

JACEK LEŚNY

INTERNETOWE SYSTEMY REZERWACJI MIEJSC W TURYSTYCE

WSTĘP

Jednym z koniecznych warunków organizacji imprez turystycznych: wycieczek, wyjazdów pobytowych, miejsc noclegowych w hotelach, miejsc w samolotach, pociągach itp. jest funkcjonowanie sprawnego systemu rezerwacji dla osób chcących w nich uczestniczyć. Jeszcze kilkanaście lat temu, przed rozpowszechnieniem się Internetu, królowały telefony i przesyłki pocztowe. Porównując dzisiejsze sposoby organizowania na przykład wczasów zagranicznych z ówczesnymi, łatwo zauważyć, że wówczas każdy etap organizacji wymagał więcej czasu, pracy i dodatkowo był zdecydowanie kosztowniejszy. Dopiero upowszechnienie komputerów w latach dziewięćdziesiątych XX wieku i wraz z tym Internetu wpłynęło na intensywne zmiany w tej dziedzinie funkcjonowania firm turystycznych. Kolejnym etapem rozwoju było powstanie różnego typu systemów rezerwacji miejsc w samolotach, hotelach, pociągach i na zorganizowanych imprezach turystycznych. W dalszej części pracy przedstawiono kilka wykorzystywanych w Polsce systemów rezerwacji miejsc.

POCZĄTKI SYSTEMÓW REZERWACJI MIEJSC

Jeden z pierwszych projektów dużego systemu rezerwacji miejsc w Polsce powstał w latach dziewięćdziesiątych XX wieku, w przedsięwzięciu brało udział kilkadziesiąt firm najwięcej znaczących na rynku turystycznym, a w jego tworzeniu korzystano z funduszu PHARE. Powołano nawet spółkę SART S.A., która miała operacyjnie zarządzać systemem. Niestety prawdopodobnie w tym czasie nie było jeszcze wystarczającego zapotrzebowania na tego typu system, był on zbyt drogi albo zajmowali się nimi niewłaściwi ludzie, czego skutkiem było zaprzestanie działalności projektu w 1998 roku (Cieśla 2008). W tym czasie grupa entuzjastów zawiedzionych upadkiem systemu narodowego postanowiła od

podstaw stworzyć coś zupełnie nowego. Wykorzystali oni wówczas nowatorskie jeszcze narzędzia:

- system operacyjny Linux (serwer),
- bazę danych w ramach Linux PostgreSQL,
- środowisko Delphi do stworzenia oprogramowania aplikacyjnego.

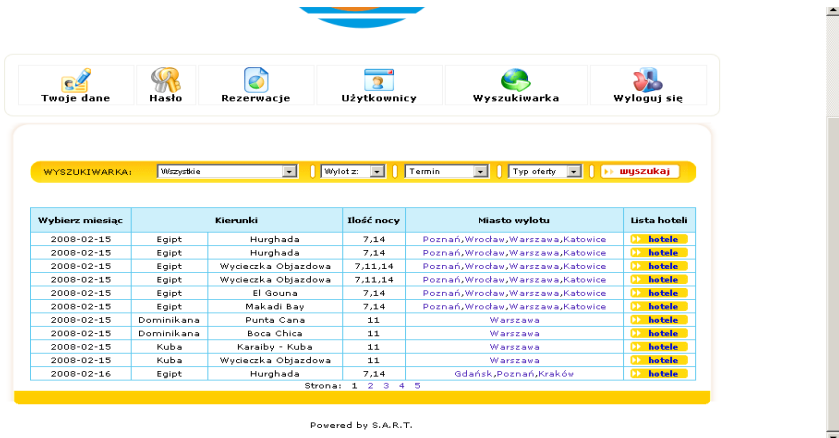
Grupa opracowała nowy autorski system rezerwacji miejsc, wykorzystując z pierwowzoru tylko nazwę SART. Obecnie system jest wykorzystywany przez wiele dużych biur podróży. Nadal jest on rozwijany, ale obecnie jest tylko jednym z wielu używanych.

