



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Název projektu	Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě
Registrační číslo projektu	CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400

Prezentace předmětu:
**INFORMAČNÍ SYSTÉMY
V CESTOVNÍM RUCHU**

Vyučující:
Ing. Radim Dolák, Ph.D.



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

INFORMAČNÍ SYSTÉMY V CESTOVNÍM RUCHU

12. VÝVOJOVÉ TRENDY V OBLASTI VYUŽITÍ IS/ICT V CESTOVNÍM RUCHU A TURISMU



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Ing. Radim Dolák, Ph.D.

Vývojové trendy v oblasti využití IS/ICT v cestovním ruchu a turismu jsou velmi často založeny na takzvané sdílené ekonomice, která umí dokonale využít možnosti IS/ICT v podobě flexibility, vyhledávání, fakturace a hodnocení nabízených služeb. Mezi základní trendy lze uvést především rychle se rozvíjející služby využívají IS/ICT v oblastech ubytování (Airbnb, CouchSurfing) a dopravy (Uber, Liftago, Taxify). Tyto nové a dynamické služby mnohdy komplikují podnikání tradičním hotelům a taxislužbám.

Výhodou těchto služeb je, že jsou schopny minimalizovat především čas a náklady. Rizikem pro tyto služby je jejich možná regulace a zpoplatnění. Již nyní se objevila celá řada lokálních soudních sporů, zákazů a restrikcí. Dalším vývojem trendem je tzv. „virtuální cestovní ruch“, který známé destinace či památky přibližuje v podobě 3D prohlídek.

Cíle přednášky

- ✓ **Pochopit potenciál sdílené ekonomiky v cestovním ruchu**
- ✓ **Pochopit rizika sdílené ekonomiky v cestovním ruchu**
- ✓ **Naučit se orientovat v moderních trendech v oblasti využití IS/ICT v cestovním ruchu**



Sdílená ekonomika



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Sdílené ekonomika umí dokonale využít možnosti IS/ICT v podobě flexibility, vyhledávání, fakturace a hodnocení nabízených služeb.

Sdílená ekonomika je trendem, který efektivně využívá možnosti informačních a komunikačních technologií. Hlavní podstatou sdílené ekonomiky je pronájem, výměna či sdílení majetku. Například v ubytovacích službách se jedná o krátkodobé užívání buď celé nemovitosti, nebo pouze její části.

Moderní informační technologie ideálně podporují tento způsob směny, protože jsou schopné ve velkém měřítku propojovat nabídku s poptávkou lidí, kteří nesdílí stejný fyzický prostor.

Sdílená ekonomika



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Podívejme se alespoň na pár příkladů v rámci turistického ruchu: car-sharing nebo půjčovny jízdních kol, dále jsou známými příklady služby Airbnb nebo Couchsurfing na sdílení ubytovacích kapacit na dovolenou nebo alternativní taxislužba Uber. Důležitým principem sdílené ekonomiky je myšlenka, že mít přístup k věci je lepší než ji vlastnit, protože je to mnohem levnější a rovněž ekologičtější.

Hlavní příčiny současného vzestupu sdílené ekonomiky:

- ❑ rozvoj digitální ekonomiky, která vyžaduje vybudovanou infrastrukturu pro vysokorychlostní internet, dostupnost hardwaru i softwaru. Počet uživatelů internetu je globálně již zhruba polovina veškeré lidské populace,
 - ❑ vzestup sociálních médií, který umožňuje neustálou konektivitu.
-

Níže následuje stručný přehled příkladů sdílené ekonomiky z analýzy koordinátora Prouzy (2017).

české:

- Liftago (taxi aplikace)
 - Rekola (sdílení bicyklů)
 - Zonky (P2P lending)
 - Seduo (vzdělávání on-line)
 - Nostis (vzdělávání on-line)
 - LidskáSíla.cz (úklid domácností)
 - Doginni (venčení a hlídání psů)
-

Sdílená ekonomika



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- Uber (alternativní taxislužba)**
 - Taxify (alternativní taxislužba)**
 - Car2Go (carsharing)**
 - Airbnb (krátkodobé pronájmy nemovitostí)**
 - DeskNearMe (sdílení kanceláří)**
 - Kickstarter (crowdfunding)**
 - Indiegogo (crowdfunding)**
 - LendingClub (P2P lending)**
 - Innocentive (crowdsourcing)**
 - TaskRabbit (domluva jednorázových brigád)**
 - Coursera (vzdělávání on-line)**
 - Khan Academy (vzdělávání on-line)**
-

Sociální sítě

Sociální média jsou všeobecně prostředkem, který umožňují uživatelům mezi sebou a také se společností navzájem sdílet textové, obrazové a audiovizuální materiály.

