyt. c. 14 CAMPING PARK ADRIANO

adresa Via Dei Campeggi 7,Punta Mariina Terme
48020,ITALY tel. +390544437230

turnus c. 01 z 1 03.06.2006 14.06.2006

ubytovat nocí 9 04.06.2006 do 13.06.2006 tisk anglicky

popis hromadný typ II

tisk data narození tisk čísla pasu TISKNI

+přípl. +poz. +z.T1 +z.T2

uprav ložkovou úroveň

Zdroj: Obrazová dokumentace získána v CK F & K Sokolov.

8. Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo provést výzkum vybavenosti cestovních kanceláří počítačovou a jinou technologií a u nejpoužívanějšího speciálního SW pro prodej a rezervaci zájezdu vytvořit modelový příklad. Hlavním předmětem zkoumání se staly cestovní kanceláře, které podnikají na území České republiky.

Poznatky získané z teorie dané problematiky posloužily jako základ pro samotnou výzkumnou část, která spočívala ve sběru informací na základě dotazníkového šetření a řízeného rozhovoru se zaměstnanci a majiteli CK.

Výsledky výzkumu potvrdily moje hypotézy, které byly stanoveny v úvodu mé práce. První hypotéza se týkala využití operačního systému MS Windows. Tato se potvrdila ve 100 % (57% MS Windows XP, 23% MS Windows 98 a 20% MS Windows 2000 NT). Z toho vyplývá, že ani jedna dotazovaná CK nevyužívá jiný operační systém jako jsou např. Linux, OS/2, DOS, Unix nebo Apple Macintosh. Druhá hypotéza předpokládala, že nejčastějším používaným kancelářským balíčkem bude MS Office. I tato hypotéza se potvrdila. Pro zpracování textu CK využívají 97% Word z balíčku MS Office, pro zpracování tabulek využívají Excel a to 84% a pro zpracování dat a grafiky taktéž CK ve většině používají balíček MS Office. Dále se potvrdila hypotéza o využívání moderního SW pro prodej a rezervaci, kde 50% tento program využívá. Jedna hypotéza se však nepotvrdila a to využívání MS Office Outlook pro práci s elektronickou poštou, kde převládal Outlook Express (57%), který je součástí OS Windows.

Mohu shrnout, že CK využívají moderní technologie ať jsou to počítače, tiskárny, scannery či faxy a že jdou s dobou ve využívání těchto vymožeností našeho věku. CK pochopily, že bez využití VT by nestačily současnému trendu a rozvoji poptávaných služeb a že tato technika patří k základnímu vybavení CK a nemalou mírou přispívá ke snižování nákladů na jejich provoz. Do budoucna se dá očekávat, že CK budou nabízet i „Live demo“ u vybraných destinací, spočívající v možnosti se podívat na tato místa živě prostřednictvím Internetu. Tato úvaha jenom doplňuje význam závěrů, které jsem učinila ve své bakalářské práci. Její rozpracování by si však vyžádalo samostatný projekt.

9. Summary

The aim of my Bachelor Project was analyzing the Travel Agencies' equipment by computer and other technologies and creating a model sample of the most used special software for proceeding the tour sales and reservations. The essential subject of my research were the Travel Agencies acting on the territory of the Czech Republic.

I have profited from the knowledge acquired from the theory of the given issue as a basis for the research part of my Project consisting in data collecting by the form of questionnaires and guided talks with the employees and proprietors of the Travel Agencies.

The research results confirmed my hypotheses stipulated in the introduction to my project. First hypothesis concerned the usage of the MS Windows operating system and was confirmed by 100% (57% MS Windows XP, 23% MS Windows 98 and 20% MS Windows 2000 NT). It appeared that no questioned Travel Agency uses any other operating system like e.g. Linux, OS/2, DOS, Unix or Apple Macintosh. Second hypothesis supposed that the most frequent office pack would be the MS Office and was confirmed, too. For the word processing the Travel Agencies use by 97% of cases the Word application from the MS Office, for the table processing the Excel by 84%, the same for the data processing and graphics. Further the hypothesis on the usage of modern software for sales and reservations was confirmed by the result of 50%.

One hypothesis was not confirmed and that was the one on usage of the MS Office Outlook application for dealing with electronic mail where dominated by 57% the Outlook Express which makes part of the Windows OS.

I can conclude that the Travel Agencies use the modern technologies – computers, printers, scanners and fax devices – and adhere to the achievements of our age. The Travel Agencies have understood very well that without the usage of the computer technology they would not be able to cope with the contemporary trends and development of demanded services and that the technologies belong to the basic equipment of such agencies and contribute considerably to the reducing of their operation costs.

It is expectable for the near future that the Travel Agencies will offer the "Live demos" for some selected destinations consisting in the possibility of viewing those places via Internet. This consideration completes the signification of the conclusions made in my Bachelor Project but its elaboration would need an independent project.

10. Seznam použité literatury a dalších zdrojů

Knížní publikace a periodika:

1. Laco, P. & Šuláková, Ž. (2002): Využívání informačních technologií v cestovních kancelářích - Ekonomická revue cestovního ruchu, roč. 35, č. 1, str. 12-18.
2. Michalík, P., Roub, Z. & Vrbík, V. (2000): Zpracování diplomové práce na počítači. Západočeská univerzita v Plzni, Plzeň, 59 s.
3. Kunstová, R. a kol. (2002): Informatika pro ekonomy. Vysoká škola ekonomická v Praze, Praha, 166 s.
4. Hlavenka, J. (1997): Výkladový slovník výpočetní techniky a komunikací. Computer Press, Praha, 452 s.
5. Říha, J. (1997): Informatika I. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, České Budějovice, 89 s.
6. Zelenka, J. (1999): Služby cestovního ruchu na WWW stránkách - Ekonomická revue cestovního ruchu, roč. 32, č. 4, str. 227-233
7. Zelenka, J., Chylíková, I. & Nunvář, L. (2002): Informační a komunikační technologie v cestovním ruchu. UHK Gaudeamus, Hradec Králové, 254 s.
8. Zelenka J., Jonáš, R. (1998): Využití počítačů v cestovním ruchu. Grada Publishing, Praha, 214 s.
9. Woodcock, J. a kol. (1993): Slovník výpočetní techniky – Výklad standardních pojmů pro vědu, školství a obchod. PLUS spol. s r.o., Praha, 421 s.

