



<http://uard.bg>

## New Knowledge Journal of Science

### Списание за наука „Ново знание“

Academic Publishing House "Talent"  
University of Agribusiness and Rural Development - Bulgaria

Академично издателство „Талант“  
Висше училище по агробизнес и развитие на регионите - Пловдив

#### INFORMATION TECHNOLOGIES IN TOURISM

**Radka Tosheva, Aleksandrina Gancheva**

*University of Agribusiness and Rural Development – Plovdiv, Bulgaria*

**Key words:**

Information technology  
tourism  
Internet

**Abstract**

In this article the focus is on the role of information technology in tourism, tourism business, electronic payments, software used by tourist companies, new technologies for online advertising and shopping, software for mobile devices.

#### ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМА

**Радка Тошева, Александрина Ганчева**

*Висше училище по агробизнес и развитие на регионите - Пловдив*

**Ключови думи:**

информационни  
технологии  
туризъм  
интернет

**Резюме**

В настоящата статия вниманието е насочено върху ролята на информационните технологии в туризма, туристическия бизнес, електронните разплащания, софтуерите, използвани от туристическите компании, новите технологии за онлайн реклама и пазаруване, софтуерите за мобилни устройства.

#### ВЪВЕДЕНИЕ

Значението на информационните технологии в туризма, особено на World Wide Web, се е увеличило значително през последните няколко години и тази тенденция със сигурност ще продължи. Интернет е навсякъде в нашия живот и е нещо, което всеки използва всеки ден и почти всеки час.

Компютрите играят основополагаща роля в живота на обикновените хора, на работните им места, в домовете им. Правят по-лесен обмена на информация независимо от разстоянието и времето. Световната мрежа разкрива нови възможности и алтернативи пред съвременния бизнес за осъществяване на маркетинг, търговия, реклама. За прехвърляне на стотици страници информация, вече не е необходимо толкова много време.

Цифровото кодиране и глобалните компютърни мрежи предоставят възможност дадена информация да бъде поднесена по оригинален начин, да бъде копирана, съдържанието да бъде коригирано и

изпратено до всеки потребител за отрицателно кратко време.

Днес за всеки бизнес е жизненоважно да използва информационните технологии във всички аспекти на управлението - реклама, контакти с клиенти, дистрибуция и продажба. Интернет сега е мястото, където можете да намерите всичко, където можете да научите всичко, където можете да си купите всичко. Всеки разрастващ се бизнес трябва да положи много усилия в изграждането на неговия интернет профил.

#### ПРИЛОЖЕНИЕ НА ИНФОРМАЦИОННИТЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМА

Ползи от използването на информационни технологии в туризма са:

- ценово сравнение с конкурентите – това дава избор на потенциалните клиенти;
- бърза и ефективна реклама;
- бързи и безпроблемни онлайн плащания;

➤ намиране на най-добрия начин за привличане вниманието на потенциалния клиент;

➤ увеличаване печалбата на фирмата.

Широкото приемане на електронни плащания значително разширява обема на продажбите на стоки и услуги, намалява бариерите за незабавен кредит и ликвидност и улеснява географските ограничения за търговия и обмен на стоки и услуги.

Съществуват няколко световно признати метода за онлайн разплащания:

➤ онлайн плащане с дебитна карта;

➤ онлайн плащане с кредитна карта;

➤ PayPal;

➤ директен дебит от сметка.

Повечето онлайн търговци, особено по-големите хотели и атракционни места, позволяват да платите с вашата кредитна карта или дебитна карта (като Visa или MasterCard). С този вид плащане ще бъдете помолени да въведете номера на кредитната си карта, дата на валидност и код за сигурност (последните три цифри на гърба на картата). Вие не въвеждате ПИН кода на вашата дебитна карта, но парите пак ще бъдат изтеглени директно от вашата банкова сметка, ако използвате дебитна карта.

