Informacijski sustavi u poslovanju turističkih agencija

Butko, Matea

Undergraduate thesis / Završni rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:280369

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU

EKONOMSKI FAKULTET

ZAVRŠNI RAD

INFORMACIJSKI SUSTAVI U POSLOVANJU TURISTIČKIH AGENCIJA

Mentor: **Student:**

Prof.dr.sc. Daniela Garbin Praničević **Matea Butko**

Split, rujan, 2017.

SADRŽAJ:

1. UVOD…….....2.

1.1. Definiranje problema istraživanja…….…..2.

1.2. Ciljevi rada……...…...2.

1.3. Metode rada……...….2.

1.4. Struktura rada……..….3.

2. INFORMACIJSKI SUSTAVI TURISTIČKIH AGENCIJA……....3.

2.1. Definiranje informacijskog sustava…….3.

2.2. Rezervacijski sustavi u turizmu i hotelijerstvu……....5.

2.3. Informacijski sustavi u turističkim agencijama……..…6.

2.3.1. Definiranje turističke agencije……....6.

2.3.2. Primjena informacijskih sustava u turističkim agencijama……....7.

3. PRIMJERI IZ RADNE PRAKSE I USPOREDBA ISTIH PO FUNKCIONALNOSTIMA……...10.

3.1. Turistička agencija Destina…….…..10.

3.1.1. Informacijski sustav NO STRESS…….12.

3.1.2. Informacijski sustav THOR……...……17.

3.2. Turistička agencija Adriatic4you……..…20.

3.2.1. Informacijski sustav HEPI……21.

3.3. Turistička agencija Kairos Travel……...…..26.

3.3.1 Informacijski sustav iTravel……...……....28.

4. ZAKLJUČAK…… 33.

SAŽETAK……...35.

SUMMARY……...….35.

LITERATURA……...…36.

POPIS SLIKA……38.

1. UVOD

1.1. Definiranje problema istraživanja

U današnje vrijeme bez obzira na djelatnost kojom se neki poslovni subjekt bavi, poslovanje bez informacijskih tehnologija je gotovo nezamislivo. Korištenje modernih tehnologija u poslovanju znatno olakšava organizaciju poslovanja i smanjuje njezine troškove, povećava prodaju i njezinu kvalitetu, povećava konkurentnost na tržištu, unaprjeđuje i povećava ponudu te ju čini lako dostupnom. Turizam kao uslužna djelatnost zahtjeva intenzivnu upotrebu informacijskih tehnologija prvenstveno zbog karakteristika svojih usluga, a to su heterogenost, neopipljivost, nemogućnost skladištenja usluge i nemogućnost odvajanja ponude od potražnje.

Glavni predmet ovog rada je istraživanje koja suvremena tehnološka rješenja koriste turističke agencije i na koji način ih primjenjuju u svom poslovanju kao sudionici u turističkom prometa.

1.2. Ciljevi rada

Cilj ovog rada je usporediti vrste i funkcionalnost informacijskih sustava koji se koriste u turističkim agencijama, a posebno u turističkim agencijama koje su specijalizirane za organizaciju izleta. Također će se istražiti realnu primjenu informacijskih sustava u poslovanju turističkih agencija.

1.3. Metode rada

U ovom radu će se koristiti sljedeće metode:

- Metoda analize i sinteze – metoda kojom se složeni pojmovi raščlanjuju na njihove jednostavnije dijelove i obrnuto.
- Opisna metoda - metoda jednostavnog opisivanja činjenica i procesa bez znanstvenog tumačenja.

- Metoda usporedbe – metoda kojom uspoređujemo pojmove istih ili sličnih svojstava po funkcionalnostima.

1.4. Struktura rada

Ovaj završni rad podijeljen je na četiri dijela. U prvom dijelu završnog rada definiran je problem istraživanja, ciljevi rada, metode rada te struktura rada. Drugi dio se odnosi se na definiranje informacijskih sustava općenito, definiranje pojma turističke agencije te informacijskih sustava korištenih u njenom poslovanju. Treći dio ovog rada se bazira na realnu primjenu informacijskih sustava u turističkim agencijama iz radne prakse te na usporedbu istih po funkcionalnostima. Na posljetku, četvrti dio je zaključak i sažetak rada.

2. INFORMACIJSKI SUSTAVI TURISTIČKIH AGENCIJA

2.1. Definiranje informacijskog sustava

Međunarodna federacija za obradu informacija je definirala informacijski sustav kao sustav koji:

- prikuplja,
- pohranjuje,
- čuva,
- obrađuje i
- isporučuje

informacije važne za organizaciju i društvo, tako da budu dostupne i upotrebljive za svakog tko ih želi koristiti, uključujući poslovodstvo, klijente, osoblje i ostale.[1]

Informacijski sustav je zapravo podsustav poslovnog sustava kojim se ubrzava i učinkovitije organizira poslovanje subjekta i ažurnost podatka, s ciljem unaprjeđenja poslovanja, boljih poslovnih rezultata te donošenja kvalitetnijih poslovnih odluka.

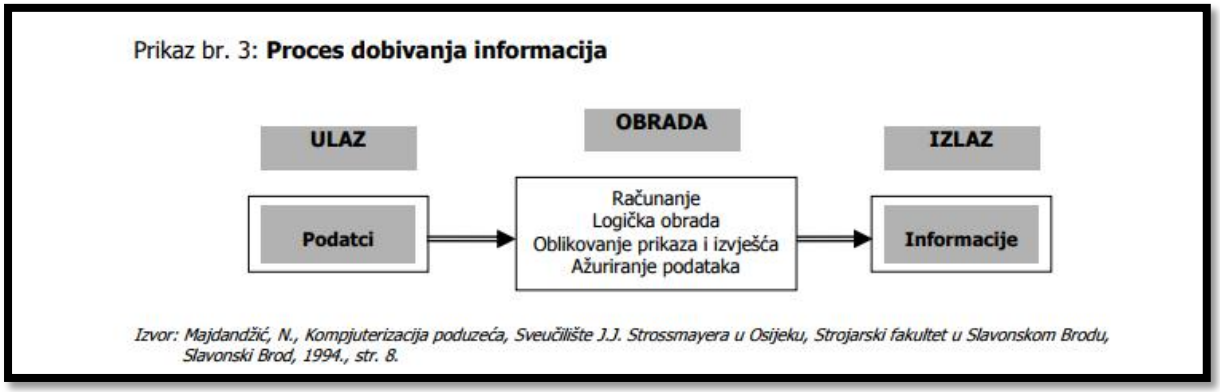
[1] Varga, M., Baze podataka – Konceptualno, logičko i fizičko modeliranje podataka, Društvo za razvoj informacijske pismenosti, Zagreb, 1994., str.2.

Informacijski sustav obavlja četiri osnovne funkcije a to su redom:

- Prikupljanje podataka ili informacija
- Obrada podataka ili informacija i proizvodnja potrebnih informacija
- Pohranjivanje podataka i informacija
- Distribucija informacija prema korisniku[2]

Kada govorimo o informacijskim sustavima možemo reći da se proces dobivanja informacija odvija u informacijskom sustavu, pa se može zaključiti da informacije i informacijski tokovi predstavljaju materijalnu građu informacijskih sustava, pri čemu ulaz u informacijski sustav predstavljaju podatci, a obradom podataka dobivaju se informacije.

SLIKA 1. - Proces dobivanja informacija



Izvor: http://lumens.fthm.hr/enotice/2011/bc1ad1d3-268a-4df2-91a0-27118a1397f6.pdf

[2] Galičić V, Informacijski sustavi u turizmu i ugostiteljstvu;2011.g

2.2. Rezervacijski sustavi u turizmu i hotelijerstvu

Rezervacijski sustavi u turizmu su oduvijek postojale u nekom obliku, no sve većim razvojem turističkog prometa na strani ponude i potražnje za uslugama, rasla je i potreba za novim tehnološkim rješenjima. Nagli razvoj informacijskih tehnologija te pojava interneta doveli su i do znatnog napretka rezervacijskih sustava i otvaranje novih mogućnosti za nadograđivanje, unapređivanje i olakšavanje prodaje, ponude i marketinških aktivnosti u turizmu.

Turističke rezervacijske sustave možemo podijeliti na:

- Putničke rezervacijske sustave

  GDS – globalni distribucijski sustavi koji služe raznim turističkim subjektima i ostalim distributerima u uslužnim i proizvodnim djelatnostima. Kao glavne sustave možemo nabrojiti:
  - ✓ Amadeus/ System One
  - ✓ Apollo/Galileo
  - ✓ Axess
  - ✓ Fantasia
  - ✓ Sabre
  - ✓ Worldspan/Abacus

- Hotelske rezervacijske sustave

  Možemo ih podijeliti na:
  - ✓ Rezervacijske sustave pojedinih hotelskih subjekata (rezervacije putem e-maila, putem online rezervacije na internetskoj stranici hotela, putem online rezervacije integriranog rezervacijskog sustava hotela)
  - ✓ Rezervacijske sustave hotelskih lanaca (Sheraton, Hilton, Mariott, Intercontinental i drugi hotelski lanci koji imaju integrirani rezervacijski sustav)

- Restoranske rezervacijske sustave

  Upotrebljavanje interneta kao prodajnog kanala, mogućnost rezervacije jela u restoranu, naručivanje dostave hrane i slično (Bed&Breakfast, Information, Barclay International Group)

- Kombinirane rezervacijske sustave[3]

  Destinacijski rezervacijski sustav (DMS) podrazumijeva informacijski sustav podržan tehnologijom u okviru kojeg se izvršavaju rezervacije na razini destinacije. Odnosi se na promociju, prodaju, očuvanje i razvoj destinacije koje obavljaju turistički uredi odnosno turističke zajednice.

2.3. Informacijski sustavi u turističkim agencijama

2.3.1. Definiranje turističke agencije

Prema zakonu o pružanju usluga u turizmu, turistička agencija se definira kao trgovačko društvo, trgovac pojedinac, obrtnik ili njihova organizacijska jedinica koji pružaju usluge organiziranja putovanja ili posredovanja usluga vezanih uz putovanje i boravak turista.[4]

Ovom definicijom obuhvaćene su tri glavne karakteristike turističkih agencija:

- Tko može biti putnički agent
- Što agencija može raditi
- Kako to može raditi[5]

Putnički odnosno turistički agent može biti bilo koja pravna ili fizička osoba koja ispunjava zakonske propise da može nositi naziv turističke odnosno putničke agencije.

Agencija može pružati raznovrsne usluge, a neke od njih su:

- ✓ Organizirati paket aranžmane, izlete i kongrese
- ✓ Posredovati u sklapanju ugovora između prodavatelja i kupca usluge
- ✓ Posredovati u prodaji ugostiteljskih usluga (smještaj, prijevoz, putne karte)
- ✓ Organizirati i posredovati u posebnim oblicima turističke ponude, usluga transfera, usluga vodiča
- ✓ Zastupati putničke agencije
- ✓ Davati informacije o turizmu i promidžbeni materijal

[3] Galičić V, Šimunić M, Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje; 2006.

[4] https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu

[5] Dulčić A, Turističke agencije; 2016.

- ✓ Pribavljati putne i ostale isprave
- ✓ Prodavati i pribavljati karte za razne manifestacije
- ✓ Izdavati vaučere i obavljati mjenjačke poslove
- ✓ Iznajmljivati vozila i plovila te organizirati prihvat istih

Da bi se uopće mogla obavljati turistička djelatnost vezana za turističke agencije, moraju se ispunjavati određeni uvjeti koji se zahtijevaju na tom području. Subjekt može započeti sa radom tek kada je dobio licencu odnosno dozvolu za rad. S time se osigurava zaštita javnog interesa, te se na neki način dobiva garancija da će se djelatnost obavljati profesionalno i u skladu sa pravilima.