Internetové zdroje:

Cestovní ruch:

10. <http://www.citellus.cz>: 25.6.2005
11. <http://www.cestovní-ruch.cz/cestovky/vznik.php>: 25.6.2005

Hardware, Software, technologie:

12. <http://www.my4.cz>: 12.2.2006
13. <http://www.brychcompany.wz.cz/hardware>: 2.3.2006

Ceny SW a HW:

14. <http://www.operacesky.net>: 7.4.2006
15. <http://www.studna.cz>: 7.4.2006
16. <http://eshop.prioritynet.cz>: 7.4.2006
17. <http://www.softportal.cz>: 7.4.2006
18. <http://www.blue-point.cz>: 7.4.2006
19. <http://www.alzasoft.cz>: 7.4.2006
20. <http://www.kast.cz>: 7.4.2006
21. <http://www.mall.cz>: 7.4.2006
22. <http://www.pcexpert.cz>: 7.4.2006

Globální distribuční systémy:

23. <http://www.amadeus-nmc.cz>: 25.6.2005
24. <http://www.galileoczsk.cz>: 11.1.2006

11. Seznam grafů, tabulek a obrázků

Seznam grafů:

Graf č. 1:	Stálý dodavatel HW.....	14
Graf č. 2:	Stálý dodavatel SW.....	14
Graf č. 3:	Počet kusů inkoustových tiskáren.....	15
Graf č. 4:	Počet kusů laserových tiskáren.....	15
Graf č. 5:	Počet kusů faxů.....	15
Graf č. 6:	Počet kusů scanner.....	15
Graf č. 7:	Počet kusů samostatných a kombinovaných kopírek.....	16
Graf č. 8:	Správa pro HW, SW, síť.....	16
Graf č. 9:	Operační systém.....	17
Graf č. 10:	Program pro zpracování textu.....	17
Graf č. 11:	Program pro zpracování tabulek.....	17
Graf č. 12:	Program pro práci s databázemi.....	17
Graf č. 13:	Program pro zpracování grafiky.....	18
Graf č. 14:	Program pro práci s elektronickou poštou.....	18
Graf č. 15:	Zapojení smluvních prodejců do sítě.....	19
Graf č. 16:	Tvůrce webových stránek.....	19
Graf č. 17:	Aktualizace webových stránek.....	20
Graf č. 18:	Průměrné měsíční náklady na provoz www prezentace.....	20
Graf č. 19:	Využití www stránek k rezervaci zájezdu dle přání zákazníka a elektronickému bankovníctví.....	21

Seznam tabulek:

Tabulka č. 1:	Cenové relace HW.....	25
Tabulka č. 2:	Cenové relace SW – OS, aplikační SW, speciální SW.....	25
Tabulka č. 3:	Cenové relace SW – antivirový SW, Web browser.....	26

Seznam obrázků:

Obrázek č. 1:	Výchozí okno programu WGICR.....	28
Obrázek č. 2:	Přehled karet zájezdů.....	29

Obrázek č. 3: Formulář katalogového listu (evidenční karta).....	30
Obrázek č. 4: Detailní informace vybrané karty.....	30
Obrázek č. 5: Rychlý přehled o volné kapacitě.....	31
Obrázek č. 6: Prodej zájezdu	32
Obrázek č. 7: Formulář objednávky.....	32
Obrázek č. 8: Klienti – seznam.....	33
Obrázek č. 9: Podrobné údaje o zákaznících	34
Obrázek č. 10: Platba zálohy.....	34
Obrázek č. 11: Vzhled vystavené faktury.....	35
Obrázek č. 12: Vložení dat pro vytištění voucheru.....	35

12. Seznam použitých zkratek

aj.	a jiné
apod.	a podobně
atd.	a tak dále
např.	například
resp.	respektive
tj.	to je
t.č.	toho času
tzv.	tak zvaný

CK	Cestovní kancelář
CRS	Central Reservation system, resp. centrální rezervační systém
CR	Cestovní ruch
ČR	Česká republika
ČSA	České aerolinie
GDS	Global distribution system, resp. Globální distribuční systém. Celosvětové GDS: Amadeus, Galileo.
HW	Hardware
HTML	HyperText Markup Language
ICT	Informační a komunikační technologie
IT	Informační technologie
MS	Microsoft
OS	Operační systém
PC	Počítač
SW	Software
VT	Výpočetní technika
WWW	World Wide Web

13. Seznam příloh

Příloha č. 1: Průvodní dopis

Příloha č. 2: Dotazník pro zjištění SW a HW vybavení

Příloha č. 3: Katalog

Příloha č. 1: Průvodní dopis

Dobrý den,

jmenuji se Žaneta Ligošová a jsem studentkou 3. ročníku na Katedře cestovního ruchu v Táboře (Zemědělská fakulta Jihočeské univerzity, České Budějovice).

Tímto si Vás dovoluji požádat o pomoc při zpracování praktické části mé bakalářské práce. Jako téma jsem si zvolila „Využití počítačových technologií v cestovní kanceláři.“

Bez Vaší laskavé pomoci nemůže být má bakalářská práce dokončena, protože část práce bude věnována právě praktickému využití novodobých informačních technologií v cestovních kancelářích. Veškeré Vámi poskytnuté informace budou využity jen pro zpracování této práce, budou zobrazeny a nebudou dále šířeny ani předávány. V dotazníku (viz příloha) nepožaduji žádné výrobní, evidenční nebo jakákoli licenční čísla.

K vyplňování prosím využívejte zaškrťovacích polí a textových polí níže přiloženého formuláře.

Vyplněný dotazník mi, prosím, zašlete na adresu zanetaligosova@centrum.cz jako přílohu k e-mailu.

V případě jakýchkoliv nejasností neváhejte a kontaktujte mne na adrese zanetaligosova@centrum.cz nebo mého vedoucího bakalářské práce p. Mgr. Josefa Navrátila na adrese navratil@kcr.zf.jcu.cz.

Za ztracený čas při vyplňování Vám předem moc děkuji.