PayPal е компания за онлайн банкиране, специализирана в онлайн платежни операции. PayPal е все по-често и опция за много онлайн търговски сайтове, включително хотели и туристически агенции, тъй като чрез него е по-лесно за всеки да направи онлайн плащане. PayPal действа като посредник между банковата сметка и търговеца, така че търговецът никога няма достъп до основната информация за банковата ви сметка. Регистрацията в PayPal е безплатна.

В България са особено популярни два метода за електронни разплащания:

1. с дебитна/кредитна карта – Visa, Maestro

2. плащания онлайн, подобни на PayPal

Най-популярен сайт е [www.epay.bg](http://www.epay.bg), където потребителят трябва първо да регистрира своята дебитна карта, за да може да извършва онлайн плащания.

Ползи от онлайн плащанията:

➤ избор – подобно на конкурентите, компанията може да предложи широка гама от опции за плащане;

➤ удобство - те премахват необходимостта от фактури, чекове и пари в брой;

➤ кредит - те могат да разрешат покупки, които иначе биха били забавени;

➤ концесии - малки отстъпки за насърчаване на онлайн покупки; подобрява възприемането на продукта/услугата;

➤ автоматизираната обработка на онлайн плащанията може да спомогне на бизнеса за намаляване на разходите.

Технологията COMPUTER RESERVATION SYSTEM (CRS) е използвана за първи път от авиокомпаниите, но

сега е част от управлението на големите хотели, туристически агенции, компании за коли под наем.

Технологията работи чрез използване на компютри от специален вид, наети телефонни линии и връзка с Интернет.

CRS се използват обикновено, за да се свържат туристическите агенции с търговското дружество - хотел, авиокомпания или туристическа забележителност.

При този вид технология туристическият агент е свързан към централен хост компютър. Хост компютърът е почти винаги мейнфрейм с огромна база данни. Хост компютърът изпраща заявка до всеки туристически агент всяка секунда, за да се види дали има някакви заявки за изпращане или приемане.

Системата COMPUTER RESERVATION SYSTEM (CRS) допринася до голяма степен за увеличаване на обема на продажбите и дава точна информация относно наличието и продажбата на продукти (услуги), като ефективно осигурява значителна печалба.

Ползи от използването на CRS:

➤ фирмата може да използва колкото иска туристически агенти;

➤ информация в реално време за наличност на билети (стаи, коли и др.);

➤ идеално решение за хотели, компании за коли под наем, авиокомпания, туристически дестинации;

➤ компанията може лесно да следи нивата на продажбите;

➤ CRS прави възможно планирането на бъдещи събития за туристическия бизнес на компанията.

Софтуерът COLLABORATIVE FILTERING се прилага за извличане на данни. Този вид приложение използва силата на клиентската бази данни за идентифициране на клиенти, които имат сходни профили като предпочитания, интереси, модели на пътуване и др., въз основа на предварително натрупаните знания за клиентите.

Типични примери са:

➤ [www.amazon.com](http://www.amazon.com)

➤ [www.google.com](http://www.google.com)

➤ [www.facebook.com](http://www.facebook.com)

➤ [www.youtube.com](http://www.youtube.com)

Ползи от използването на COLLABORATIVE FILTERING софтуер:

➤ Помага на туристическата компания да намира потенциалните си клиенти.

➤ Улеснява рекламирането точно на потенциалните клиенти.

➤ От друга страна, помага на потенциалните клиенти да намират най-доброто за тях.

➤ Туристическата компания може да разширява клиентската си база данни с всеки нов клиент.

➤ Увеличаване на фирмената печалба в средносрочен и дългосрочен план.

Софтуерът за персонализация или PERSONALIZATION SOFTWARE - PROFILING е също форма на извличане

на данни. Този софтуер се основава на убеждението, че хората живеят зает живот и искат други хора да се грижат за техните нужди. Този тип софтуер следи и съхранява предпочитанията и поведението при покупка на потребителите. По този начин той може да персонализира продукти (услуги), базирани на нуждите и предпочитанията и съответно да приложи директен маркетинг.