Funkcije turističke agencije na turističkom tržištu su:

- Informativno - savjetodavna funkcija (dijeli informacije i savjete o turističkim uslugama)
- Promidžbena funkcija (promovira turističke usluge i proizvode u svrhu što bolje prodaje)
- Posrednička funkcija u užem smislu (prodaje usluge ili proizvode za tuđi račun)
- Organizatorska funkcija[6] (organizira i prodaje aranžmane u svoje ime i za svoj račun)

2.3.2. Primjena informacijskih sustava u turističkim agencijama

S obzirom da inovacije u informacijskim tehnologijama utječu na nas i sve oko nas, tako su se i odrazile i na poslovanje turističkih agencija. Klasične metode prodaje i rezervacije turističke usluge zamjenjuju se inovativnim rješenjima koje olakšaju poslovanje, povećavaju produktivnost i dostupnost ponude široj publici.

Informacijske sustave u turističkim agencijama možemo podijeliti na dva dijela:

- Internet kao globalni informacijski i komunikacijski sustav i mreža
- Kompjuterski rezervacijski sustavi (CRS) i globalni distribucijski sistemi (GDS)[7]

Internet predstavlja neiscrpan izvor informacija za potrošače i prodavače te pruža mogućnost komuniciranja na globalnoj razini. Također predstavlja novu platformu razmjene kojom se stvara nova vrijednost za kupce na turističkom tržištu. Postaje sve više izvor informacija o

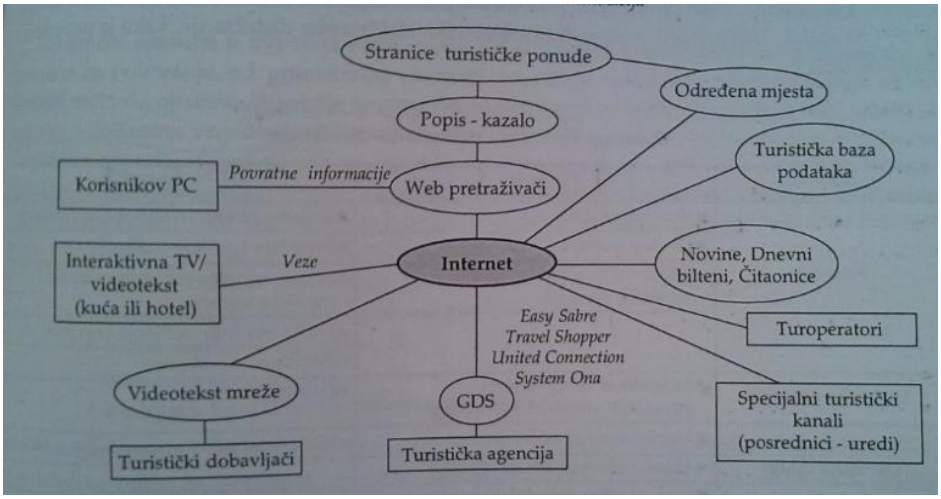
[6] Dulčić A, Turističke agencije; 2016.
[7] Dulčić A, Turističke agencije; 2016

novim trendovima kako bi se što lakše formirala poslovna strategija poduzeća. Uporaba interneta je jako praktična kada se želi poboljšati imidž firme i poboljšati poslovanje.

Jedna od bitnih stavki interneta je ta što povezuje dislociranu ponudu i potražnju, te na jednom mjestu pruža uvid u sve karakteristike usluge i bolji i brži protok informacije.

Korištenjem interneta, znatno se poboljšavaju marketinški poslovi turističke agencije, i to u vidu promocije, prodaje i rezervacije turističkih usluga.

SLIKA 2. – Struktura Internet komunikacija



Izvor: Sheldon P.J. Tourism information tehnology, CAB International, New York, 1997.

Agencije moraju biti inovativne i u novim uvjetima kreirati proizvode sa dodatnom vrijednosti, a ona može biti sadržana u:

- Visokoj kvaliteti usluge
- Brzoj ponudi usluga
- Brzini izvršenja narudžbe
- Brzini dostave
- Ljudskom kontaktu[8]

[8] Dulčić A, Turističke agencije; 2016

Kompjuterski rezervacijski sustavi predstavlja specifičan način komuniciranja primjenom suvremene tehnologije, a primjenom ovog sustava na globalnoj razini dobije se globalni kompjuterski rezervacijski sustav. Prvotno se koristio za pohranu, dohvat i izvršavanje transakcija vezenih za zračni prijevoz, no kasnije se počeo koristiti i u turističkim agencijama. Globalni distribucijski sistemi služe raznim turističkim subjektima i ostalim distributerima u uslužnim i proizvodnim djelatnostima. Turističke agencije preferiraju globalne distribucijske sustave jer omogućuju direktnu vezu s većim brojem davatelja usluga, a to je i primaran cilj svake agencije. Ovi sustavi omogućavaju istovremeni pristup ponudi različitih ponuditelja na svjetskoj razini, umrežavanje svih ponuđača različitih turističkih usluga, mogućnost širenja informacija velikom brzinom. Za potrošače i posrednike elektronsko kupovanje je od velike prednosti zbog prikaza ponude koja je na raspolaganju što omogućuje usporedbu cijena sa drugim uslugama[9]

Funkcije kompjuterskog rezervacijskog sustava su:

- Informacije – predstavlja neiscrpan izvor informacijama o svim karakteristikama proizvoda i usluge
- Marketing – predstavlja segmentaciju potrošača u cilju zadovoljavanja njihovih potreba te implementaciju različitih strategija marketing miksa
- Distribucija – predstavlja kanal kojim su ponude različitih ponuđača implementirani u jedan veliki organizirani globalni sustav
- Booking – predstavlja sustavno praćenje tijeka rezervacija putem kojeg se precizno se utvrđuje popunjenost kapaciteta, evidentiraju se svi turistički korisnici agencijskih aranžmana te raščlanjuju po zajedničkim elementima (po vrsti aranžmana, tipu smještaja, prijevoza, datumu i vremenu trajanja aranžmana i slično.)[10]
- Rezervacija – predstavlja rezervaciju različitih tipova turističkih usluga
- Back Office – predstavlja prosljeđivanje podataka u centralni obračunski sustav nositelja usluge, obavlja knjigovodstvo agencije, poslovanje s kupcima i pregled isporuke.[11]

[9] Dulčić A, Turističke agencije; 2016.
[10] Vukonić B, Turističke agencije;1998.
[11] Dulčić A, Turističke agencije; 2016.

Primjena informacijskih tehnologija u turističkim agencijama u Hrvatskoj je raznolika. Dok se neke agencije još uvijek oslanjaju na zastarjele metode rezerviranja usluga i organizacije poslovanja kao što je ručno upisivanje i telefonska rezervacija, neke ipak svoje poslovanje vrši kroz primjenu informacijskih tehnologija, što je pogotovo izraženo u agencijama koje su organizator putovanja. Odabir informacijskih tehnologija u poslovanju ovisi o tipu agencije, o vrstama usluga koje pruža te obujmu posla. Gotovo sve agencije koriste internet kao primarno mjesto oglašavanja te primarno mjesto za rezervaciju, a tek nekolicina njih koristi rezervacijske sustave.

Informacijski i rezervacijski sustavi koji se koriste u turističkim agencijama u Hrvatskoj su:

- iTravel - rezervacijski sustav za upravljanje rezervacijama pogodan za agencije koje nude različite usluge
- HEPI - sustav za izletničko poslovanje agencije, odnosno sustav za organizaciju i prodaju izleta
- Ticketing – sustav za prodaju karata u prijevozničkoj i turističkoj djelatnosti
- Trilix - platforma za terensko naručivanje i prodaju izleta
- No Stress – sustav za agencije koje se bave organizacijom i prodajom izleta te iznajmljivanjem apartmana

U nastavku rada istražiti će se kakva tehnološka rješenja se koriste u Hrvatskim turističkim agencijama i u kojoj mjeri na konkretnim primjerima.

3. PRIMJERI IZ RADNE PRAKSE I USPOREDBA ISTIH PO FUNKCIONALNOSTIMA

3.1. Turistička agencija Destina

Destina d.o.o. je obiteljska turistička agencija sa sjedištem u Vodicama specijalizirana za organizaciju i prodaju izleta brodom. Raspolaže sa tri broda: Ina, Desto i Morska vila, te od iduće godine će raspolagati i četvrtim brodom kojim namjeravaju proširiti svoju ponudu.

U svojoj ponudi imaju:

- Jednodnevne izlete u sezoni : Izlet u Nacionalni park Krka i Nacionalni park Kornati te Park prirode Telašćica
- Poludnevne izlete za grupe u predsezoni i podsezoni: Izlet na otoke Prvić i Zlarin
- Privatni najam broda za vjenčanja, proslave i poslovna okupljanja
- Smještaj u Villi Desto

Agencija se oglašava putem:

- vlastite web stranice (http://www.destina-vodice.hr)
- društvenih mreža (Facebook, Twitter, Googleplus, YouTube, Tripadvisor)
- brošura i oglasnih ploča

SLIKA 3. - Izgled web stranice agencije

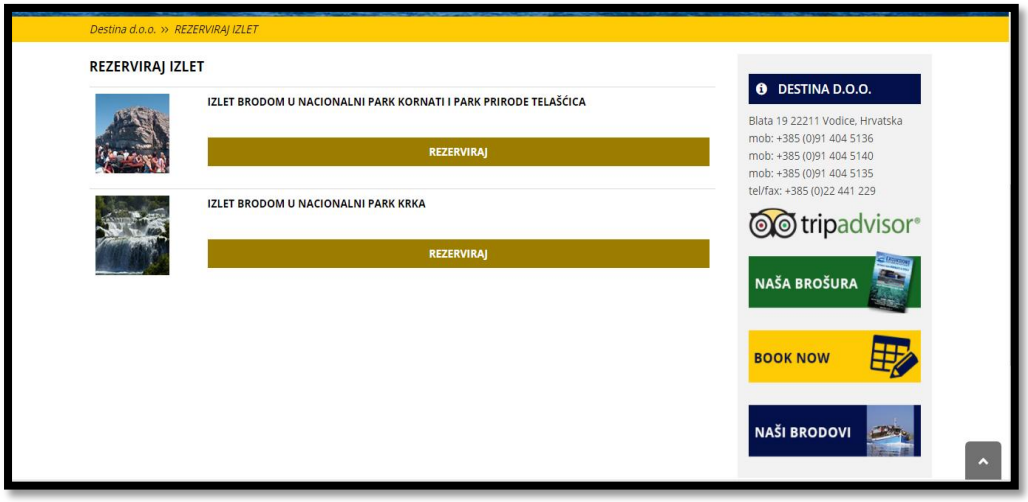


Izvor: http://www.destina-vodice.hr/

Prodaja izleta se vrši putem:

- web stranice (book now funkcionalnost)
- telefonskom ili e-mail rezervacijom
- terenskom prodajom (bookeri)
- prodajom u vlastitim poslovnicama putem informacijskog sustava NO STRESS i putem mreže povezanih partnera (agencije, hoteli)

SLIKA 4. - „Book now" funkcionalost na web stranici



Izvor: http://www.destina-vodice.hr/rezerviraj-izlet

3.1.1. Informacijski sustav "NO STRESS"

NO STRESS je automatizirani rezervacijski sustav koji olakšava i ubrzava poslovanje turističkim agencijama koji se bave iznajmljivanjem apartmana ili organizacijom izleta. Sustav omogućuje efikasno upravljanje rezervacijama i prodaju, te obavljanje svih procesa na jednom mjestu. U potpunosti je prilagođen hrvatskom tržištu, a prodaja se obavlja vrlo jednostavno i brzo putem mobitela, tableta ili računala. Služi i kao partnerska mreža koja udružuje aranžmane više partnera u zajedničku ponudu. Funkcionalnosti unutar sustava su podijeljeni kroz vlasnički i agentski račun. Svaki korisnik unutar sustava ima svoje korisničko ime i lozinku.