S přáním krásného dne

Žaneta Ligošová

Příloha č. 2: Dotazník pro zjištění HW a SW vybavení

Dovolte mi, abych Vás nejprve požádala o vyplnění dvou zákl. statistických údajů:

- 1. Počet našich zaměstnanců je** .
- 2. Naše kancelář v roce 2004 odbavila přibližně** **klientů.**

Hodnocení využití informačních technologií bude dále hodnoceno podle Vašich odpovědí na následující otázky:

3. Máte stálého dodavatele výpočetní techniky?

- a) pro hardware**

☐ ANO

☐ NE
- b) pro software**

☐ ANO

☐ NE

4. Jaké je hardware vybavení Vaší CK?

	počet kusů	rok pořízení
počítač (včetně příslušenství + monitor)		
tiskárna inkoustová		
tiskárna laserová		
Kopírka samostatná		
kopírka kombinovaná s tiskárnou		
kopírka kombinovaná s tiskárnou a scannerem		
Fax (nebo faxmodem k PC)		
Jiné zařízení neuvedeno výše:		

5. Správu počítačů ve Vaší CK má na starosti,

- a) pro hardware**

☐ smluvní externí specialista

☐ interní specialista (zaměstnanec)

☐ provádíme sami (v případě neřešitelných problémů nahodilý externí specialista)
- b) pro software**

☐ smluvní externí specialista

☐ interní specialista (zaměstnanec)

☐ provádíme sami (v případě neřešitelných problémů nahodilý externí specialista)
- c) pro síť**

☐ smluvní externí specialista

☐ interní specialista (zaměstnanec)

☐ provádíme sami (v případě neřešitelných problémů nahodilý externí specialista)

6. Jaký operační systém převážně využíváte?

Využíváme OS . (např.: MS Windows 98,2000 NT, Xp, UNIX, Linux apod.)

7. Jaké programy (prosím vyplňte včetně verze) používáte pro,

- a) zpracování textu?**

Využíváme především . (např.: MS OFFICE, 602Text, WORKS, aj.)
- b) zpracování tabulek?**

Využíváme především . (např.: MS OFFICE, 602Tab, WORKS, aj.)
- c) práci s databázemi?**

Využíváme především

. (např.: MS OFFICE Access, ORACLE, INFORMIX, aj.)

d) zpracování grafiky?

Využíváme především

. (např.: MS OFFICE, COREL DRAW, aj.)

e) práci s elektronickou poštou?

Využíváme především

. (např.: MS Off. Outlook, Outlook Express, aj.)

**8. Účetnictví zpracováváme v programu
, rok pořízení .**

(název programu), od firmy

9. Využíváte specializovaný komplexní software určený pro chod CK (= správa databáze ubytování, stravování, zájezdů, klientů, partnerů, plateb, rezervací, tisky sestav – rezervace, přihlášky, faktury, potvrzení o platbě, zasedací pořádek v dopravním prostředku, umístění v pokojích, účastníci fakultativních výletů apod.).

☐ ANO; název programu , výrobce , rok pořízení .

☐ NE; vůbec nepoužíváme software pro CK.

☐ NE; používáme speciální software jen pro určité operace. Prosím odpovězte pro které a jaký software využíváte:

ubytování: název programu , výrobce , rok pořízení .

stravování: název programu , výrobce , rok pořízení .

zájezdy: název programu , výrobce , rok pořízení .

klienti: název programu , výrobce , rok pořízení .

platby: název programu , výrobce , rok pořízení .

10. Spolupracujete se smluvními prodejci?

☐ ANO ☐ NE

11. Jak je zajištěno jejich zapojení do sítě?

Prosím stručně zhodnoťte:

. (např.: tel. spojení s centrálou, on-line spojení, napojený na náš rezervační syst. nebo využívání rezervačního systému jiné CK)

A posledním tématickým okruhem, kterému se věnuji a dovolila bych si Vás požádat o odpovědi je Vaše WWW prezentace.

12. Máte vytvořené vlastní webové stránky?

☐ ANO ☐ NE

13. Kdo je pro Vás vytvořil?

☐ sami, v rámci naší firmy

☐ jiný subjekt - dodavatelsky

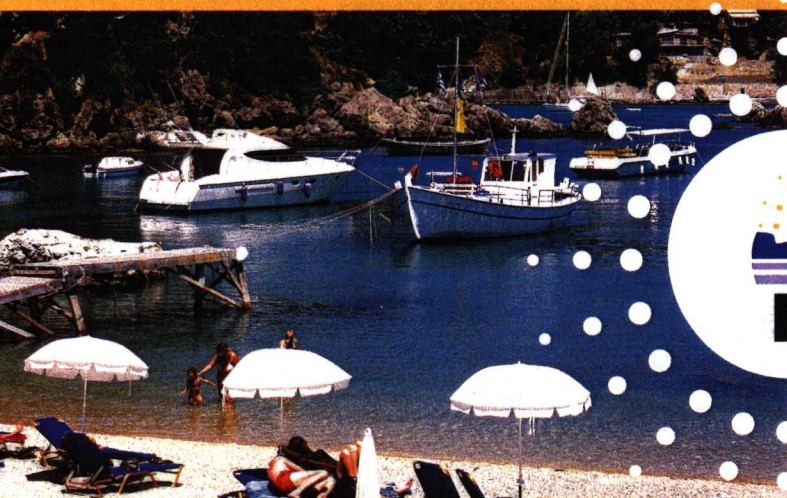
14. Jak často aktualizujete webové stránky?

. (denně, týdně, měsíčně nebo jiný cyklus)

15. Jaké jsou průměrné měsíční náklady na provoz WWW prezentace?

16. Je možno na Vašich webovských stránkách vyhledávat zájezdy podle zájmu klienta a rezervovat si je?

17. Využíváte možnost elektronického bankovníctví k úhradě zájezdu, příp. pojištění?



2006
F&K Sokolov

CHORVATSKO · ŠPANĚLSKO · ŘECKO · ITÁLIE

... dovolená jak má být s cestovní kanceláří F&K

Vážení a milí příznivci cestování,

jsme potěšeni, že Vás můžeme prostřednictvím tohoto katalogu seznámit s nabídkou zájezdů pro sezónu 2006. Jistě budete pečlivě vybírat cestu, u níž byste rádi objednali tu nejlepší dovolenou pro Vás. Proč se domníváme, že právě v naší firmě můžete nalézt spolehlivého partnera?