WYBRANE SYSTEMY REZERWACJI MIEJSC - DYSKUSJA ICH WŁAŚCIWOŚCI

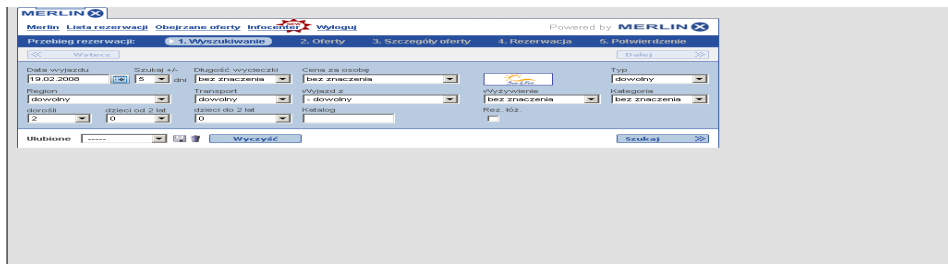
Głównym zadaniem systemów rezerwacji miejsc jest umożliwienie organizatorom zaoferowanie do sprzedaży miejsc na imprezach turystycznych. Sprzedaż jest realizowana przez sieć agentów. Ważne jest, aby agenci mieli ciągły wgląd w bazę oferowanych imprez z jednoczesną możliwością skutecznego i natychmiastowego zablokowania sprzedanego miejsca. Organizatorami i agentami w tym systemie są najczęściej biura podróży. Pierwsze organizują imprezy, np. czarterują samolot, rezerwują miejsca hotelowe, wynajmują autokary, restauracje itd. aż do skalkulowania ostatecznej ceny imprezy zawierającej zyski własne i marże agentów, którzy w tym układzie są detalicznymi sprzedawcami. Użytkownikami systemu rezerwacji miejsc są organizatorzy, najczęściej duże biura podróży. Ponoszą one całkowite koszty związane z zakupem i eksploatacją systemu. Dostęp do systemu umożliwiają agentom po podpisaniu stosownych umów, przy czym wykonanie ostatecznej rezerwacji miejsca przez agenta jest równoznaczne z zobowiązaniem się do zapłacenia za imprezę. Na tym etapie organizator nie ma bezpośredniego kontaktu z klientem, ale jest odpowiedzialny za zorganizowanie i przebieg imprezy zgodnie z zawartą umową.

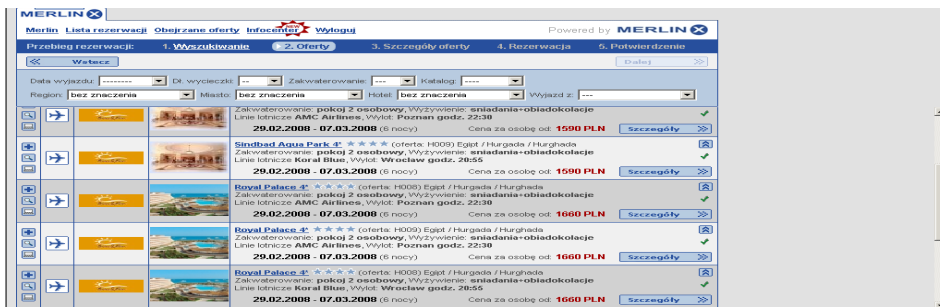
Obecnie funkcjonuje wiele systemów rezerwacji miejsc. Na potrzeby pracy wybrano trzy: SART (Eximtours 2008), MERLIN (Sunfun 2008) i system biura ORBIS Travel (OT). Po wejściu do systemu poprzez Internet agent uzyskuje możliwość wyszukiwania imprez i zakupu miejsc, musi jednak wpierw zalogować się, podając identyfikator i hasło dostępu. Często zdarza się, że oferty zamieszczone na internetowych reklamowych stronach biur podróży okazują się już nieaktualne po sprawdzeniu ich przez agenta w systemie rezerwacji. Zjawisko jest wynikiem opóźnień aktualizacji stron w stosunku do tempa sprzedaży ofert, dzieje się tak szczególnie w okresach najintensywniejszej sprzedaży.