Snalaženje u sustavu je veoma pregledno, brzo i jednostavno. Nudi jednostavno i brzo otvaranje novih aranžmana, a stanje raspoloživih kapaciteta bilježi se u realnom vremenu. Također je omogućena kartična naplata putem mobitela ili tableta.

"Book now" funkcionalnost povezuje sustav sa postojećom web stranicom agencije putem koje zainteresirani kupci mogu rezervirati svoj izlet.

Sustav se sastoji od četiri modula:

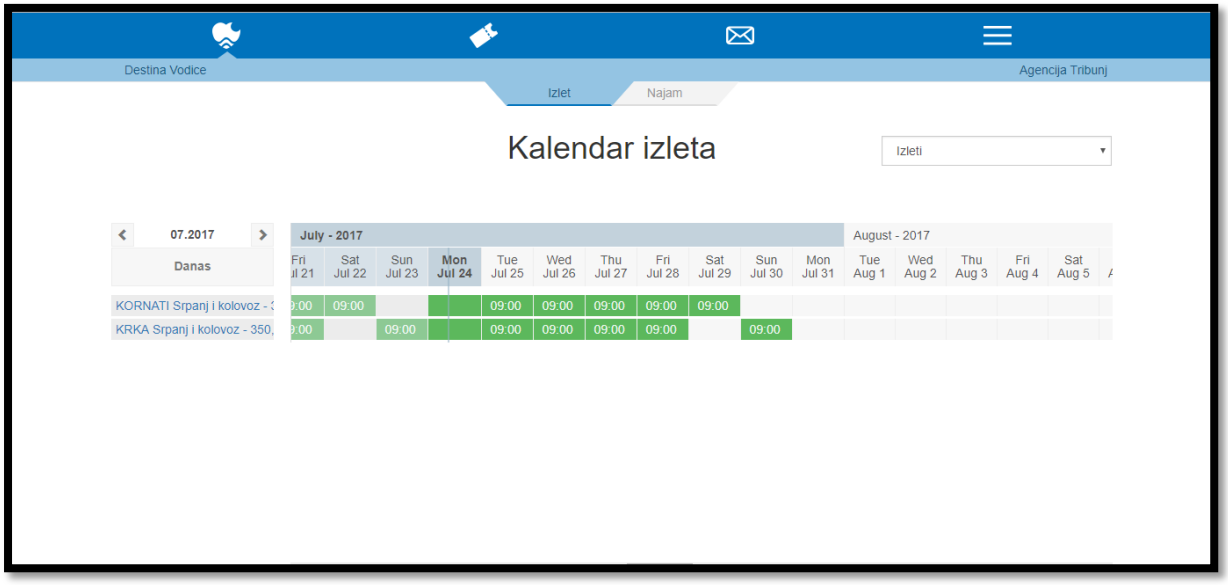
- Kalendar izleta
- Pregled rezervacija
- Obavijesti
- Izbornik

Modul "Kalendar izleta" predstavlja vremensku crtu cjelokupne ponude izleta za određeni period. Aranžmani su formirani od strane administratora odnosno vlasnika turističke agencije. Pritiskom na željeni datum agentu se pruža na uvid stanje raspoloživih kapaciteta na brodu za određeni dan, te ukoliko ima slobodnih mjesta može napraviti novu rezervaciju. Sustav automatski izračunava cijenu ukupne rezervacije, te ostatak za naplatu nakon uplate depozita, što znatno umanjuje mogućnost pogreške prilikom naplate aranžmana. Nakon što agent unese sve potrebne podatke, rezervacija se smatra izvršenom te sustav za svaku napravljenu rezervaciju ispisuje jedinstveni broj.

U rezervaciju se upisuju sljedeći podaci:

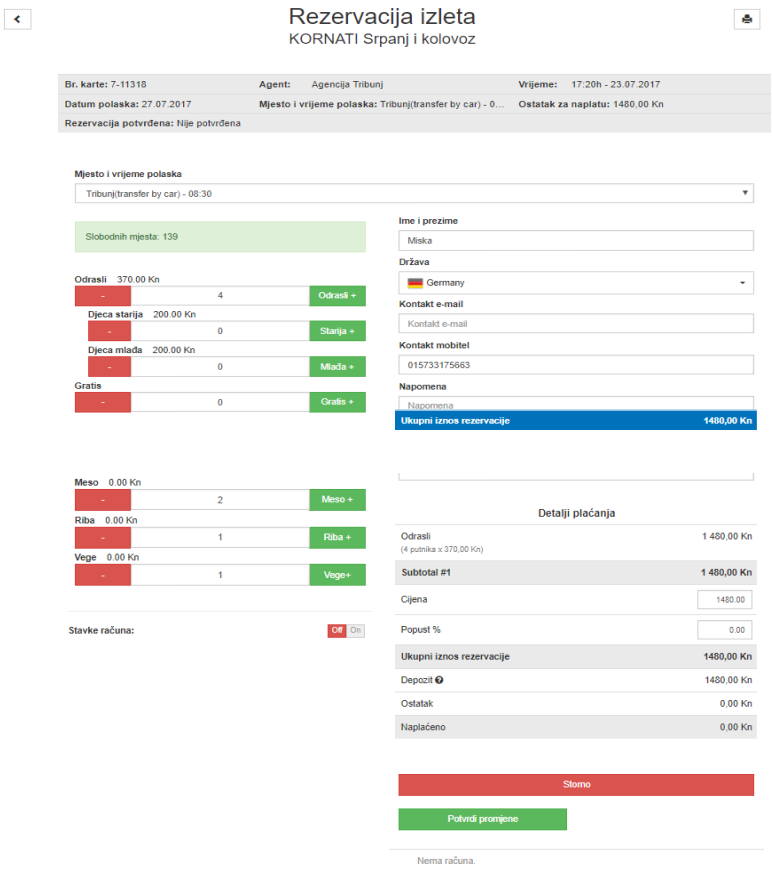
- Mjesto i vrijeme polaska
- Broj putnika (odrasli, djeca , gratis)
- Ručak (meso, riba, vegetarijansko)
- Ime i prezime
- Država (nacionalnost klijenta radi lakšeg odabira turističkog vodiča na brodu)
- Kontakt e-mail/ kontakt mobitel (u slučaju otkazivanja izleta)
- Napomena (npr. korištenje transfera, zahtjev za dječju sjedalicu, kućni ljubimci)
- Detalji plaćanja (cijena, popust, ukupni iznos rezervacije, depozit, ostatak)

SLIKA 5. - Kalendar izleta



Izvor: Turistička agencija Destina d.o.o. ; srpanj 2017.

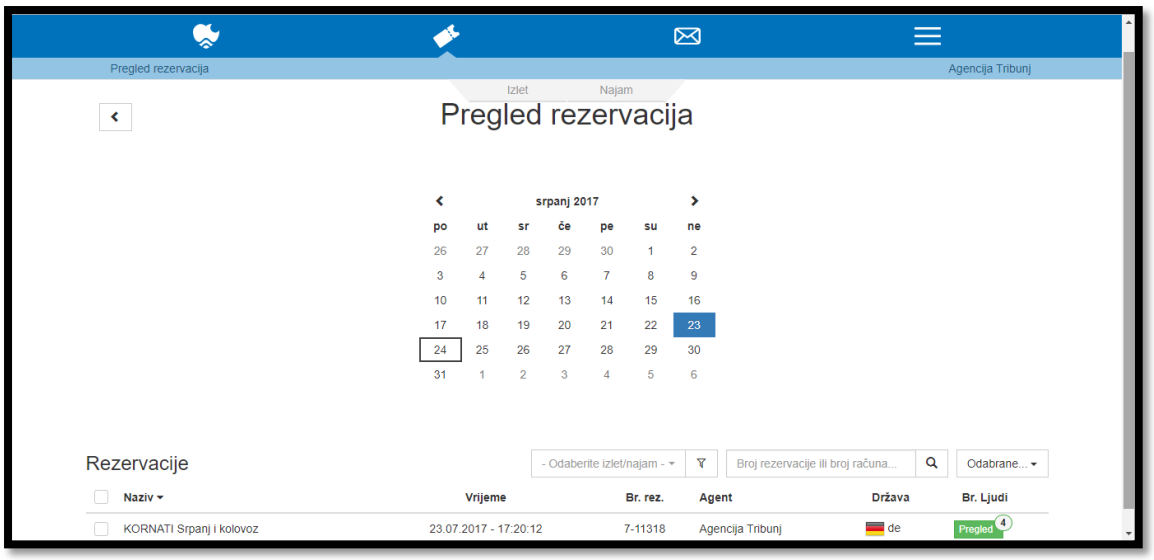
SLIKA 6. - Izgled rezervacije



Izvor: Turistička agencija Destina d.o.o.; srpanj 2017.

Modul "Pregled rezervacija" predstavlja kalendar koji prikazuje sve rezervacije koje su napravljene na određeni dan. Odabirom određenog datuma na kalendaru prikazuju se sve rezervacije koje su napravljene na taj dan, vrijeme rezervacije, broj rezervacije, ime agenta, nacionalnost klijenta te broj ljudi. Omogućava da se putem upisa broja rezervacije automatski prikaže rezervacija, te ispiše ukrcajna lista s kontakt podacima svakog putnika.

SLIKA 7. - Pregled rezervacija



Izvor: Turistička agencija Destina d.o.o. ; srpanj 2017.

Modul "Obavijesti" prikazuje sve aktivnosti korisnika unutar sustava, a obavijesti se dobivaju putem notifikacija.

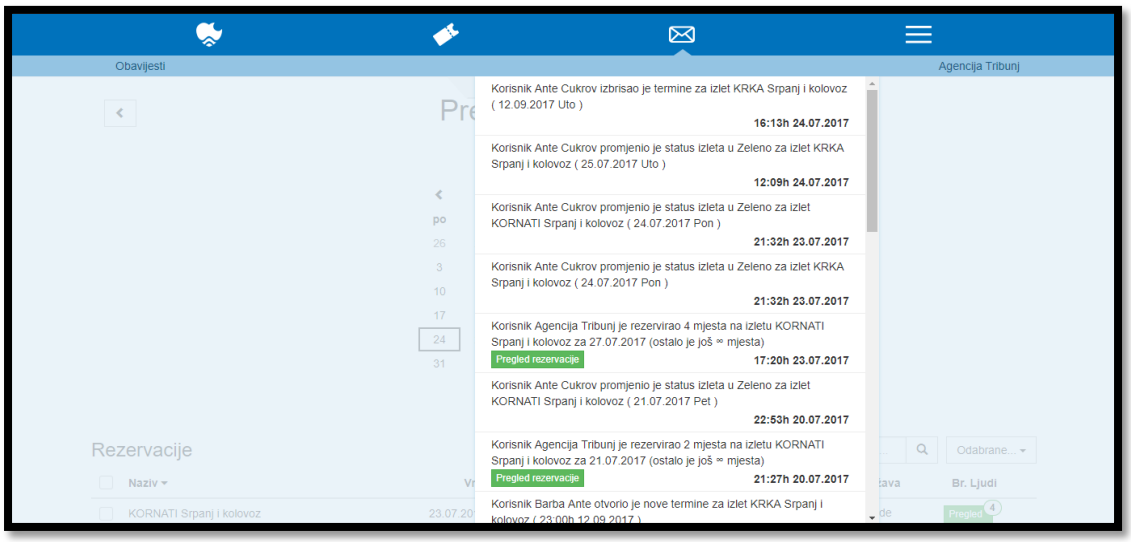
Aktivnosti agenta:

- rezervacije, promjena rezervacije, storniranje rezervacije…

Aktivnosti administratora:

- otvaranje novih termina izleta, brisanje termina izleta, mijenjanje statusa izleta (zeleno ili crveno), otkazivanje izleta, transferiranje rezervacija…