ZÁRUKA: Máme již 16 let zkušeností s organizováním zájezdů v tuzemsku i v zahraničí. Během této doby se nám podařil výběr spolehlivých dopravců v ČR i v zahraničí, kteří nám pro Vás zajišťují všechny služby v místě pobytu. Pro autobusovou dopravu máme stálé přepravce, kteří disponují moderními autobusy a zkušenými řidiči a v místech pobytu pro nás pracují profesionální průvodci a delegáti, kteří se Vám budou věnovat s maximální péčí. Každý z nás se stala členem Klubu desátníků, což je profesní sdružení pouze několika CK, které působí na trhu cestovního ruchu pod stejným jménem více let. A věřte, že 16 let na trhu může být garancí stejnou nebo ještě větší, než zákonné pojištění nebo zaplacené členství v asociacích. Pojištění nákladů (krachu) dle zákona 159/1999 Sb. je samozřejmostí. Jsme pojištěni u pojišťovny UNIQA.

CENY + PLATBY: Snažíme se vždy do nabídky zahrnout hotely vyhovující i náročnějším požadavkům, ale také levné pobyty (např. v menších hotýlích), aby si u nás mohl vybrat opravdu každý. Vždy však je pravidlem zachování úrovně kvality, proto levné u nás neznamena nízkou kvalitu, nýbrž méně komfortní či jednodušší. V cenách máme vždy již obsaženo kvalitní cestovní pojištění, takže v případě jakékoliv zdravotní újmy v zahraničí o Vás bude zcela postaráno. Vámi objednané služby můžete platit převodem na náš účet, hotově či platební kartou v naší kanceláři. Můžeme vystavit fakturu na příspěvek od Vašeho zaměstnavatele.

BONUSY + SLUŽBY: Vážíme si důvěry našich stálých zákazníků, kterým nabízíme zákaznické slevy, slevy pro děti a seniory. V místě pobytu ve většině případů předáváme stručné slovníčky a mapky dané země zdarma. Spolu s odbavením na zájezd od nás obdržíte i přehled cen v restauracích v místě Vašeho pobytu, informace o výletech, místní měně a další praktické informace.

KOMUNIKACE: Nabídku připravujeme i realizujeme pečlivě a zodpovědně a pokud i přes veškerou snahu některá ze služeb nemůže být poskytnuta dle původní objednávky, všechny případy objektivně řešíme a jsme otevřeni Vaším připomínkám. Zastihnete nás nejen osobně nebo telefonicky, ale vzkaz nám můžete zanechat i mimo pracovní dobu na záznamníku, odpovídáme rovněž na Vaše faxové nebo e - mailové dotazy a přání. Funkce non - stop mobilní linka pro naléhavé případy při odjezdu. Také naší provozní dobou v sezóně od 9 - do 17. 30, i v sobotu od 9 do 12, jsme co nejvíce vyhovět potřebám našich zákazníků.

Ať se již rozhodujete pro cestování s námi poprvé nebo opakovaně, učiníme vše pro to, aby dovolená strávená s naší cestovní kancelář se pro Vás stala „Dovolenou jak má být...“

Na cestování s Vámi se těší

cestovní kancelář F&K - *L. Fojtíková a kol.*

Zajímavé okamžiky dovolené objektivem našich zákazníků:



TAKÉ V ROCE 2006 SE BUDEME TĚŠIT NA VAŠE FOTOGRAFIE DO FOTOSOUTĚŽE:

SOUTĚŽ o 3. 000 Kč a věcné dárky

Zašlete nám fotografii z Vaší dovolené. Možná, že se právě na Vás usměje štěstí a budete patřit mezi výherce peněžních poukázek (1 - 3. 000 Kč) a věcných dáreků.

Podmínky soutěže: zaslat nejpozději do **20. 10. 2006** fotografii ze zájezdu pořádaného CK F&K, spolu s adresou a jménem. Dne 30. 10. 2006 budou vyhlášeny 8 nejpovedenějších a nejzajímavějších fotek, výherci budou vyznamenáni písemně. Zúčastnit se může každá osoba starší 18 let a musí souhlasit s tím, že fotografie budou zveřejněny. Vyloučení jsou ze soutěže pracovníci CK F&K.

Obsah katalogu:

- ✿ str. 01 - Úvod
- ✿ str. 02 - Pojištění + výlety + slevy
- ✿ str. 03 - Chorvatsko
- ✿ str. 04 - Chorvatsko
- ✿ str. 05 - Chorvatsko
- ✿ str. 06 - Španělsko

- ✿ str. 07 - Španělsko
- ✿ str. 08 - Španělsko
- ✿ str. 09 - Španělsko
- ✿ str. 10 - Itálie
- ✿ str. 11 - Itálie
- ✿ str. 12 - Itálie

- ✿ str. 13 - Itálie
- ✿ str. 14 - Itálie
- ✿ str. 15 - Řecko
- ✿ str. 16 - Řecko
- ✿ str. 17 - Poznávací zájezdy
- ✿ str. 18 - Všeobecné podmínky

ění

VNÍ POJIŠTĚNÍ

klade důraz na kvalitní cestovní pojištění. Proto je v ceně zájezdu již zahrnuto cestovní pojištění UNIQA, které Vám zaručí pocit jistoty pro případ-
otní komplikace v zahraničí. Rovněž rozšíření pojištění na tzv. Komplex o storno+odpovědnost+zavazadla u nás pořídíte za bezkonkurenční cenu
na den. Vaši pojistnou kartu a Všeobecné podmínky obdržíte spolu s odbavením na zájezd. Podmínky jsou také k nahlédnutí v CK.

utobusových zájezdů je v ceně cestovní pojištění STANDARD zahrnující:

é výlohy (hradí pobyt v nemocnici, ošetření, léky, repatriaci)	pojistné plnění	1. 500. 000 Kč
ční služba, ztráta dokladů nebo zprostředkování finanční pomoci	pojistné plnění	25. 000 Kč
í opatrovníka	pojistné plnění	100. 000 Kč
následky úrazu	pojistné plnění	300. 000 Kč
ásledkem úrazu	pojistné plnění	150. 000 Kč

dněný doplatek možno zakoupit připojištění KOMPLEX, zahrnující pojištění:

platků, zavazadel, škody 3. osobě na zdraví a majetku. Doplatek činí jen 9,- Kč/os. a den

ednost na zdraví a majetku 3. osobě	pojistné plnění	1. 000. 000 Kč
adla	pojistné plnění	10. 000 Kč
zájezdu do 80% stornopoplatků	pojistné plnění	10. 000 Kč