Новите тенденции в онлайн маркетинга и рекламата използват комбинация от силата на потребителското търсене с новите технологии, което позволява на всеки потребител да намери най-добрата оферта по отношение на неговите предпочитания. Ключът е да се предложи на потребителя възможността да разбере какво е най-доброто за него, без значение къде се намира - вкъщи, в офиса, на почивка.

От жизненоважно значение за всеки бизнес е да използва най-новите тенденции в онлайн пазаруването и да предлага най-новите услуги, подобно на конкуренти си.

Груповото пазаруване, известно още и като колективно пазаруване, предлага продукти и услуги на значително по-ниски цени при условие, че минимален брой купувачи ще направят покупка. Обикновено тези сайтове разполагат със "сделка на деня". Със стартирането на тази сделка определен брой хора се съгласяват да купят продукта или услугата. Купувачите след това принтират ваучер, за да използват отстъпката или намалението при търговеца. Много от сайтовете за групово пазаруване работят чрез преговори с местни търговци за отстъпки, като в замяна обещават да осигурят големи продажби.

Ползи за компанията:

- намаляване разходите за реклама;
- осигуряване на голям брой клиенти, които отговарят на целевия пазар;
- увеличаване фирмената печалба, чрез нарастване броя на новите клиенти;
- изграждат популярен имидж на компанията сред обществото, чрез привличане на потребителското внимание с ежедневните оферти.

От друга страна клиента спестява на значителни финансови средства; има избор между голямото разнообразие на предлагани продукти и услуги; съчетава пазаруването със социалната комуникация; спестява време; намира най-добрия продукт според своите предпочитания на най-добрата цена.

Има няколко световно утвърдени сайта за групово пазаруване:

- [www.groupon.com](http://www.groupon.com)
- [www.livingsocial.com](http://www.livingsocial.com)
- [www.google.com/offers](http://www.google.com/offers)

В България най-известни са:

- [www.vsichkioferti.bg](http://www.vsichkioferti.bg)
- [www.grabo.bg](http://www.grabo.bg)
- [www.vipoferta.bg](http://www.vipoferta.bg)

Ползите от рекламата чрез FACEBOOK и GOOGLE се изразяват в по-ниските такси за реклама, значително по-голям брой регистрирани потребители - повече от 500 милиона, рекламиране на потребители от целевия пазарен сегмент, спестяване на време, ефективно привличане на нови клиенти и поддръжници на бизнеса.

Най-новата тенденция в сектора на информационните технологии днес са преносимите и мобилни устройства - смартфони, планшети и нетбуци. Използването на специален софтуер за този вид устройства го прави много ефективно за бизнеса. Планшети – iPad, Samsung Galaxy Tab и смартфони – iPhone, Samsung Galaxy използват операционна система Android и софтуер от Apple. Бизнесът трябва да разработи и използва мобилни софтуерни приложения, които да използва в тези устройства.

Съществуват много безплатни приложения, които могат да бъдат използвани от всяка компания в туристическия сектор: хотели – за резервации и продажби на билети и за промоционални оферти; ресторанти; туристически агенции; туристически забележителности.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящата статия изтъкнахме ползите и необходимостта от използването на новите системи и технологии за бизнеса и туризма, иновативните методи за пазаруване и реклама, съобразени с напредъка на науката. Разгледахме предимствата от прилагането на новите технологии, ролята им в работния процес на всеки един от нас и възможностите за осъществяване на комуникация.

## Източници

1. [www.amazon.com](http://www.amazon.com)
2. [www.epay.bg](http://www.epay.bg)
3. [www.facebook.com](http://www.facebook.com)
4. [www.google.com](http://www.google.com)
5. [www.google.com/offers](http://www.google.com/offers)
6. [www.grabo.bg](http://www.grabo.bg)
7. [www.groupon.com](http://www.groupon.com)
8. [www.livingsocial.com](http://www.livingsocial.com)
9. [www.paypal.com](http://www.paypal.com)
10. [www.vipoferta.bg](http://www.vipoferta.bg)
11. [www.vsichkioferti.bg](http://www.vsichkioferti.bg)
12. [www.youtube.com](http://www.youtube.com)