Definice podle Kaplana a Haenleina (2010) pak uvádí, že sociální média jsou skupina internetově orientovaných aplikací, založených na ideových a technických základech platformy Web 2.0 a umožňují tvorbu a výměnu obsahu generovaného uživateli.



Sociální sítě



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Sociální média slouží k propagaci i v rámci cestovního ruchu. Navíc se v rámci sociálních sítí jejich uživatelů často chlubí, kde byli na dovolené nebo na výletě a toto má zase vliv na jejich známé, kteří se právě na základě toho, kde byli jejich přátelé často rozhodnou navštívit stejné destinace.

Podle Kotlera a Kellera (2013) existují tři hlavní platformy sociálních médií:

- online komunikace a fóra,
 - blogy (individuální nebo centralizované),
 - sociální sítě.
-

Mobilní technologie v cestovním ruchu



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARLOVĚ

S narůstajícím trendem využívání mobilních technologií v rámci cestovního ruchu vznikl nový pojem a to mobilní cestovní ruch.

Mobilní cestovní ruch (m-tourism) je založený na využívání mobilních informačních a komunikačních technologií a zařízení na plánování a vykonávání aktivit v rámci cestovního ruchu. S rozvojem mobilního cestovního ruchu se zvyšuje pohodlí pro návštěvníky, kterým jsou poskytovány informace v kratším čase.

Základní technologické prostředky pro m-tourims:

- chytrý telefon (smartphone),
 - tablet,
 - GPS navigace,
 - nositelná elektronika.
-

Mobilní technologie v cestovním ruchu



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

QR kódy jsou prostředkem pro automatizovaný sběr dat. Zkratka vychází z anglického „Quick Response“, tedy kódy rychlé reakce. QR kód dokáže zakódovat mnohem větší množství dat, než klasický EAN čárový kód.

QR kód je nástroj určený především pro mobilní telefony a proto je jeho efektivita vázána na místa, kde lze mobilní telefon použít. V případě, že tento kód odkazuje na web, pak se musí jednat o webové stránky optimalizované pro mobilní zařízení.

Zásadou je nikdy neodkazovat na desktopovou verzi webu, která není přizpůsobena pro prohlížení na mobilních zařízeních.

Mobilní technologie v cestovním ruchu



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Umístění QR kódu v tiskovinách (noviny, časopisy, letáky, vizitky) je bezproblémové. Problémy však nastávají u venkovní reklamy a na různých informačních cedulích, kdy je potřeba zajistit přístup ke kódu, aby se tento kód mohl načíst mobilním zařízením.

Využití:

- Kódy na informačních tabulích
 - Kódy na památkových objektech
 - QR kód použité na cestovních dokladech (např. jízdenky na vlak)
-

Oblast ubytování



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Mezi moderní trendy v oblasti ubytování patří například projekt CouchSurfing, který umožňuje, že zdarma nabízíte ubytování jiným členům zaregistrovaným v projektu a oni zase nabízejí zdarma ubytování Vám. Dalším trendem je služba Airbnb, která řeší ubytování v soukromí u lidí, kteří mají třeba volný pokoj nebo byt a rádi by si přivydělali.

Tímto způsobem jednak ušetříte oproti dražším hotelům a navíc máte možnost najít nové přátele v zemi, do které cestujete a lépe pochopit místní zvyklosti, kulturu a běžný život prostřednictvím pobytu tzv. pod jednou střechou s místními lidmi.

Oblast dopravy



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Mezi moderní trendy v oblasti dopravy patří například následující projekty, které jsou alternativou ke klasické taxislužbě: Uber, Liftago a Taxify.

Všechny tyto projekty mají společné především to, že využívají moderních technologií a mobilní aplikace pro usnadnění procesu přepravy osob, kdy si zákazník vůz si jednoduše objedná (zadá místo vyvednutí i cílovou adresu).

Platit lze v hotovosti nebo platební kartou. Není ani nezbytně nutná komunikace s řidičem, protože uživatel všechny podstatné informace vidí ve své mobilní aplikaci.