ĚNÍ CK PROTI ÚPADKU

zájezdy v katalogu CK F&K jsou pojištěny dle zákona 159/1999 Sb. – pojištění proti úpadku u pojišťovny UNIQA.

pojištění od nás obdržíte ihned při úhradě Vašeho zájezdu spolu s potvrzenou cestovní smlouvou (v případě bezhotovostního převodu spolu se
po připsání platby na účet). Certifikát o pojištění je vyvěšen v naší CK.

y

n pobytovém místě Vám naši dele-
dnou příjemnosti Vašeho pobytu
mi výlety, popř. možnosti proná-
. Pro Vaši orientaci vybíráme něk-
bidek dle informací, které máme
ničních organizátorů výletů k dis-
0. 11. 2005. V úvodu každé země
e stručný přehled. Obsah výletů,
cena se může v sezóně mírně
ednávký výletů proto nabízejí ke
ši delegáti až na místě.



Každý objednavatel může obdržet některou z níže uvedených slev:

Ý NÁKUP Vaše včasná objednávka Vám přinese mnoho výhod. Kromě jistoty Vámi vybrané dovolené, možnosti rezervace pro Vás nejlepších
pravních prostředcích, ubytování apod. , také skvělé slevy pro Vás i Vaše děti. **Za objednávku:**

inci slevu 6% nebo dítě zcela zdarma*

u slevu 3%

u a březnu 2%

*Dítě zcela zdarma (neplatí ani dopravu) je ve vybraném počtu pro všechny termíny u Španělska a Chorvatska.
U Řecka platí jen trajekt + taxi = 1 390 Kč.

vypočítává ze základní ceny dospělého uvedené v tabulce. Nevztahuje se na osoby, na něž je poskytnuta jiná sleva (např. dospělý nebo dítě na
a ceny doplňkových služeb jako doplatek stravy, dopravy, kajuty, připojištění, apod. , tedy služby, které nejsou v základní ceně – uvedené v cenové
Podmínkou pro uznání slevy je složení zálohy minimálně 50% (sleva 6% - 2% Vám však náleží z celé ceny dospělého, uvedené v tabulce)

ZÁKAZNÍK

objednavatel (na jehož jméno zněla objednávka, nikoliv spolucestující), který již dvakrát a více vycestoval na zájezd organizovaný CK F&K,
árok na slevu ve výši Kč 500. Stálý zákazník, který se již třikrát a více zúčastnil zájezdu CK F&K, má nárok na kombinaci této zákaznické slevy,
% slevu za včasný nákup v období prosinec - leden.

ŘI (osoby nad 60 let)

ící v období 01. 7. - 31. 8. 2006.....Kč 300/os.

ící v období do 30. 06. 2006 a po 31. 8. 2006.....Kč 400/os.

MANŽELE

edložení oddacího listu(svatba rok 2006).....Kč 400/os.

dené čtyři typy slev nelze mezi sebou sčítat ani kombinovat, kromě slevy stálý zákazník, tak jak je v oddíle uvedeno.

VYDEJTE SE S NÁMI DO OBLÍBENÉ ČÁSTI CHORVATSKA - DO BLÍZKÉ A SLUNNÉ DALMÁCIE

Dalmácii není třeba Čechům zvláště představovat, neboť byla cílem nádherných dovolených u Jadranu již za první republiky. V čem se liší například od jen 100 km vzdáleného severního pobřeží Chorvatska? Jsou to především dlouhé slunečné dny, bujná středomořská a subtropická vegetace a kolorit přírodních scenérií. Není proto náhodou, že je zde tak velké množství přírodních parků (Kornati, Plitvická jezera, Krka, Paklenica). Azurové moře tu přechází z pobřeží, lemovaného piniemi, ve vysokou hradbu hor. I proto je zde tak vynikající klima a pobyty se využívají rovněž jako léčebné. Jedny z nejkrásnějších pláží Chorvatska naleznete také právě v Dalmácii. Jaderské moře je zde velmi čisté a teplé. A samozřejmě, jako všude v Chorvatsku, rovněž v Dalmácii není pro naše turisty téměř jazyková bariéra a bez problému se domluvíte v hotelu, na tržišti či v restauraci. Přičteme-li k tomu v blízkosti jen několika hodin jízdy autobusem, je zřejmé, proč Dalmácie byla, je a bude, báječným místem pro Vaši dovolenou.

TEPLOTY	V.	VI.	VII.	VIII.	IX.	X.
VZDUCH	21	25	27	30	27	25
VODA	17	19	22	24	24	22

POBYTOVÉ MÍSTO: VODICE



Vodice

VODICE - jedno z nejznámějších dalmatských městečků získalo jméno od množství zdejších pramenů. Rozprostírají se v malebné zátokách a pyšní se promenádami s nepřehledným množstvím kaváren, restaurací, obchodů, tržištěm, upravenými plážemi s řadou kotvicích jachet. Středisko má co nabídnout i o spoustu sportovních možností jako je bazén, tenisové kurty, bohatý noční život nebo jako ideální výletní podnikání. Z místního přístavu odjíždějí výletní lodě a autobusy. Není proto problém se rozhodnout buď pro klidný nerušený odpočinek nebo pro kombinaci pobytu s aktivnějším vyžitím.

VÝLETY:

Loďní výlet na Kornatské ostrovy s obědem.....	39 EUR
Národní park a vodopády na řece Krka (s aperitivem)	29 EUR
Plitvická jezera (nádherná příroda, kde se mimo jiné natáčely i scény k filmu Vinnetou).....	39, 8 EUR
Benátky - město, které se nedá popsat, ale musí se vidět	64 EUR
Delfin Safari - Cvičení delfinů Vás přesvědčí o své jedinečnosti.....	15 EUR

PLÁŽE: Většina pláží v Chorvatsku je oblázková nebo kamenitá s upravenými plochami na slunění. Téměř všude v Dalmácii je vstup do moře, které je průzračné a čisté. Přesný popis nejbližší pláže uvádíme u konkrétních hotelů. Chorvatské pláže jsou volně přístupné, pouze si můžete půjčit lehátko či slunečník. Není naprosto žádný problém mít vlastní slunečník.