Omawiane systemy różnią się stroną graficzną, kolejnością wymaganych informacji, ich zgrupowaniem, możliwością cofania się i poprawiania wpisanych danych, ale wynik końcowy w postaci rezerwacji miejsca na określonej imprezie musi być zbliżony i powinien zawierać wszystkie konieczne informacje. We wszystkich systemach po zalogowaniu się agent uzyskuje możliwość wyboru/wyszukiwania imprezy według zadanych kryteriów (ryc. 1, 2, 3). Opisane systemy różnią się liczbą podania możliwych kryteriów, które ma spełnić wyszukiwana impreza. Im więcej oferuje system, tym precyzyjniej można określić potrzeby, ale jednocześnie skurczy się liczba znalezionych propozycji. Jeżeli klient biura ma bardzo sprecyzowane wymagania, jest to korzystne, a kiedy oczekiwania są „rozmyte”, nie ma potrzeby tak dokładnego wyszukiwania. Bywa że pożyteczniej jest zaproponować klientowi bardzo bogatą ofertę i dopiero na drodze dyskusji i eliminacji wybrać najbardziej odpowiednią.

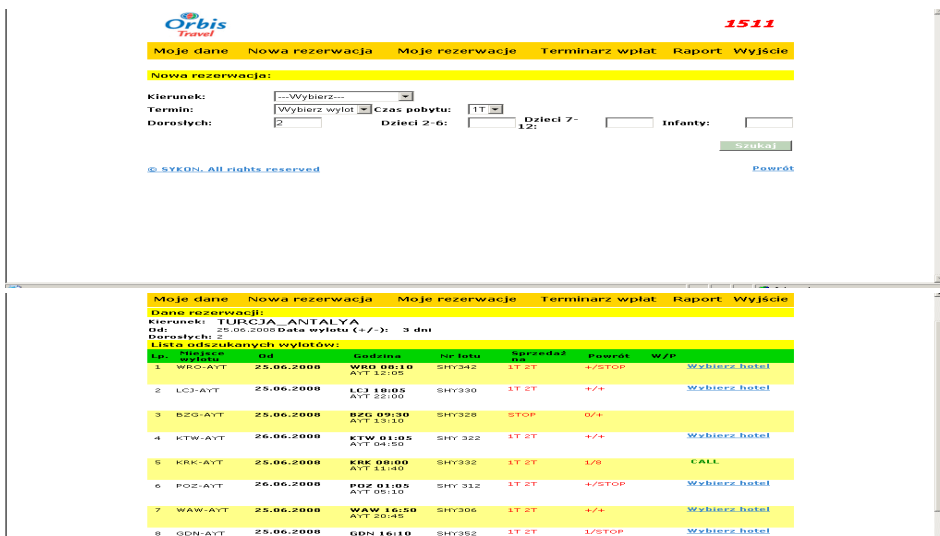


Ryc. 1. Wybór imprezy w systemie SART (Eximtours 2008)





Ryc. 2. Kryteria wyszukiwania i wybór imprezy w systemie Merlin (Sunfun 2008)



Ryc. 3. Kryteria wyszukiwania i wybór imprezy w systemie OT.

Wyszukane oferty w omawianych systemach są podawane z różną szczegółowością, najbardziej ogólne prezentuje SART, a najbardziej szczegółowe MERLIN. W pierwszym dopiero na drodze kolejnych kroków agent może wybrać ofertę najbardziej odpowiednią dla wymagań klienta.

Po ustaleniu daty i miejsca wyjazdu, miejsca docelowego, hotelu, długości pobytu, agenta wybiera odpowiednie pole i otwiera formularz (ryc. 4), w którym wpisuje dane klientów kupujących imprezę. Dla każdej z wyjeżdżających osób wypełniany jest osobny formularz. Jeżeli na przykład wyjeżdża rodzina z dziećmi, w osobnym rozwijanym menu agent wybiera typ rezerwowanego pokoju (ryc. 5), a następnie w kolejnym oknie - rodzaj osoby z punktu widzenia miejsca noclegowego, np. osoba dorosła, dziecko na dostawce (ryc. 6). Na

zamieszczonych rycinach 5 i 6 podano możliwe wybory dla konkretnego ustalonego wyjazdu. Oczywiście w zależności od imprezy, hotelu czy systemu zniżek dla dzieci możliwości wyboru pomiędzy wyjazdami mogą się bardzo różnić. W wypełnianym formularzu znajdują się też inne opcjonalne pozycje typu: dopłaty, zniżki czy dodatkowe ubezpieczenia.