SLIKA 8. - Obavijesti

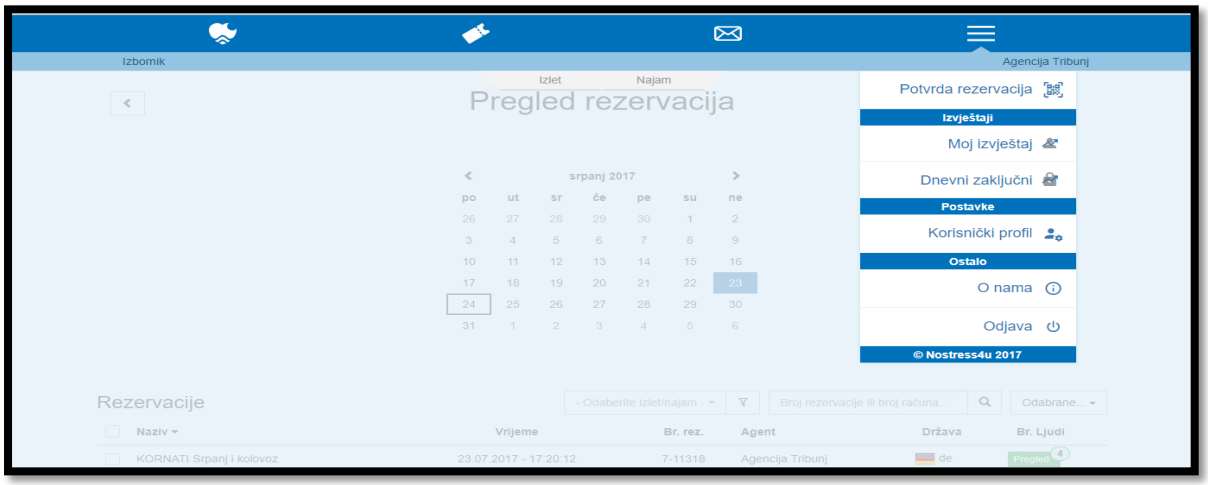


Izvor: Turistička agencija Destina d.o.o.; srpanj 2017.

Modul "Izbornik" služi za:

- Potvrdu rezervacije (rezervaciju potvrđuje administrator ukoliko se putnik ukrcao na brod)
- Izvještaje (analitički i statistički alat koji omogućuje praćenje produktivnosti zaposlenika na određeni dan)
- Postavke korisničkog profila (mijenjanje lozinke)
- Ostalo (korisnička podrška te odjava iz sustava)

SLIKA 9. - Izbornik



Izvor: Turistička agencija Destina d.o.o.; srpanj 2017.

SLIKA 10. Dnevni izvještaj



Izvještaj za agenta "Agencija Tribunj"
24.07.2017

Ukupni prihodi	0,00 Kn	
Iznos rezervacija br. + % u odnosu na ukupne prihode	0,00 Kn	(0%)
depozit	0,00 Kn	(0%)
Iznos kupnje br. + % u odnosu na ukupne prihode	0,00 Kn	(0%)
depozit	0,00 Kn	(0%)
ukupno naplaćeno (depozit + naplaćeno)	0,00 Kn	
Ostatak (nije naplaćeno)	0,00 Kn	(0%)
Način plaćanja kupnje (iznos + % u odnosu na ukupne prihode)	0,00 Kn	
gotovina	0,00 Kn	(0%)
kartice	0,00 Kn	(0%)
transakcijski račun	0,00 Kn	(0%)
ostalo	0,00 Kn	(0%)

Izlet Najam

ukupno naplaćeno (depozit + naplaćeno)	0,00 Kn	
Ostatak (nije naplaćeno)	0,00 Kn	(0%)
Način plaćanja kupnje (iznos + % u odnosu na ukupne prihode)	0,00 Kn	
gotovina	0,00 Kn	(0%)
kartice	0,00 Kn	(0%)
transakcijski račun	0,00 Kn	(0%)
ostalo	0,00 Kn	(0%)
Ukupno storno	0,00 Kn	
Ukupni br. storniranih karata	0	
Prihod od najmova - udio % u ukupnim prihodima	0,00 Kn	(0%)
Storno od najmova	0,00 Kn	
Prihod od izleta - udio % u ukupnim prihodima	0,00 Kn	(0%)
Storno od izleta	0,00 Kn	
Ukupni br. prodanih karata	0	
Br. ostvarenih rezervacija - Odrasli, djeca starija, djeca mlađa, gratis	0, 0, 0, 0	

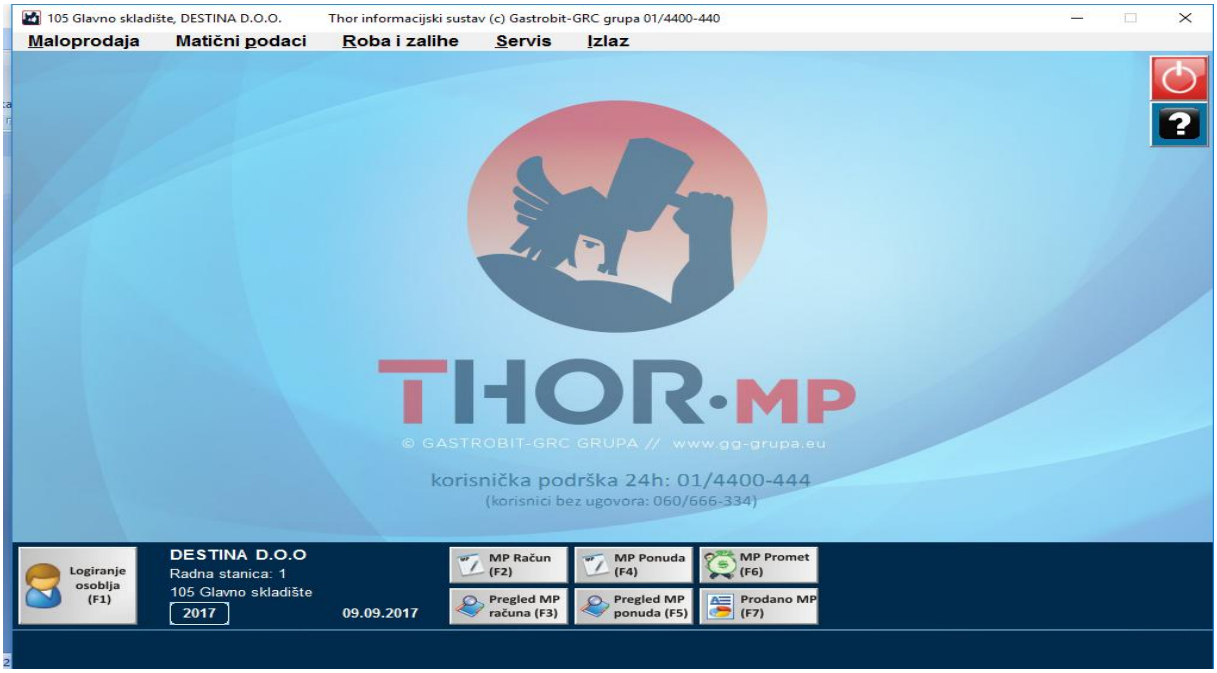
Uvid u prodane karte (detalji)

Izvor: Turistička agencija Destina d.o.o. ; srpanj 2017.

3.1.2. Informacijski sustav THOR

Budući da putem informacijskog sustava NO STRESS nije moguća fiskalizacija i izdavanje računa, u poslovanje je nužno uvesti softver koji to može. Program THOR je jednostavan program koji omogućuje upravljanje knjigovodstvenim, računovodstvenim i financijskim aspektima maloprodaje te služi za izdavanje računa i praćenje prodaje kod uslužnih djelatnosti.

SLIKA 11. - Izgled informacijskog sustava THOR



Izvor: Turistička agencija Destina d.o.o; rujan 2017.

Modul "Maloprodaja" služi za:

- Izradu računa maloprodaje, pregled računa i pregled satnice računa po osoblju
- Pregled ponude maloprodaje
- Izvještaj o dnevnom prometu i dnevnoj rekapitulaciji računa
- Materijalni pregled (prodani artikli po grupama i R-1 kupcima)
- Financijski pregled (izvještaji o rekapitulaciji prometa po načinima plaćanja i po tarifnim grupama)
- Pregled knjige popisa i knjige blagajne
- Unos uplatnice i isplatnice

Modul "Matični podaci" služi za:

- Pregled partnera i ispis etiketa sa adresama
- Sinkronizaciju podataka sa serverom
- Pregled artikala i definiranje novog artikla
- Pregled grupe proizvoda i proizvođača
- Definiranje načina plaćanja, banke i poštanskog broja

- Pregled osoblja/djelatnika i dodavanje novih

Modul "Roba i zalihe" služi za:

- Promjenu cijena artikla
- Inventuru, narudžbu i pregled narudžbi robe
- Ispis cijena i barkodova

Modul "Servis" služi za:

- Arhivu i slanje podataka na FTP server
- Sinkronizaciju barkoda sa drugim poslovnicama
- Export za Synesis i Pantheon financije
- Ispis virmana
- Pregled radne godine i korištenja programa
- Udaljena korisnička podrška
- Reindex baze podataka i postavke programa
- Definiranje šifri, lagera, fast tipki i poreznih stoa
- Servisne rekonstrukcije programa
- Uvjeti korištenja programa

3.2. Turistička agencija Adriatic4you

Adriatic4you je putnička agencija sa sjedištem u Trogiru i podružnicom u Splitu. Turistička agencija se bavi osmišljavanjem, organiziranjem i provedbom turističkih aranžmana i usluga, te posjeduje vlastitu flotu plovila i kombija.

U svojoj ponudi ima:

- Jednodnevne izlete, personalizirane i lokalne izlete te avanturističke grupne aktivnosti (pješačke ture, izlete brodom, avanturistički izleti, istraživačke i privatne ture)
- najam automobila, kombija, skutera, bicikla, i plovila
- usluge transfera minibusom ili luksuznim automobilima
- posredovanje u pružanju usluga smještaja

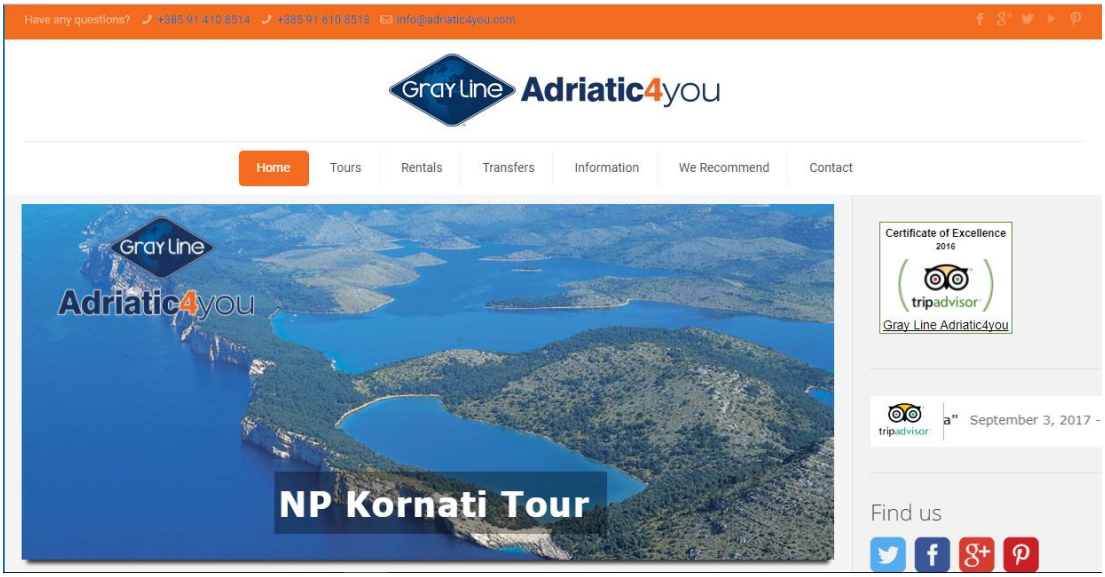
Agencija se oglašava putem:

- Vlastite web strancije (http://adriatic4you.com/)
- Putem društvenih mreža (Facebook, YouTube, Twitter, Googleplus, Pinterest, Tripadvisor)
- Putem vlastitih brošura i kataloga

Prodaja aranžmana i usluga se vrši:

- Putem telefonske rezervacije
- U poslovnicama u Trogiru i Splitu
- Preko prodajnih partnera
- Putem informacijskog sustava HEPI o kojem ćemo nešto više reći u nastavku.