DOPRAVA: Lůžkový klimatizovaný bus, na noc rozložení lůžek, video, možnost občerstvení - automat na teplé nápoje, chlazené nápoje. Odjezdy z ČR (viz dole) kolem 14 hod. odpoledne přes Rakousko, Slovinsko do Chorvatska.

NA POBYTY S VLASTNÍ
DOPRAVOU DO CHORVATSKA
ŽÁDEJTE TAKÉ ZVLÁŠTNÍ
KATALOG.

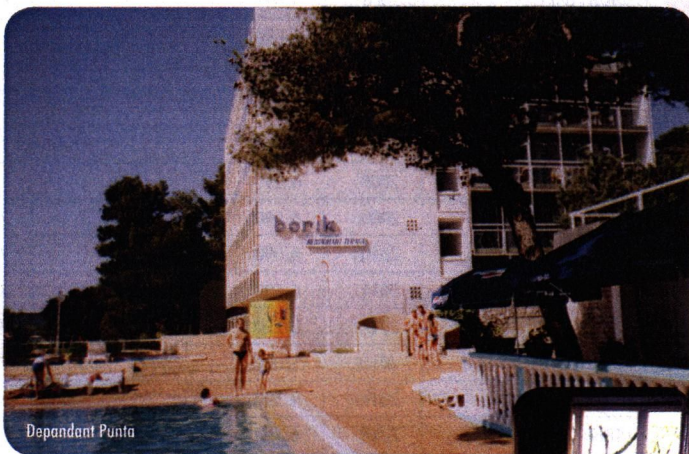


Vodice



PUNTA **/** (Vodice)

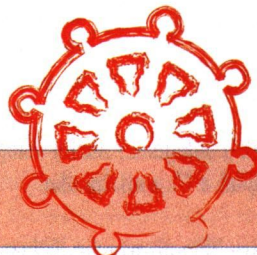
vaný hotelový komplex s výborným zázemím se nachází na velmi hezkém místě, na malém poloostrově vyběhající do moře. Pláž je 50 m (oblázková a kamenitá), centrum Vodice 200 m. Uprostřed zeleně borového háje je hlavní budova s restaurací, kasínem, hlavní společenskou místností s TV a barem. Dále jsou součástí areálu tři další budovy, kde jsou pokoje. K areálu patří také bazén a dětské hřiště s mořskou vodou (zdarma), tenisové kurty, minigolf. Ideální místo pro všechny věkové kategorie, včetně rodin s dětmi. Jde o velmi pěkný areál, kam se řada zákazníků ráda vrací právě díky pestré nabídce poskytovaných služeb (bazény, tenisové kurty, švédské stoly).



Ubytování: dvoulůžkové s možností 1 - 2 přistýlek v depandantech, standardně vybavené, s koupelnou a WC, balkon. Počet míst v pokojích je omezený počet, doporučujeme proto včasnou objednávku.

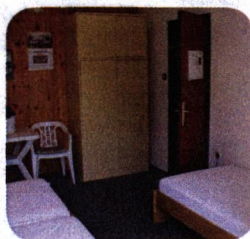
Strávení: polopenze/snídaně i večere formou bohatých švédských stolů.

50 m přírodní kamenitá, 100 m oblázková.



Pension VODICE ** (Vodice)

Pensiony s velmi milou a přátelskou rodinnou atmosférou, se nacházejí poblíž pěkné přírodní pláže a oblázkové pláže s tobogánem. Zhruba 10 minut chůze se pohodlně dostanete do centra. Pensiony jsou velmi dobře a vkusně vybaveny, k dispozici je také společná kuchyňka. Snídaně jsou zajištěny v útulné restauraci Bonaca, která je bezprostředně u pensionu a patří témuž majiteli. Ideální ubytování pro všechny věkové kategorie za výbornou cenu, které splní požadavky na kombinaci pobytu s relaxací na pláži + výlety + sport + noční život.



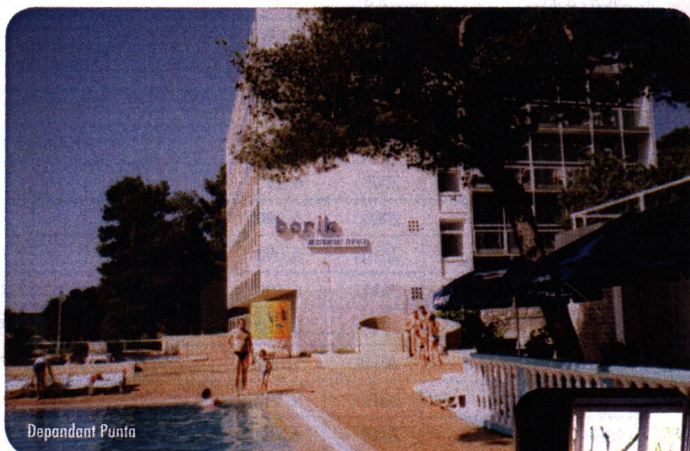
Ubytování: dvoulůžkové pěkně vybavené, s možností 1 - 2 přistýlek, koupelna se sprchou a WC, s terasou či balkonem.

Strávení: polopenze/snídaně švédské stoly, večere o 3 chodech s výběrem hlavního jídla ze 2 - 3 menu.

250 m, pláž je zde jak přírodní a s upravenými platy, tak oblázková, tobogán na pláži za poplatek.

PUNTA **/*** (Vodice)

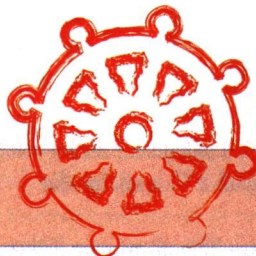
vaný hotelový komplex s výborným zázemím se nachází na velmi hezkém místě, na malém poloostrově vyběhající do moře. Pláž je dlouhá 50 m (oblázková a kamenitá), centrum Vodice 200 m. Uprostřed zeleně borového háje je hlavní budova s restaurací, kasínem, hlavní společenskou místností s TV a barem. Dále jsou součástí areálu tři další budovy, kde jsou pokoje. K areálu patří také bazén a dětské hřiště s mořskou vodou (zdarma), tenisové kurty, minigolf. Ideální místo pro všechny věkové kategorie, včetně rodin s dětmi. Jde o velmi pěkný areál, kam se řada zákazníků ráda vrací právě díky pestré nabídce poskytovaných služeb (bazény, tenisové kurty, švédské stoly).