Nr osoby 1:

Pobyt w obiekcie (do wyboru):	Pokój 2-osobowy / DZIELNIK 1/2 miejsca: 2	
Rodzaj osoby (do wyboru):	Osoba dorosła / Cena: 2169 PLN	
Inne (opcjonalne):	<input type="checkbox"/> Dopłata do pokoju za widok na morze / Cena: 460 PLN	
Inne (opcjonalne):	<input checked="" type="checkbox"/> Zniżka -10% dla os. dorosłej	
Inne (opcjonalne):	<input type="checkbox"/> Zniżka -5% dla 2 dziecka pełnoletniego do 15-01-08	
Inne (obligatoryjne):	<input checked="" type="checkbox"/> Opłata paliwowa + lotniskowa / Cena: 200 PLN	
Ubezpieczenie (opcjonalne):	<input type="checkbox"/> RG - ubezpieczenie od kosztów rezygnacji / Dopłata: 3.00%	
Ubezpieczenie (obligatoryjne):	<input checked="" type="checkbox"/> Ubezp. bagażu, NW, KL , Chroby przew.-SIGNAL IDUNA / Cena: 80 PLN	
Wyżywienie (do wyboru):	All inclusive	
Transport - przyjazd (do wyboru):	HRG-POZ 2 miejsca: powyżej 5	
Transport - wyjazd (do wyboru):	POZ-HRG 2 miejsca: powyżej 5	
Imię (*):	<input type="text"/>	
Nazwisko (*):	<input type="text"/>	
Ulica (*):	<input type="text"/>	
Kod pocztowy: [xx-xxx]	<input type="text"/>	
Miasto (*):	<input type="text"/>	
Telefon: (*)	<input type="text"/> format: 22/3456789	
Telefon komórkowy	<input type="text"/> format: 601123456	
Email: (*)	<input type="text"/> Rodzaj osoby (do wyboru): <input type="text"/>	
Data ur.: [RRRR-MM-DD]	Nr paszportu: <input type="text"/>	

Ryc. 4. Formularz danych klienta kupującego imprezę (SART, Eximtours 2008)

Ryc. 5. Menu wybierania pokoju (SART, Eximtours 2008)

Ryc. 6. Wybór rodzaju osoby (SART, Eximtours 2008)

Po skompletowaniu w formularzu danych dla wszystkich osób biorących udział w planowanej imprezie, agent otrzymuje obraz na ekranie lub/i wydruk rezerwacji zawierającej wszystkie szczegóły imprezy (ryc. 7). Kiedy sprawdzi

wszystkie informacje, może dokonać zakupu lub blokady na 24 godziny (w niektórych wypadkach).

Twoje dane Hasło Rezerwacje Użytkownicy Wyszukiwarka Wyloguj się

Login: korszak_poznan

Rezerwujesz: ARABELLA 4*
Termin wyjazdu od 2008-02-16 do 2008-03-01

Osoby w rezerwacji:

Nr osoby	Imię	Nazwa	Adres	Telefon	Data ur.	Email
1	KKLKLK	M,M	KLKL KLKL	Ikik		
2	KKLKLK	LKL	KLKL KLKL			
3	KKLKLK	KLK	KLKLKL KLKL			

Zarezerwowane składniki:

Osoba dorosła	Nazwa składnika	Ilość rezerwowana	DZIELNIK	Cena
	POZ-HRG 2	3	1	6507 PLN
	Pokój 2-osobowy	3	2	0 PLN
	HRG-POZ 2	3	1	0 PLN
	Opłata paliwowa + lotniskowa	3	1	600 PLN
	Alli inclusive	3	1	0 PLN
	Ubezp. bagażu, NW, KL , Chroby przew.-SIGNAL IDUNA	3	1	240 PLN
	Zniżka -10% dla os. dorosłej	3	1	0 PLN

Kwota rezerwacji: 7347.00 PLN

kliknij [TUTAJ](#) i uzupełnij:
Składnik "Pokój 2-osobowy" należy rezerwować dla 2 osób (DZIELNIK = 2)

Ryc. 7. Szczegóły rezerwacji (SART, Eximtours 2008)

W systemie MERLIN sposób postępowania jest podobny jak opisany powyżej, ma on jednak trochę więcej możliwości i wyróżnia się przyjaźniejszym dla użytkownika interfacem (ryc. 8).