SLIKA 12. - Izgled web stranice agencije

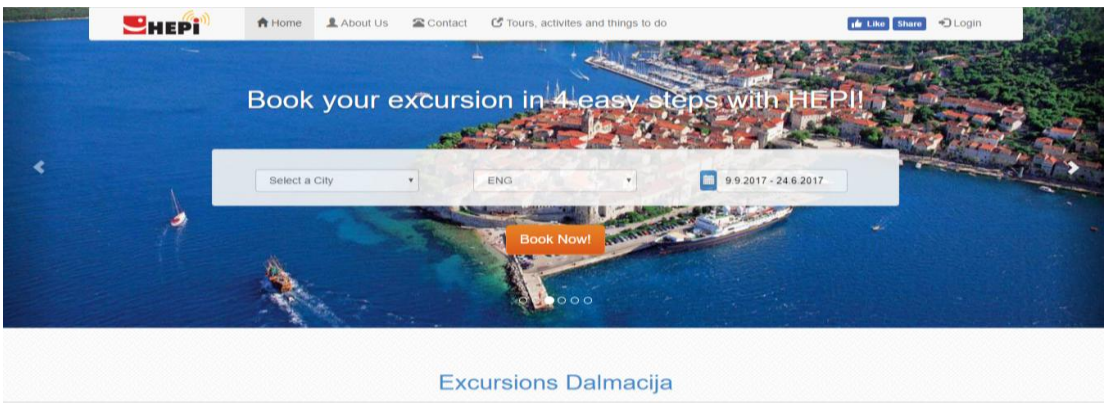


Izvor: http://adriatic4you.com/

3.2.1 Informacijski sustav HEPI

HEPI odnosno Hrvatska Elektronska Ponuda Izleta je informacijski sustav koji je razvila tvrtka IBCI sa ciljem ujedinjavanja ponude, prodaje i organizacije izleta turističkih subjekata putem jedinstvenog sustava. Sustav prati poslovanje turističke agencije za organizaciju izleta od prodaje, organizacije pa sve do obračuna provizije. Sustav nije namijenjen samo organizatorima izleta i turističkim agencijama koji žele olakšati svoje poslovanje, već svim subjektima u turizmu koje žele proširiti svoju postojeću ponudu nudeći izletničke aranžmane, kao što su na primjer hoteli, privatni iznajmljivači, turističke zajednice, tvrtke, obrti i mnogi drugi.

SLIKA 13. - Online rezervacija putem web stranice HEPI



Izvor: http://www.hepi.hr/

Neke od važnijih karakteristika ovog sistema su:

- terenska prodaja i ispis karata
- jednostavni pregledi popunjenosti
- laka izrada naloga za izlete
- kontrola ulaska i izdavanje vaučera
- pregled troškova i prihoda
- razni drugi izvještaji[12]

Prodaja grupnih ili individualnih izleta se može vršiti terenski ili uredski. Prodavači na terenu putem mobilnog uređaja ili tableta prodaju karte, a informacije o prodanim kartama šalju u glavnu bazu podataka kojoj pristupa operater koji pomoću tih podataka raspoređuje goste po prijevoznim sredstvima, organizira vodiče i ispisuje naloge. Prodavači na terenu imaju svoje korisničko ime i lozinku. Cijene se u sustavu automatski izračunavaju i te kada je rezervacija obavljena, uređaj ispisuje kartu koju daje klijentu kao potvrdu. Velika značajka aplikacije je neovisnost o internetskoj vezi te upravo zbog te činjenice sustav radi brže od ostalih.

U glavnom izborniku aplikacije za terensku prodaju postoje slijedeći moduli:

- Sell – prodaja grupnih izleta
- Individual Sell – prodaja individualnih izleta
- Return – pronalaženje karata po broju karte te njeno vraćanje (funkcionalnost trenutno nije dostupna, biti će dostupna u narednim verzijama)
- Selling status - Pregled prodaje i svih karata u određenom razdoblju, te pregled njihovih detalja, ponovan ispis, vraćanje i naknadna fiskalizacija.[13]

Prodaja grupnih izleta putem mobilne aplikacije:

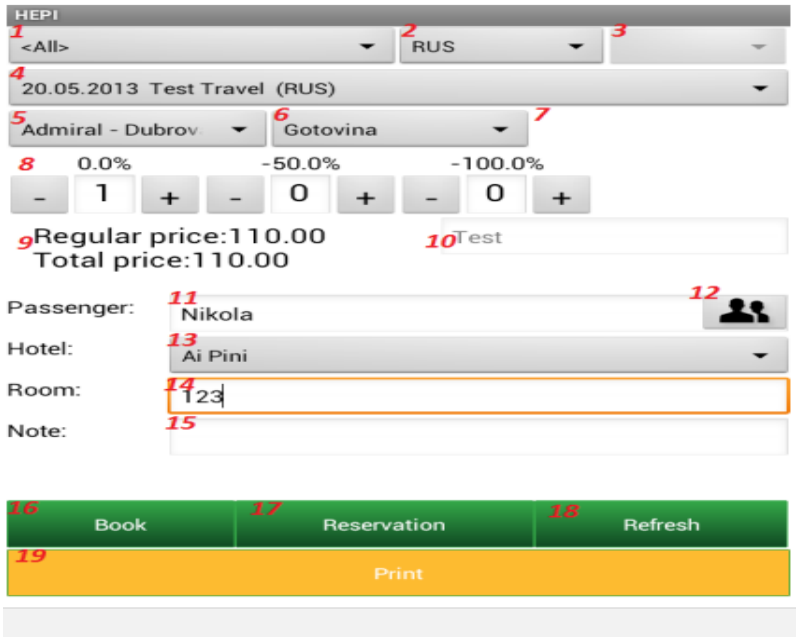
1. Odabir izleta
2. Odabir jezik
3. Odabir prioriteta (High - izleti koje se najčešće prodaju te Normal i Low - ostali dostupni izleti)

[12] http://www.ibci.hr/hepi/prodaja-izleta.html

[13] http://www.sustav.hepi.hr/pdf/KORISNICKEUPUTE%20ver2.pdf

4. Pregled dostupnih polazaka
5. Odabir mjesta polaska
6. Odabir načina plaćanja
7. Vrsta kartice kojom se plaća
8. Broj karata
9. Prikaz cijene jedne karate bez popusta, te ukupna cijena
10. Kratka informacija o izletu
11. Unos imena putnika
12. Ukoliko izlet ide van granica države, potrebno je upisati sva imena putnika
13. Odabir hotela u kojem su gosti smješteni
14. Upis broja sobe u odabranom hotelu
15. Upis napomene
16. Opcija za finaliziranje prodaje i fiskalizaciju računa
17. Rezervacija bez fiskaliziranog računa (samo sa kartom)
18. Osvježivanje prozora za slijedeću prodaju
19. Ispis prodanih karata

SLIKA 14. - Modul za rezervaciju grupnog izleta

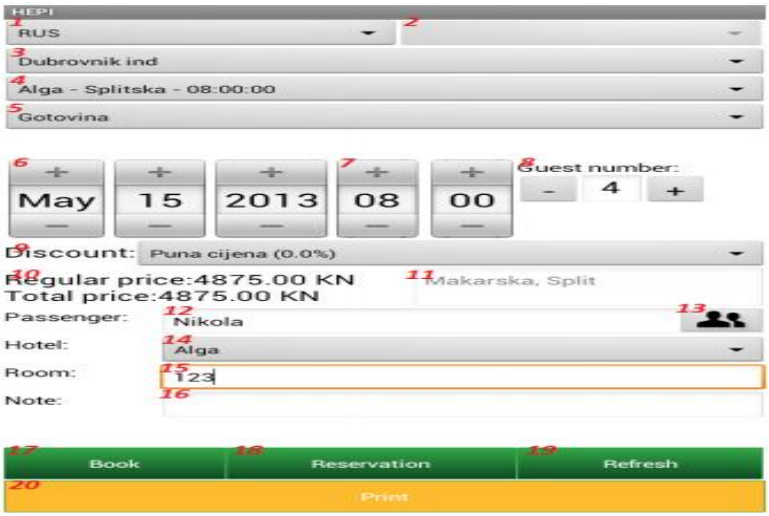


Izvor: http://www.sustav.hepi.hr/pdf/KORISNICKEUPUTE%20ver2.pdf

Prodaja individualnih izleta putem mobilne aplikacije:

1. Odabir jezika
2. Odabir prioriteta
3. Odabir izleta
4. Mjesto polaska
5. Način plaćanja (vrsta kartice)
6. Datum polaska
7. Vrijeme polaska
8. Broj gostiju
9. Odabir popusta
10. Ukupna cijena i ukupna cijena uključujući odabrani popust
11. Kratki opis
12. Ime putnika
13. Detalji (broj putovnice ili osobne iskaznice, nacionalnost)
14. Odabir hotela gdje je odsjeo gost
15. Unos broja sobe u hotelu gdje je odsjeo gost
16. Upis napomene
17. Finaliziranje prodaje i fiskalizacije računa
18. Rezervacija bez fiskalizacije
19. Osvježivanje prozora za slijedeću prodaju
20. Ispis prodane karate

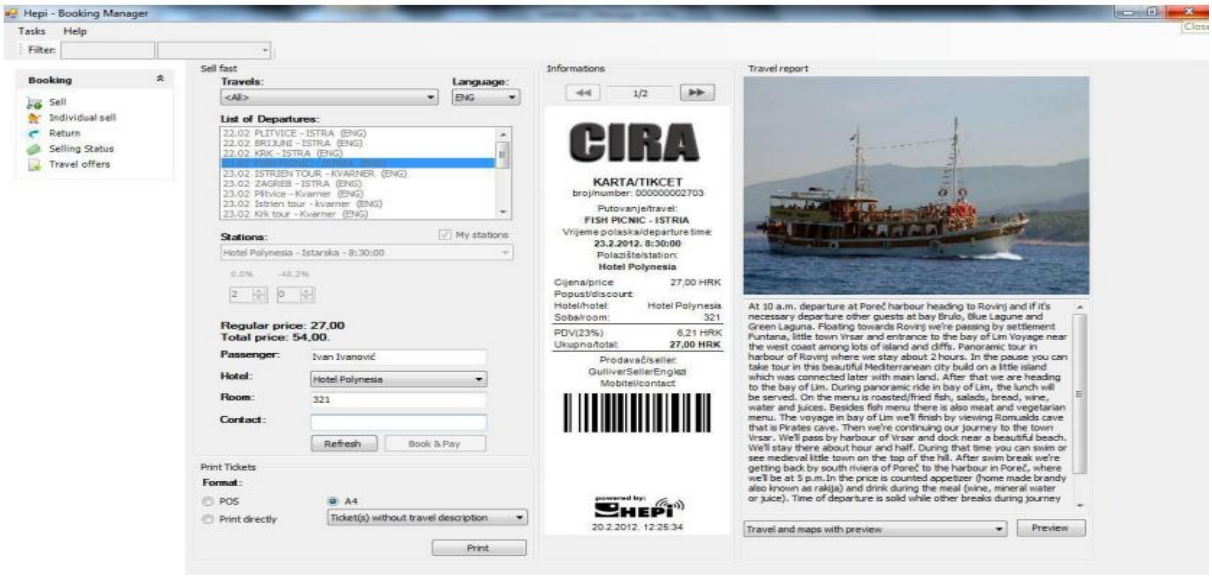
SLIKA 15. - Modul za rezervaciju individualnog izleta



Izvor: http://www.sustav.hepi.hr/pdf/KORISNICKEUPUTE%20ver2.pdf

Uredska aplikacija se koristi za prodaju i organizaciju izleta u poslovnici agencije. Prodaja u uredu se vrši isto kao i na terenu, jedina razlika je u korištenim uređajima prilikom rezervacije, odnosno u uredu se najčešće koriste kompjutori te prijenosna računala. Uredski dio aplikacije se odnosi na organizaciju samih izleta prema prodaji predstavnika na terenu. Organizator izleta ima na uvid prodaju terenskog agenta i prema njoj procjenjuje količinu ljudi koji putuju određenog dana i potrebu za mogućim angažiranjem još jednog prijevoznog sredstva i vodiča. Sistem sprječava da terenski agent proda više karata nego što je to moguće (overbooking).