E: dvoulůžkové s možností 1 - 2 přistýlek v depandantech, standardně vybavené, s koupelnou a WC, balkon. Počet pokojů je omezený počet, doporučujeme proto včasnou objednávku.

OVÁNÍ: polopenze/snídaně i večere formou bohatých švédských stolů.

50 m přírodní kamenitá, 100 m oblázková.



Pension VODICE ** (Vodice)

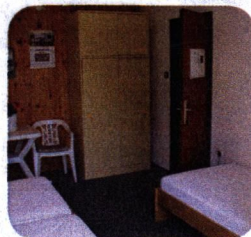
Pensiony s velmi milou a přátelskou rodinnou atmosférou, se nacházejí poblíž pěkné přírodní pláže a oblázkové pláže s tobogánem. Zhruba 10 minut chůze se pohodlně dostanete do centra. Pensiony jsou velmi dobře a vkusně vybaveny, k dispozici je také společná kuchyňka. Snídaně jsou zajištěny v útulné restauraci Bonaca, která je bezprostředně u pensionu a patří téměř majiteli. Ideální ubytování pro všechny věkové kategorie za výbornou cenu, které splní požadavky na kombinaci pobytu s relaxací na pláži + výlety + sport + noční život.



E: dvoulůžkové pěkně vybavené, s možností 1 - 2 přistýlek, koupelna se sprchou a WC, terasa či balkonem

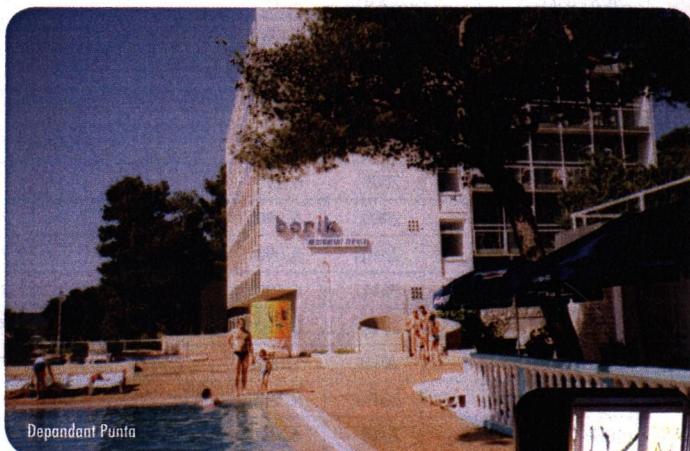
OVÁNÍ: polopenze/snídaně švédské stoly, večere o 3 chodech s výběrem hlavního jídla ze 2 - 3 menu.

250 m, pláž je zde jak přírodní a s upravenými platy, tak oblázková, tobogán na pláži za poplatek.



PUNTA **/*** (Vodice)

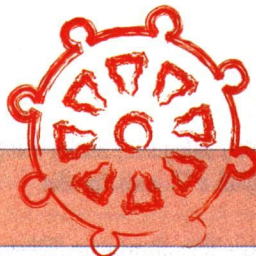
vaný hotelový komplex s výborným zázemím se nachází na velmi hezkém místě, na malém poloostrově vyběhající do moře. Pláž je 50 m (oblázková a kamenitá), centrum Vodice 200 m. Uprostřed zeleně borového háje je hlavní budova s restaurací, kasínem, hlavní společenskou místností s TV a barem. Dále jsou součástí areálu tři další budovy, kde jsou pokoje. K areálu patří také bazén a dětské liště s mořskou vodou (zdarma), tenisové kurty, minigolf. Ideální místo pro všechny věkové kategorie, včetně rodin s dětmi. Jde o velmi areál, kam se řada zákazníků ráda vrací právě díky pestré nabídce poskytovaných služeb (bazény, tenisové kurty, švédské stoly).



E: dvoulůžkové s možností 1 - 2 přistýlek v depandantech, standardně vybavené, s koupelnou a WC, balkon. ových pokojů je omezený počet, doporučujeme proto včasnou objednávku.

OVÁNÍ: polopenze/snídaně i večere formou bohatých švédských stolů.

50 m přírodní kamenitá, 100 m oblázková.



ion VODICE ** (Vodice)

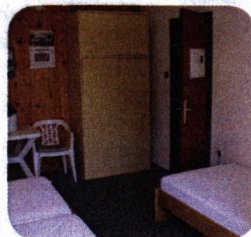
siony s velmi milou a přátelskou rodinnou atmosférou, se nacházejí poblíž pěkné přírodní pláže a oblázkové pláže s tobogánem. Zhruba minutách se pohodlně dostanete do centra. Pensiony jsou velmi dobře a vkusně vybaveny, k dispozici je také společná kuchyňka. Snídaně jsou zajištěny v útulné restauraci Bonaca, která je bezprostředně u pensionu a patří téměř majiteli. Ideální ubytování pro všechny věkové e za výbornou cenu, které splní požadavky na kombinaci pobytu s relaxací na pláži + výlety + sport + noční život.



E: dvoulůžkové pěkně vybavené, stí 1 - 2 přistýlek, koupelna se sprchou a WC, s terasou či balkonem

OVÁNÍ: polopenze/snídaně švédské stoly, večere o 3 chodech s výběrem hlavního jídla ze 2 - 3 menu.

250 m, pláž je zde jak přírodní a s upravenými platy, tak oblázková, tobogán na pláži za poplatek.





NIZOZEMÍ – KVĚTINOVÉ KORZO ☼ Termín: 19. 4. – 23. 4.