Uczestnicy: * Pola obowiązkowe (prawidłowy format daty: DDMMRR)

1. Płeć* Nazwisko* Imię* Data urodzenia* Paszport* Cena
 Pan* [] [] [] [] [] 1590
 Kod* Miasto* Ulica* Telefon* E-mail* Płatnik* Rodzina
 [] [] [] [] [] [] []

2. Płeć* Nazwisko* Imię* Data urodzenia* Paszport* Cena
 Pani* [] [] [] [] [] 1590
 Kod* Miasto* Ulica* Telefon* E-mail* Płatnik
 [] [] [] [] [] [] []

Płatnik: * Pola obowiązkowe

Płeć*: Pan []
 Nazwisko*: []
 Imię*: []
 Ulica*: []
 Kod* / Miasto*: [] / []
 Kraj*: Polska []

Telefon*: []
 Telefon służbowy: []
 Telefon komórkowy: []
 Fax: []
 E-mail: []

Usługi dodatkowe

		Od	Do	Cena
<input type="checkbox"/>	Ubezpieczenie kosztów rezygnacji	29.02.08	07.03.08	Nie wybrano
<input type="checkbox"/>	Ubezpieczenie od chorób przewlekłych	29.02.08	07.03.08	Nie wybrano

Zapoznałem się i zaakceptowałem(am) [Warunki uczestnictwa](#)

Wstecz Wyciąć Opcja Rezerwuj

Ryc. 8. Formularz rezerwacyjny systemu MERLIN (Sunfun 2008)

W systemie OT formularz jest mniej rozbudowany, natomiast agent w momencie wypełniania danych osobowych ma pełen widok na szczegóły

organizowanej imprezy (ryc. 9). Poza etapami wyszukiwania i sprzedaży imprezy, agenci mają też możliwości przejrzenia wcześniejszych rezerwacji i sprzedaży.

Dane rezerwacji:		Cennik:	
Kierunek:	TURCJA ANTALYA	OS.DOR/POK2 = 1560.00 PLN	
Termin:	25-06-2008 / 02.07.2008	OS.DOR/POK 1 OS = 2120.00 PLN	
Lot:	WAW 16:50 -> AYT 20:45	DZI 2-5 = 1020.00 PLN	
	AYT 13:45 -> WAW 15:50	DZI 6-12 = 1020.00 PLN	
Nr lotu:	SHY306 / SHY305	OS.DOR/DOST = 1500.00 PLN	
Dorosłych:	2		
Hotel:	WIEN HB ***+	2*OS.DOR/POK2 = 2*1560.00 PLN = 3120 PLN	
Rodzaj pokoju:	1 x pokój Wyżywienie: HB	2*PAMUKKALE 1 dzień 0 zł (zgodnie z regulaminem) = 2*0.00 PLN = 0 PLN	
	2 os.	2*UBEZPIECZENIE KR. GRATIS do 31 marca 2008 = 2*0.00 PLN = 0 PLN	
		2*OPLLOTN = 2*230.00 PLN = 460 PLN	
		Należności: 3580 PLN	

Dodatkowe opcje do wyboru:	
1.	<input type="text" value="opcje do wyboru"/>
2.	<input type="text" value="opcje do wyboru"/>
3.	<input type="text" value="opcje do wyboru"/>

Jak dowiedział(a) się Pan/Pani o aktualnej ofercie ORBIS Travel ?		<input type="text" value="-- Wybierz proszę --"/>
---	--	---

Lista dorosłych:							
Prefix*	Nazwisko*	Imię*	Data ur.* (dd.mm.yyyy)	Ulica*	Kod*	Miasto*	Tel. komórkowy (obligatoryjnie na wypadek zmian w ostatniej chwili)*
Mr	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ryc. 9. Formularz rezerwacyjny systemu OT

Wspomniane systemy rezerwacji miejsc na imprezach turystycznych ogromnie ułatwiają obrót ofertami. Ich główne jednak zastosowanie jest możliwe praktycznie jedynie w układzie: duży touroperator jest organizatorem wielu imprez, sprzedawanych przez sieć agentów, którymi są jego własne oddziały lub mniejsze biura podróży. Praktycznie zamknięty jest dostęp do tego typu systemów dla małych biur podróży organizujących kilkadziesiąt niewielkich wyjazdów w ciągu roku. Oczywiście duży touroperator mógłby w swoim systemie sprzedawać imprezy „małych” organizatorów, ale prawdopodobnie nie jest to atrakcyjnie ekonomicznie, a wręcz może się jawić jako działanie konkurencyjne. Na polskim rynku brakuje jednolitego systemu promującego miejsca na wszystkich imprezach organizowanych przez biura podróży. Nie istnieje system łączący oferty małych i dużych organizatorów. W rezultacie klient udający się do biura podróży powinien mieć świadomość, że agent wyszukujący wymarzony urlop porusza się w „gąszczu” ofert kilku dużych touroperatorów, korzystając jednocześnie z kilku systemów rezerwacyjnych.