SLIKA 16. - Prodaja karata putem uredske aplikacije

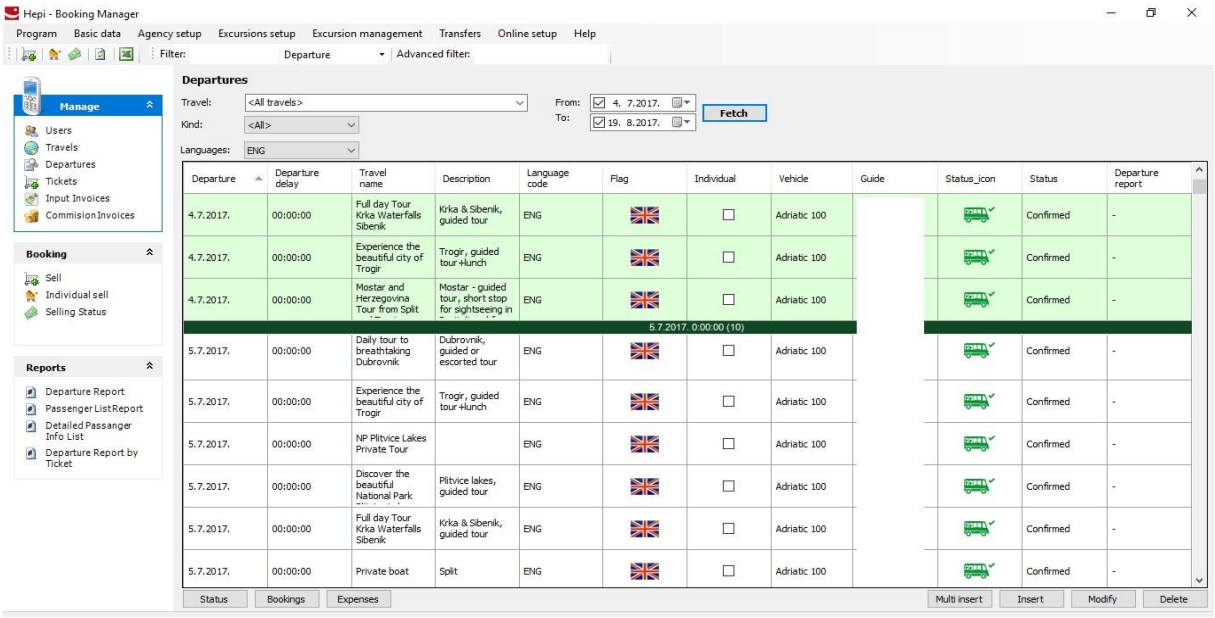


Izvor: http://www.sustav.hepi.hr/pdf/Hepi%20-%20kratki%20pregled%20sustava.pdf

Modul "Pregled polazaka" daje na uvid listu svih polazaka na određeni dan sa ostalim informacijama kao što su datum polaska, kašnjenje polaska, ime izleta, kratak opis izleta, jezik na kojem se izvodi izlet, vrsta izleta (individualni ili grupni), nacionalnost kupca, vrsta prijevoznog sredstva, turistički vodič, potvrda statusa izleta i kratki izvještaj.

Ovaj modul služi i za razne izvještaje (nalozi, izvještaj o prodaji, popis izdanih vaučera, pregled vožnji, izrada Excel tablice, statistički podaci itd.).

SLIKA 17. - Pregled polaska



Izvor: Turistička agencija Adriatic4you ; travanj 2017.

3.3. Turistička agencija Kairos Travel

Turistička agencija Kairos Travel je agencija smještena u Trogiru koja je specijalizirana za odmor s posebnom orijentacijom na Trogirsku rivijeru te turistički obilazak brodom. Agencija posjeduje vlastitu flotu brodova i automobila za najam.

Usluge koje agencija nudi su:

- Rezervacija privatnog smještaja i vila
- Najam automobila i plovila
- Usluge prijevoza i transfera
- Prodaja brodskih karata
- Krstarenja i charter
- Izleti (brodom, u nacionalne parkove, aktivni i kulturni turizam)

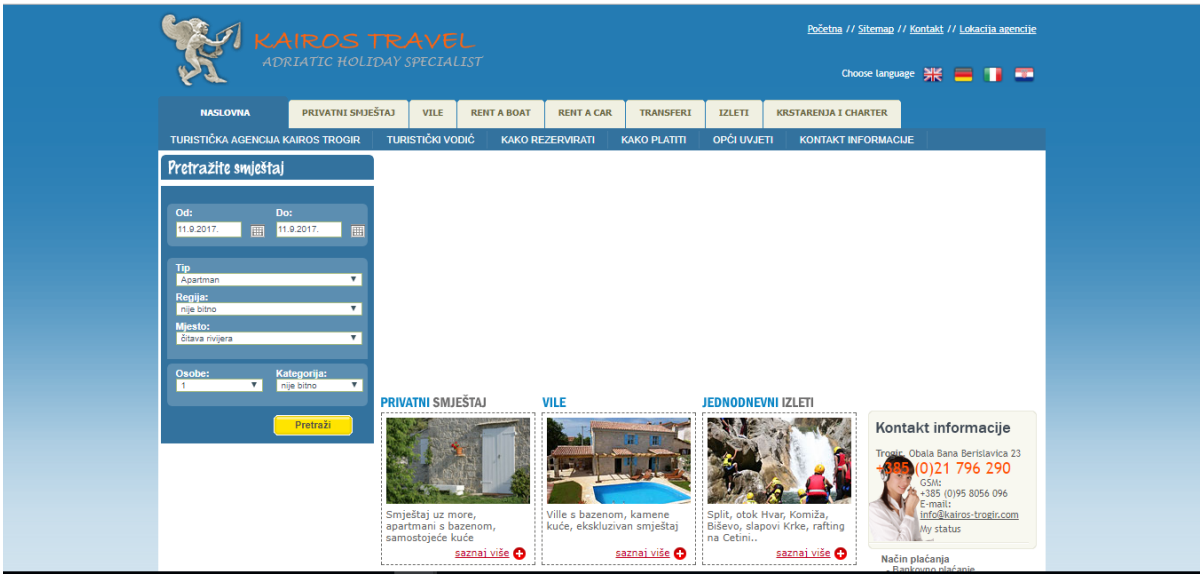
Agencija se oglašava putem:

- Vlastite web stranice (http://www.kairos-trogir.com)
- Facebook stranice
- Hrvatske turističke zajednice

Prodaja se vrši:

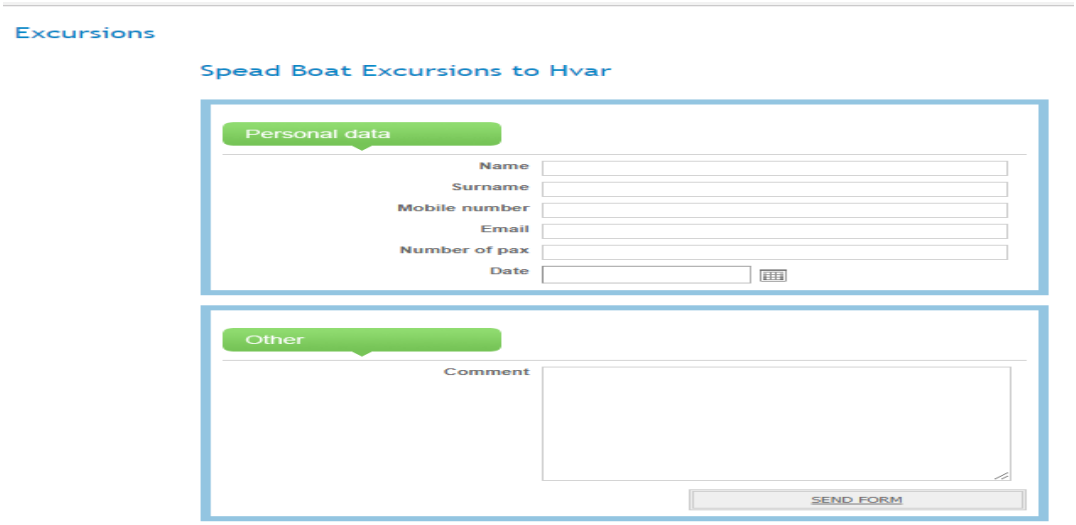
- U poslovnici turističke agencije preko informacijskog sustava iTravel
- Putem rezervacije preko web stranice
- Putem telefonske ili e-mail rezervacije

SLIKA 18. - Izgled web stranice agencije



Izvor: http://www.kairos-trogir.com

SLIKA 19. - Rezervacija putem web stranice



Izvor: http://www.kairos-trogir.com/Excursions_Trogir/boat_excursions_trogir.aspx

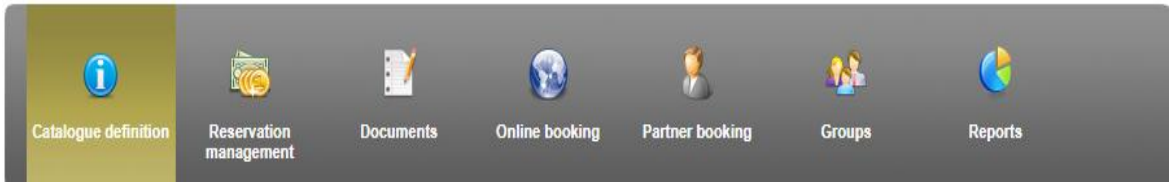
3.3.1. Informacijski sustav iTravel

iTravel je informacijski sustav za učinkovito upravljanje rezervacijama koji kroz back office sučelje omogućuje unos, prodaju i praćenje svih turističkih proizvoda i usluga.[14] Ovaj sustav pogodan je za korištenje u turističkim agencijama specijaliziranim za prodaju privatnog i hotelskog smještaja, te također za putničke agencije, online turističke agencije, charter tvrtke i tour operatore.