Cena: 5. 690,- Kč

CENA ZAHRAUJE: dopravu luxusním lůžkovým busem, 2x nocleh, 2x snídaně, služby průvodce, pojištění CK proti úpadku.
PŘÍPLATKY: pojištění léčebných výloh v zahraničí 130,- Kč/os. Vstupy: cca 30,- EUR
PROGRAM ZÁJEZDU: 1. den – odjezd – ve večerních hodinách. 2. den – návštěva velké květinové aukce v ALSMEERU, ENKHUIZEN – návštěva muzea v Zuiderzee s ukázkou starých řemesel a života v Holandsku, ubytování a nocleh. 3. den – ALKMAAR prohlídka města, ZANDAM – prohlídka skanzenu ZAANSE SCHANS – větrné mlýny, typické holandské domy, ukázky výroby dřeváků a sýrů, KEUKENHOF – prohlídka krásného květinového parku na ploše 28 ha a výstavy květin ve sklenících, nocleh. 4. den – „Květinové korzo“ – průvod alegorických vozů z květin, AMSTERDAM – prohlídka – budova Váhy, Dvůr Bekyní, náměstí Dam, královský palác, muzeum voskových figurín, projížďka lodí po grachtech, večer zpět do ČR. 5. den – příjezd v dopoledních hodinách.



BENÁTKY ☼ Termín: 5. 5. – 8. 5., 10. 8. – 13. 8., 19. 10. – 22. 10., 16. 11. – 19. 11.

Cena: 3. 690,- Kč

CENA ZAHRAUJE: dopravu luxusním lůžkovým busem, 1x nocleh, 1x polopenzí, služby průvodce, pojištění CK proti úpadku.
PŘÍPLATKY: pojištění léčebných výloh v zahraničí 104,- Kč/os. Vstupy: 35,- EUR
PROGRAM ZÁJEZDU: 1. den – odjezd ve večerních hodinách. 2. den – příjezd do BENÁTEK – světově proslulé město rozložené v laguně mezi pevninou a otevřeným mořem na 118 ostrůvcích při 150 kanálech, přes něž se klene 400 mostů, s nábřežími, promenádami, úzkými uličkami, romantickými zákoutími a obrovským množstvím paláců a kostelů. Pěší okruh – po nejvýznamnějších památkách – galerie Umělecké Akademie, most Akademie, most Rialto přes kanál Grande, náměstí sv. Marka, Dóžecí palác, kostel sv. Marka, Zvonice, večer ubytování, večeře, nocleh. 3. den – snídaně, pokračování v prohlídce BENÁTEK, ostrovy MURANO – zde je možné obdivovat umění místních sklenářských mistrů, BURANO – hezká malá rybářská osada s pestře malovanými domy a čluny je považována za malířskou vesnici na laguně, slavné jsou rovněž jemné krajky z Burana, navečer odjezd do ČR. 4. den – příjezd v dopoledních hodinách.



LONDÝN, WINDSOR, OXFORD ☼ Termín: 17. 5. – 21. 5., 16. 8. – 20. 8., 27. 9. – 1. 10., 15. 11. – 19. 11.

Cena: 6. 690,- Kč

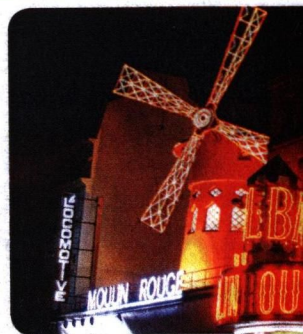
CENA ZAHRAUJE: dopravu lůžkovým busem, 2x nocleh, 2x snídaně, trajekt, služby průvodce, pojištění CK proti úpadku.
PŘÍPLATKY: pojištění léčebných výloh v zahraničí 130,- Kč/os. Vstupy: cca 50,- GBP
Pozn. Návštěva Greenwich a přejezd vláčkem nebo lodí do Londýna je možné přesunout na 2. den dle počasí apod.
PROGRAM ZÁJEZDU: 1. den – odjezd v odpoledních hodinách, přejezd přes SRN a Francii, cesta trajektem z Calais do Doveru. 2. den – LONDÝN – prohlídka nejvýznamnějších památek a zajímavých míst anglické metropole – Parlament, Westminsterská katedrála, Westminsterské opatství, pokračování k Buckinghamskému paláci a na Trafalgarské náměstí a Piccadilly Cirkus, muzeum Madame Tussaud, večer ubytování a nocleh. 3. den – WINDSOR – prohlídka zámku a města Windsor, OXFORD – staré univerzitní město, večer nocleh. 4. den – LONDÝN – návštěva Britského muzea, pěšky nebo MHD ke Katedrále Sv. Pavla, Tower Bridge a pevnost Tower s královskými korunačnickými klenoty, vláčkem nebo lodí přejezd londýnskými doky do Greenwichu. Procházka přes park ke královské observatoři a k nultému poledniku. V podvečer odjezd z Londýna. 5. den – návrat přes Francii a SRN, příjezd v odpoledních hodinách.



PAŘÍŽ, VERSAILLES ☼ Termín: 4. 5. – 8. 5., 2. 8. – 6. 8., 27. 9. – 1. 10., 25. 10. – 29. 10., 15. 11. – 19. 11.

Cena: ve 2L pokojí 4. 890,- Kč
ve 3L pokojí 4. 490,- Kč

CENA ZAHRAUJE: dopravu luxusním lůžkovým autobusem, 2x nocleh v hotelu F1, služby průvodce, pojištění CK proti úpadku.
PŘÍPLATKY: pojištění léčebných výloh v zahraničí 130,- Kč/os. Vstupy: cca 40,- EUR
PROGRAM ZÁJEZDU: 1. den – odjezd v odpoledních hodinách. 2. den – PAŘÍŽ – okružní jízda městem, prohlídka Eiffelovky, vojenské akademie, Invalidovny, odpoledne návštěva Louvru, večer ubytování, nocleh. 3. den – dopoledne prohlídka zámku VERSAILLES a přilehlých zahrad, odpoledne zastávka nejmodernější čtvrti La Défense, přejezd do centra PAŘÍŽE – individuální volno – možnost návštěvy různých muzeí, večer – plavba lodí po Seině. 4. den – PAŘÍŽ – radnice, Opera, Chrám Madeleine, katedrála Notre Dame, Montmartre, bazilika Sacre Coeur, návrat přes SRN zpět do ČR. 5. den – příjezd v odpoledních hodinách.



18