

OBSAH

	Seznam obrázků	6
	Seznam tabulek	7
	Seznam grafů	7
	Seznam použitých zkratk	8
ÚVOD		9
1	VÝCHODISKA HOTELOVÉ INFORMATIKY	10
1.1	Informační a komunikační technologie	10
1.1.1	Informační technologie	11
1.1.2	Komunikační technologie	12
1.2	Informační systémy	12
1.2.1	Vhodnost informačního systému pro úroveň řízení	15
1.2.2	Požadavky na informační systém	19
1.2.3	Analýza a návrh informačního systému	20
1.2.4	Alternativy vývoje informačního systému	23
	▪ Individuální vývoj informačního systému	23
	▪ Nákup hotového informačního systému	24
	▪ Outsourcing	24
	▪ Využívání ASP	25
	▪ Využívání SOA	26
	▪ Cloud Computing	26
1.2.5	Základní legislativní opatření pro autory IS	27
1.3	Lidský činitel	28
1.4	Specifické charakteristiky hotelu	29
1.5	Obchodování a mezinárodní obchodování hotelu	33
1.6	Marketingové aktivity	36
1.6.1	Trendy růstu obchodu - populace na Internetu	36
1.6.2	Vývoj internetového obchodování	39
1.6.3	Možnosti využívání Internetu k marketingu	42
1.6.4	Marketingový výzkum	45
2	KLÍČOVÉ APLIKACE V HOTELNICTVÍ	46
2.1	Třívrstvá architektura	46
2.1.1	Datová vrstva	48
2.1.2	Aplikační vrstva	49
2.1.3	Prezentační vrstva	49
2.2	Oblast podle pomyslné hranice IS firmy	50
2.2.1	Back office	50

2.2.2	Front office	50
2.3	Vybrané systémy elektronického podnikání	51
2.3.1	Enterprise Resource Planning	54
2.3.2	Customer Relationship Management	59
2.3.3	Supply Chain Management	63
2.3.4	Enterprise Content Management	65
2.3.5	Business Intelligence	65

3 VYUŽÍVÁNÍ INTERNETOVÉHO PROSTŘEDÍ 74

3.1	Webové stránky	75
3.1.1	Statické webové stránky	76
3.1.2	Dynamické webové stránky	80
3.1.3	Responzivní webové stránky	82
3.2	Elektronická pošta	83
3.3	Mailing lists	84
3.4	Newsgroups	84
3.5	FTP	85
3.6	Sociální sítě	86
3.7	Současné standardní hotelové systémy	86
3.7.1	Globální distribuční systémy	87
	▪ Amadeus	88
	▪ Sabre	88
	▪ Galileo	88
	▪ Worldspan	89
3.7.2	Internetové rezervační systémy	90
3.7.3	Rezervace přes webové stránky hotelu	91
3.7.4	Vlastní rezervační systém hotelu	92
3.8	Minivýzkum současných webových stránek	93
3.8.1	Základní údaje o provedeném minivýzkumu	93
3.8.2	Výsledky minivýzkumu	95
3.8.3	Vyhodnocení minivýzkumu webových stránek	97

4 INFORMAČNÍ BEZPEČNOST HOTELU 101

4.1	Rozdělení bezpečnosti v hotelu	103
4.2	Bezpečnost technologií a systémů	104
4.2.1	Aktiva	105
4.2.2	Hodnota	105
4.2.3	Zranitelnost a zranitelné místo	106
4.2.4	Hrozba	107
4.2.5	Bezpečnostní incident	107

4.2.6	Útočník	107
4.2.7	Riziko	108
4.2.8	Úroveň rizika	108
4.2.9	Protiopatření	109
4.2.10	Bezpečnostní požadavky	110
4.3	Bezpečnostní politika	111
4.4	Znalosti informační bezpečnosti pracovníky	113

5 SYSTÉMOVÁ INTEGRACE 116

5.1	Úrovně systémové integrace	117
5.2	Systémový integrátor	117
5.3	Hlavní úlohy systémového integrátora	118

ZÁVĚR 120

	Použité zdroje	121
	Seznam zkoumaných webových stránek hotelů	126
	Jmenný rejstřík	132
	Věcný rejstřík	133
	Abstract	137
	O autorovi	139