Prednosti sustava:

- Nije ga potrebno kupiti već se iznajmljuje mjesečno, što mogućnost gubitka novca radi neprikladnog softvera svodi na minimum.
- Povećava poslovanje i olakšava svakodnevne procese uz male operativne troškove
- Pokriva cjelokupno poslovanje turističkih subjekata te podržava rad sa različitim vrstama proizvoda i usluga
- Ima mogućnost odabira modula i broja korisnika sustava
- Jednostavan je za korištenje i prilagodljiv različitim tipovima agencija
- U jedan sustav povezuje klasično turističko poslovanje i online booking
- Pruža mogućnost spajanja svih poslovnica neke turističke agencije te spoj sa knjigovodstvom
- Mogućnost odabira softvera na više jezika

SLIKA 20. - Moduli softwera iTravel

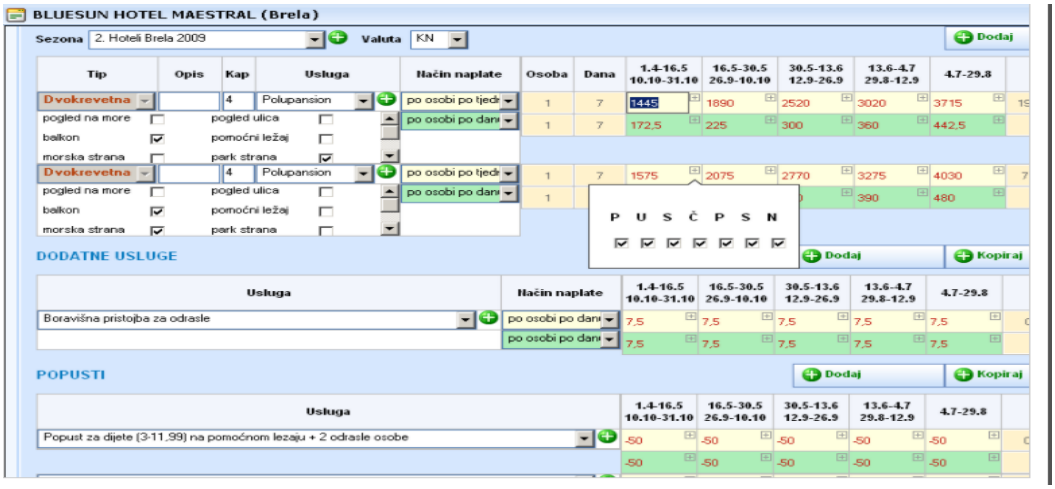


Izvor: http://itravel.lemax.net/hr/video/

[14] http://www.ictbusiness.info/poslovna-rjesenja/informatizacija-preduvjet-uspjesnog-turizma.phtml?step=1

- Modul "Catalogue definition" - služi za definiranje i personaliziranje ponude turističke agencije s obzirom na vrstu usluge koju pruža (unos destinacija, objekata, fotografija, kapaciteta, akcija i posebnih ponuda, definiranje cjenika te kalendarski pregled zauzetosti kapaciteta.)

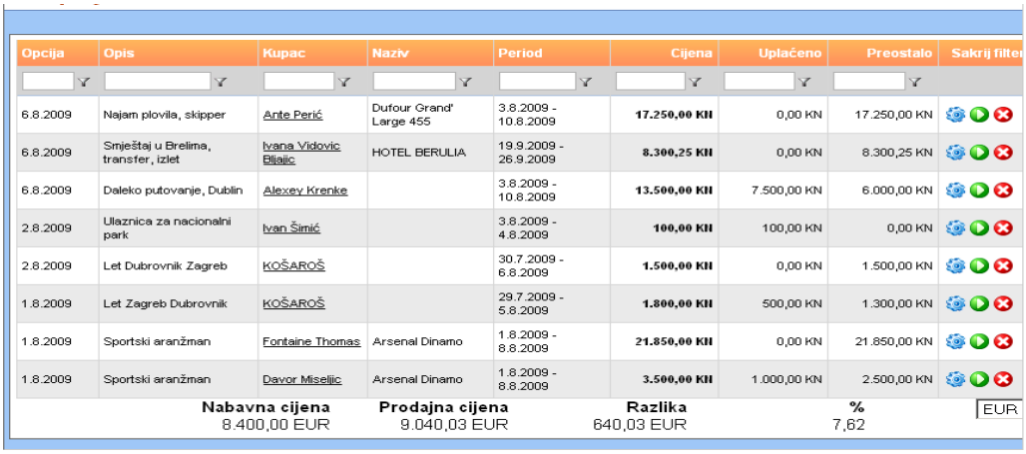
SLIKA 21. - Definiranje cjenika



Izvor: http://itravel.lemax.net/hr/mogucnosti/DefiniranjePonude.aspx

- Modul "Reservation management" - služi za pregled svih rezervacija, njihovu izradu te kalkulaciju cijene, mogućnost storniranje, sprječavanje prebukiranja putem ažuriranja zauzetosti, te unos uplata ili isplata ukoliko kupac želi povrat novca.)

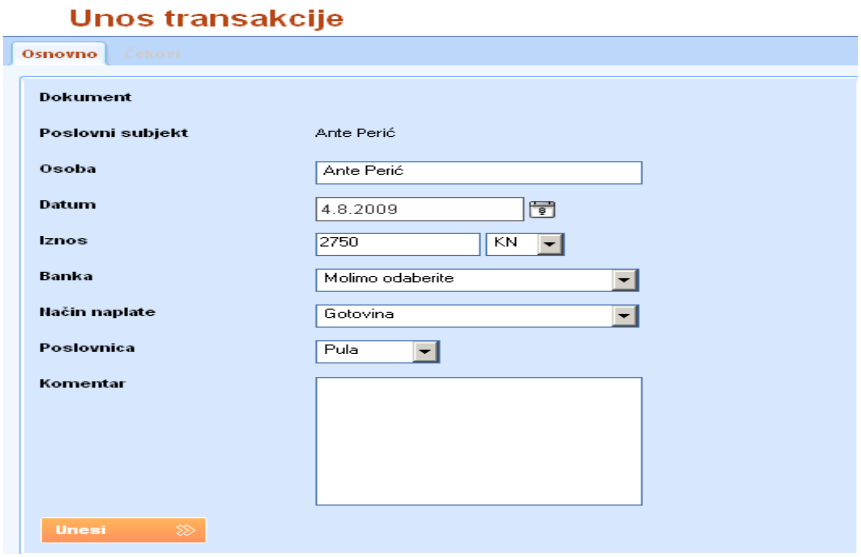
SLIKA 22. - Pregled upita, opcija i rezervacija



Izvor: http://itravel.lemax.net/hr/mogucnosti/UpravljanjeRezervacijama.aspx

- Modul "Documents" – služi za prikupljanje svih dokumenata koji nastaju kroz poslovanje na jednom mjestu za lakši i jednostavnijih pristup kada je to potrebno (izrada ponude za kupca te izdavanje računa, kreiranje putničkog čeka ili ugovora, odnosi sa dobavljačima te kreiranje uplatnica i isplatnica.)

SLIKA 23. - Unos transakcije



Izvor: http://itravel.lemax.net/hr/mogucnosti/Dokumenti.aspx

- Modul "Online booking" – služi za prodaju dostupnih kapaciteta ili usluga putem internetske mreže (zainteresirani kupac može na jednom mjestu vidjeti detaljnu ponudu te raspoloživost kapaciteta, izračunati cijenu proizvoda te je rezervirati i platiti kreditnom karticom.)

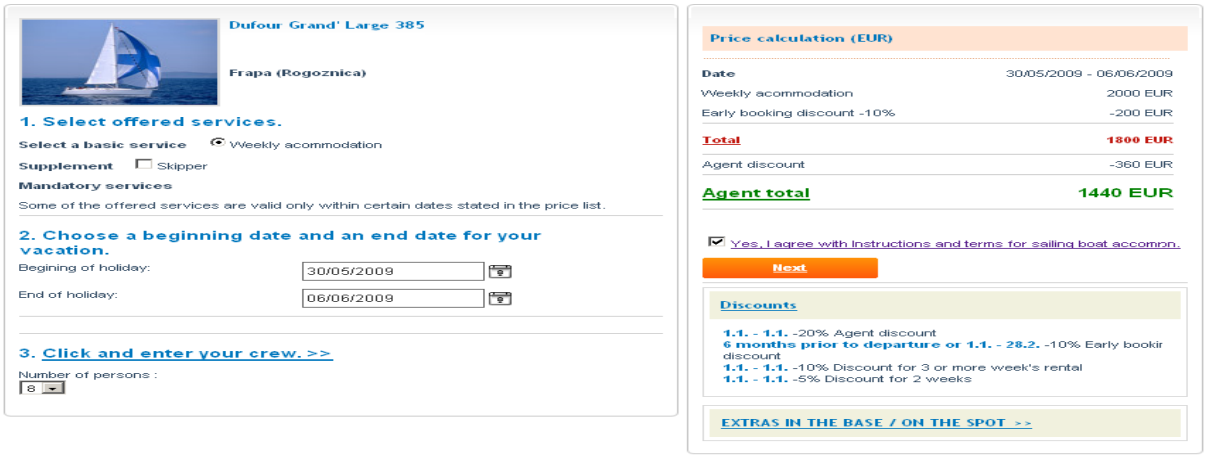
SLIKA 24. - Izračun cijene za kupca



Izvor: http://itravel.lemax.net/hr/mogucnosti/OnLineBooking.aspx

- Modul "Partner booking" – služi za povezivanje sa prodajnim partnerima (partner ima uvid u popunjenost kapaciteta, rezervira uslugu uz uračunatu proviziju za posredovanje, popust za partnera, ima uvid u obavljene naplate i preostala dugovanja.)

SLIKA 25. Izračun cijene za partnera



Izvor: http://itravel.lemax.net/hr/mogucnosti/PartnerBooking.aspx

- Modul "Groups" – služi za izradu grupnih aranžmana, osmišljavanje plana putovanja i organizaciju prijevoza i smještaja (kalkulacija cijene putovanja, izrada liste putnika i vouchera, te praćenje uplata i preostalih dugovanja.)

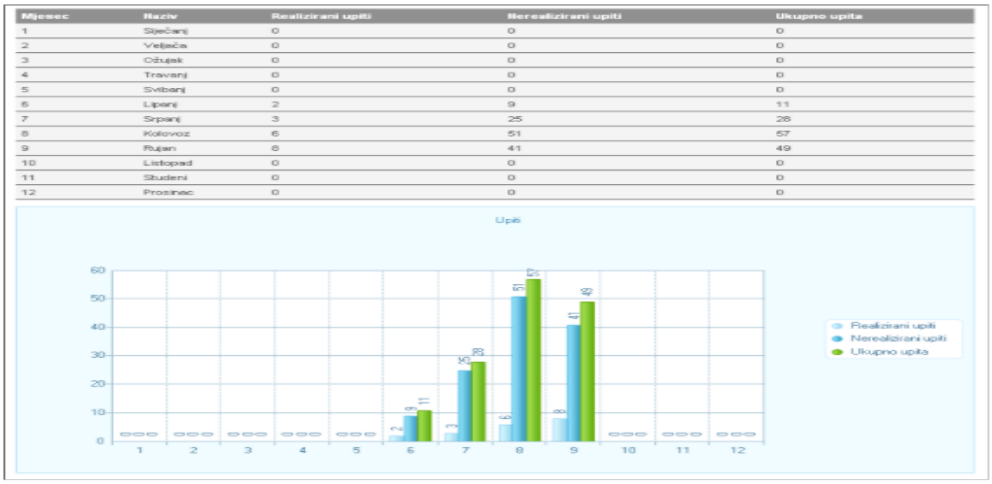
SLIKA 26. - Izrada proizvoljnih programa aranžmana



Izvor: http://itravel.lemax.net/hr/mogucnosti/Aranzmani.aspx

- Modul "Reports" – služi za uvid u poslovanje agencije i njezinu efikasnost tijekom određenog razdoblja putem raznih izvještaja (broj rezervacija po godini/mjesecu/zaposleniku/kupcu/dobavljaču, godišnji ili mjesečni izvještaj prihoda i marže.)

SLIKA 27. Izvještaj – broj realiziranih rezervacija



Mjesec	Naziv	Realizirani upiti	Nerealizirani upiti	Ukupno upita
1	Siječanj	0	0	0
2	Veljača	0	0	0
3	Ožujak	0	0	0
4	Travanj	0	0	0
5	Svibanj	0	0	0
6	Lipanj	2	9	11
7	Srpanj	3	25	28
8	Kolovoz	6	51	57
9	Rujan	8	41	49
10	Listopad	0	0	0
11	Studeni	0	0	0
12	Prosinac	0	0	0

Izvor: http://itravel.lemax.net/hr/mogucnosti/Izvjestaji.aspx

4. ZAKLJUČAK

Informacijske tehnologije su neizostavan dio suvremenog doba, te svojim funkcijama znatno olakšavaju život današnjice, u privatnom i poslovnom smislu. U prošlim vremenima do nekih se informacija moglo doći samo usmenom predajom, a danas nam informacijske tehnologije na jednom mjestu pružaju širok spektar različitih informacija.

U vidu poslovanja, primjena informacijskih sustava rezultirala je povećanjem ponude i potražnje za uslugama, bržem i efikasnijem poslovanju te lakšom organizacijom poslovanja zbog lakšeg pribavljanja i sakupljanja informacija.