E-turismus a virtuální cestovní ruch



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

E-turismus je jedním z významných globálních trendů v cestovním ruchu. Jak uvádí Zelenka (2008), tak na konci prvního desetiletí 21. století se projevují především následující trendy e-turismu: dynamický rozvoj aplikací ICT pro cestovní ruch na internetu, vzájemné propojování mnoha médií, platforem, technologií a aplikací. Tyto trendy jsou vytvářeny a ovlivňovány celou řadou faktorů, které úzce souvisí s typickými rysy cestovního ruchu a jeho produktů, dále s globálními trendy rozvoje společnosti a také s rychlým technologickým rozvojem, kde mají své zásadní postavení ICT a největší potenciál na další revoluční změnu aplikace ICT v podobě např. umělé inteligence, datamingu, koncepce web 2.0, sémantického webu atd.

E-turismus a virtuální cestovní ruch



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Autoři Buhalis a O'Connor (2005) uvádějí následující vybrané změny v e-turismu v souvislosti s budoucím rozvojem ICT:

- ❑ vytvoření uživatelsky příjemných a personalizovaných rozhraní pro komunikaci s prostředky ICT,
 - ❑ výrazné zvýšení dostupnosti informací, kdy zákazníci mohou využít podstatně většího rozsahu možností dostupnosti a nabídky služeb.
 - ❑ pravidelný a sofistikovaný marketingový výzkum, vycházející ze shromažďování dat ze všech transakcí, požadavků (dotazů) a z výzkumu chování zákazníků a data miningu s cílem lepšího porozumění potřebám zákazníků a zajištění diferencované zákaznické služby, vycházející z osobních preferencí, postojů a chování.
 - ❑ stanovení cen se stane více flexibilní a přehlednější,
-

E-turismus a virtuální cestovní ruch



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ❑ snížení byrokracie a papírování (např. již dnes jde o elektronické letenky, automatizované odbavování a kontrola na letišti),
 - ❑ vytváření produktů na míru (super segmentace trhu) a personalizace služeb (např. příprava jídla v letadle podle dietních zvyklostí klienta či nabídka informačních kanálů podle preferencí hosta v hotelu),
 - ❑ marketing zacílený na zákazníka prostřednictvím věrnostních programů,
 - ❑ automatizace činností s využitím ICT (např. autorizace vstupu do ubytovacích zařízení, automatické načítání služeb na účet hosta při využívání hotelového průkazu),
 - ❑ snížení jazykové bariéry zavedením rozhraní s automatickým překladačem.
-

E-turismus a virtuální cestovní ruch



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Virtuální prohlídka je velmi rozšířenou formou interaktivní prezentace prostoru. Na rozdíl od simulované 3D vizualizace se jedná o prezentaci reálně nasnímaných míst a to buď interiérů, nebo exteriérů.

Velkou výhodou je zorný úhel 360° horizontálně a 180° vertikálně díky čemuž lze získat mnohem lepší představu o prezentovaném prostoru oproti klasické běžné fotografii.

Hlavní výhodou této prohlídky oproti fotografiím je ten, že uživatel sledující virtuální prohlídku na obrazovce nabývá dojem, že je fyzicky přítomen na prezentovaném místě a může interaktivně pomocí myši či klávesnice volit směr, kterým se chce podívat.

V rámci spojení více virtuálních prohlídek můžeme procházet celé budovy popřípadě dokonce části města.

E-turismus a virtuální cestovní ruch



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Virtuální prohlídka se využívá v cestovním ruchu zejména v následujících oblastech:

- ubytovací a gastronomická zařízení,**
 - historické památky, jiné turistické atraktivity a cíle,**
 - procházky městy a obcemi,**
 - prohlídky sportovišť, kulturních objektů.**
-

E-turismus a virtuální cestovní ruch



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Virtuální realita je moderní technologie umožňující uživateli interakci se simulovaným prostředím. Technologie virtuální reality vytvářejí iluzi skutečného světa (např. při výcviku pilotování, lékařství, prohlídka reálných míst nebo fiktivního světa počítačových her).

Google Earth VR

Z hlediska virtuální reality a cestovního ruchu je zajímavá služba Google Earth VR, která je zdarma a umožňuje cestovat napříč celou planetou po nejzajímavějších místech.

Celou Zemi tedy budete mít jako na dlani a máte možnost pomocí speciálních brýlí nebo helmy procházet po nejznámějších památkách, městech nebo přírodních úkazech.

DĚKUJI ZA POZORNOST