Można odnieść wrażenie, że do pewnego stopnia polski rynek usług turystycznych działa ciągle w sposób dość prymitywny: biuro organizuje wyjazd i samodzielnie sprzedaje miejsca, ewentualnie udostępniając je przez pośredników. Byłoby pożądanym, aby istniał duży elastyczny system rezerwacyjny,

do którego wszyscy organizatorzy zgłaszałiby imprezy i jednocześnie wszyscy byłiby agentami sprzedającymi oferty własne jak i innych biur podróży. Trudno stwierdzić, czy jest możliwe powstanie tego typu systemu. Przeszkodami mogą być konkurencja pomiędzy biurami i brak inwestora, który zechciałby wyłożyć odpowiednie środki i stworzyć system na tyle uniwersalny i użyteczny, aby przyciągnął większość biur podróży. Istnieje też zagrożenie, że powstanie takiego systemu wpłynęłoby na zmonopolizowanie rynku, co oczywiście skutkowałoby niekontrolowanym wzrostem opłat za funkcjonowanie systemu, odbijając się na cenach imprez turystycznych dla ostatecznych odbiorców.

PODSUMOWANIE

Przedstawione w pracy i inne systemy rezerwacji miejsc zrewolucjonizowały sprzedaż imprez turystycznych. Pozwalają one agentom, a tym samym klientom biur podróży, na dostęp do olbrzymiej liczby ofert. Umożliwiają one wyszukanie ofert optymalnie dopasowanych do potrzeb i możliwości klienta. W pewnych dziedzinach w czasie sprzedaży propozycja może być dostosowywana do życzeń klienta. Systemy ogromnie ułatwiły i zefektywizowały pracę w samych biurach podróży. Dzięki Internetowi klient sam może wyszukać interesujące oferty na stronach reklamowych, a później poprzez agenta praktycznie natychmiast zarezerwować lub kupić imprezę. Ich wadą jest, że nawet jeżeli kilka biur wykorzystuje ten sam system rezerwacji, to każde oferuje swoje imprezy niezależnie. Nie istnieje system łączący propozycje wielu organizatorów.

Ogólne zasady funkcjonowania systemów rezerwacji są zbliżone, jednak bardzo mogą się one różnić wyglądem poszczególnych stron, kolejnością informacji, które musi wypełniać agent itp. Wymaga to od sprzedawców biegłego posługiwania się kilkoma systemami, ale w toku pracy mogą oni nabrać dużej praktyki i bardzo sprawnie wykorzystywać różne systemy. Wydaje się jednak, że szkoły kształcące przyszłych pracowników branży turystycznej i rekreacyjnej powinny rozważyć wprowadzenie do programów kształcenia zajęć z wykorzystania systemów rezerwacji miejsc. Wówczas ich absolwenci czuliby się pewniej w chwili podjęcia pracy.

SUMMARY

The main facility using by travel agency is sites booking systems. Among the, there are SART, MERLIN, as well as system constructed by Orbis agency. They are different

from each other in graphical outline, the sequence in which information is released and the precision in searching offer. They are enable to choose tourist meeting offers and buy chosen places. They are very useful in travel agency functioning. But good command and proficiency in using is requested from the sellers. Unfortunately, these systems do not link offers from different agencies. There is also lack of one complex system which can serve more than one travel agency

BIBLIOGRAFIA

1. Cieśla D. (2008): http://www.travelplan.pl/page_history.html
2. Eximtours (2008): <http://exim.turystyka.net/web/>
3. Sunfun (2008): <http://www.sunfun.pl/>
4. Orbis Travel (2008): <http://wawbzrez2.pbp.com/orbc12008/index.php>

DR JACEK LEŚNY

Wielkopolska Wyższa Szkoła Turystyki i Zarządzania

Katedra Agrometeorologii UP w Poznaniu

e-mail: jlesny@au.poznan.pl