U prošlim se vremenima informiranje o proizvodima i uslugama te rezervacija turističkih usluga odvijala najčešće usmenim putem ili putem telefona, a bilježenje obavljenih rezervacija se vršilo ručnim upisivanjem u bilježnice ili tablice. Danas se u turizmu koriste rezervacijski sustavi koji ubrzavaju proces prodaje i kupnje na turističkom tržištu.

S jedne strane klijenti mogu unaprijed osigurati smještaj, uslugu ili proizvod i na jednom mjestu se informirati o željenim uslugama. S druge strane prodavatelj usluge ili proizvoda putem informacijskih tehnologija ima bolji uvid u prodane usluge i popunjenost kapaciteta, lakši uvid u svoje poslovanje, te mnoge druge beneficije.

Što se tiče informacijskih sustava koji su obrađeni u ovom radu, možemo reći da oni imaju istu svrhu, a to je lakši proces razmjene dobara i usluga na turističkom tržištu te organizacija poslovanja poduzeća.

Informacijski sustav NO STRESS koristi se u najvećoj mjeri u turističkim agencijama za organiziranje i prodaju izleta. Može se koristiti za prodaju na terenu i u uredu, te kao sustav koji povezuje prodajne partnere. Velika prednost sustava je što kroz svoju ,,Book now,, funkcionalnost povezuje web stranicu agencije sa rezervacijskim sustavom putem koje klijent na jednostavan način može rezervirati željeni izlet. Izuzetno je lak za korištenje u vidu rezervacija i otvaranja novih aranžmana, relativno je jeftin i pregledan. Pogodan je za korištenje u agencijama koje imaju manji obujam posla i usluga. Najveći nedostatak ovog programa je što nije dobar radni program, odnosno nema mogućnost primjene fiskalizacije i izdavanja računa pa se mora koristiti u kombinaciji sa drugim informacijskim sustavom

(informacijski sustav THOR) što predstavlja dodatni trošak za poduzeće u vidu kupovanja licence za korištenje.

Informacijski sustav HEPI namijenjen je turističkim agencijama koje organiziraju i prodaju izlete, te također svim subjektima u turizmu koje žele proširiti svoju postojeću ponudu nudeći izletničke aranžmane (hoteli, privatni iznajmljivači, turističke zajednice, tvrtke, obrti). Izvrstan je rezervacijski i radni program te je pogodan za agencije koje imaju velik obujam poslovanja te veliku ponudu. Može se koristiti u terenskoj i uredskoj prodaji, te pruža mogućnost online booking-a. Mana ovog sustava je što je po iskustvu korisnika u uredskoj aplikaciji relativno kompliciran za korištenje zbog velikog broja stavki unutar sustav, te je relativno skup.

Informacijski sustav iTravel namijenjen je prvenstveno za poslovanje agencija specijaliziranim za prodaju privatnog i hotelskog smještaja, no također se može primijeniti i u putničkim agencijama, online turističkim agencijama, charter tvrtkama i za tour operatore. Prednosti sustava su da podržava rad sa različitim vrstama usluga i proizvoda te je prilagodljiv različitim tipova agencija putem odabira željenih modula. Upotrebljava se u uredskom poslovanju agencija te ima mogućnost povezivanja sa partnerima i online bookingom. Softver nije ga potrebno kupiti već se može iznajmiti mjesečno, što snižava troškove rada. Zaključno, ovaj sustav možemo po svim karakteristikama i mogućnostima ocijeniti kao najboljeg.

SAŽETAK

Današnje moderno doba obilježeno je brojnim inovacijama u informacijskim tehnologijama te je poslovanje bez informacijskih tehnologija gotovo nezamislivo. Turizam kao uslužna djelatnost zahtjeva intenzivnu upotrebu informacijskih tehnologija prvenstveno zbog karakteristika svojih usluga. Novi trendovi koji uključuju brz razvoj novih tehnologija prisiljavaju turističke agencije da ulažu dodatne napore u vidu inovacija i plasmana svojih proizvoda kako bi osigurale konkurentnost na tržištu i efikasnost poslovanja. Suvremena tehnološka rješenja koje koriste turističke agencije možemo podijeliti na internet kao globalni informacijski i komunikacijski sustav te na kompjuterske rezervacijske sustave (CRS). Internet sve više dobiva na značaju jer se turisti se sve više orijentiraju na traženje informacija, rezervacije usluga i kupovinu proizvoda online, čime se klasično poslovanje gotovo i nestaje iz upotrebe. Rezervacijski sustavi pokrivaju cjelokupno poslovanje turističkih subjekata: prodaju krajnjem korisniku i partnerima, podršku i obradu rezervacija te izradu sve potrebne prateće dokumentacije.

Ključne riječi: Informacijske tehnologije, rezervacijski sustavi, turističke agencije

SUMMARY

Today's modern era is characterized by a number of innovations in information technologies, and business without information technology is almost unimaginable. Tourism as a service industry requires intensive use of information technology primarily due to the characteristics of its services. New trends that include the rapid development of new technologies force tourist agencies to invest additional efforts in the innovation and placement of their products to ensure market competitiveness and business efficiency. The modern technology solutions used by travel agencies can be divided into the Internet as a global information and communication system and on computer reservation systems (CRS). The Internet is becoming more and more important because tourists are increasingly oriented towards seeking information, booking services and buying products online, making the classic business disappear. Reservation systems are covering the whole business of tourism entities: sell to end users and partners, support and reservation processing, and make all necessary supporting documentation.

Key words: Information tehnologies, reservation systems, tourism agencies

LITERATURA

1. Dulčić, A. (2005.): Turističke agencije, Split
2. Galičić, V. (2011.): Informacijski sustavi u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija
3. Galičić, V., Šimunić, M. (2006.): Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija
4. Mihajlović I.: (2013.): Dinamika novih trendova u turizmu primjenom ICT-a i posljedice transformacijskih procesa na poslovanje turističkih agencija, Sveučilište u Dubrovniku
5. Varga, M. (1994.): Baze podataka – Konceptualno, logičko i fizičko modeliranje podataka, Društvo za razvoj informacijske pismenosti, Zagreb
6. Vukonić, B. (1998.): Turističke agencije, Zagreb

Internet izvori:

1. Adriatic4you, raspoloživo na: http://adriatic4you.com/; (09.09.2017.)
2. Algebra, raspoloživo na: https://www.algebra.hr/edukacija/seminari/rezervacijski-sustavi/; (08.09.2017.)
3. Destina d.o.o., raspoloživo na: http://www.destina-vodice.hr/; (24.07.2017.)
4. HEPI, raspoloživo na: http://www.sustav.hepi.hr; (08.09.2017.)
5. IBCI, raspoloživo na; http://www.ibci.hr/; (08.09.2017.)
6. ICT Bussines, raspoloživo na: http://www.ictbusiness.info/poslovna-rjesenja/informatizacija-preduvjet-uspjesnog-turizma.phtml?step=1; (24.07.2017.)
7. Informacijski sustavi u turizmu i ugostiteljstvu, raspoloživo na: http://lumens.fthm.hr/enotice/2011/bc1ad1d3-268a-4df2-91a0-27118a1397f6.pdf (08.09.2017.)
8. iTravel, raspoloživo na: (http://itravel.lemax.net); (09.09.2017.)
9. Kairos Travel, raspoloživo na: (http://www.kairos-trogir.com); (09.09.2017)

10. Ministarstvo turizma, raspoloživo na: http://www.mint.hr; (08.09.2017.)
11. THOR, raspoloživo na: http://gg-grupa.eu/thormaloprodaja/; (24.07.2017.)
12. Turističke agencije, raspoloživo na: https://drakic.files.wordpress.com/2013/03/marketing-i-menadzment-turistickih-agencija-predavanja-seminarski-diplomski-maturski-radovi-ppt.pdf; (08.09.2017.)
13. Travel agency solutions, raspoloživo na: http://www.travel-agency-solutions.com/; (09.09.2017.)
14. Zakon o pružanju usluga u turizmu, raspoloživo na: https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu; (08.09.2017.)

POPIS SLIKA (izvori):

SLIKA 1. - Proces dobivanja informacija (Izvor: http://lumens.fthm.hr/enotice/2011/bc1ad1d3-268a-4df2-91a0-27118a1397f6.pdf)

SLIKA 2. – Struktura Internet komunikacija (Izvor: Sheldon P.J. Tourism information tehnology, CAB International, New York, 1997.)

SLIKA 3. - Izgled web stranice agencije (Izvor: http://www.destina-vodice.hr/)

SLIKA 4. - „Book now" funkcionalost na web stranici (Izvor: http://www.destina-vodice.hr/rezerviraj-izlet)

SLIKA 5. - Kalendar izleta (Izvor: Turistička agencija Destina d.o.o. ; srpanj 2017.)

SLIKA 6. - Izgled rezervacije (Izvor: Turistička agencija Destina d.o.o.; srpanj 2017.)

SLIKA 7. - Pregled rezervacija (Izvor: Turistička agencija Destina d.o.o. ; srpanj 2017.)

SLIKA 8. – Obavijesti (Izvor: Turistička agencija Destina d.o.o.; srpanj 2017.)

SLIKA 9. – Izbornik (Izvor: Turistička agencija Destina d.o.o.; srpanj 2017.)

SLIKA 10. Dnevni izvještaj (Izvor: Turistička agencija Destina d.o.o. ; srpanj 2017.)

SLIKA 11. - Izgled informacijskog sustava THOR (Izvor: Turistička agencija Destina d.o.o; rujan 2017.)

SLIKA 12. - Izgled web stranice agencije (Izvor: http://adriatic4you.com/)

SLIKA 13. - Online rezervacija putem web stranice HEPI (Izvor: http://www.hepi.hr/)

SLIKA 14. - Modul za rezervaciju grupnog izleta

(Izvor: http://www.sustav.hepi.hr/pdf/KORISNICKEUPUTE%20ver2.pdf)

SLIKA 15. - Modul za rezervaciju individualnog izleta

(Izvor: http://www.sustav.hepi.hr/pdf/KORISNICKEUPUTE%20ver2.pdf)

SLIKA 16. - Prodaja karata putem uredske aplikacije

(Izvor: http://www.sustav.hepi.hr/pdf/Hepi%20-%20kratki%20pregled%20sustava.pdf)

SLIKA 17. - Pregled polaska (Izvor: Turistička agencija Adriatic4you ; travanj 2017.)

SLIKA 18. - Izgled web stranice agencije (Izvor: http://www.kairos-trogir.com)

SLIKA 19. - Rezervacija putem web stranice (Izvor: http://www.kairos-trogir.com/Excursions_Trogir/boat_excursions_trogir.aspx)

SLIKA 20. - Moduli softwera iTravel (Izvor: http://itravel.lemax.net/hr/video/)

SLIKA 21. - Definiranje cjenika (Izvor: http://itravel.lemax.net/hr/mogucnosti/DefiniranjePonude.aspx)

SLIKA 22. - Pregled upita, opcija i rezervacija (Izvor: http://itravel.lemax.net/hr/mogucnosti/UpravljanjeRezervacijama.aspx)

SLIKA 23. - Unos transakcije (Izvor: http://itravel.lemax.net/hr/mogucnosti/Dokumenti.aspx)

SLIKA 24. - Izračun cijene za kupca

(Izvor: http://itravel.lemax.net/hr/mogucnosti/OnLineBooking.aspx)

SLIKA 25. Izračun cijene za partnera

(Izvor: http://itravel.lemax.net/hr/mogucnosti/PartnerBooking.aspx)

SLIKA 26. - Izrada proizvoljnih programa aranžmana

(Izvor: http://itravel.lemax.net/hr/mogucnosti/Aranzmani.aspx)

SLIKA 27. Izvještaj – broj realiziranih rezervacija

(Izvor: http://itravel.lemax.net/hr/mogucnosti/Izvjestaji.aspx)