



ВИСОКА ПОСЛОВНА ШКОЛА
СТРУКОВНИХ СТУДИЈА – БЛАЦЕ
Часопис из области економије, менаџмента и
информатике „БизИнфо“
Број 7/2013, стр. 67-77
Адреса: Краља Петра I, бр.70, 18420 Блаце

Стручни рад

УДК: 338.48:004.738.5 ; 004.738.5:339

СИСТЕМ ЗА ОНЛАЈН (ONLINE) РЕЗЕРВАЦИЈУ КАО В2С ФОРМА ЕЛЕКТРОНСКЕ ТРГОВИНЕ У ТУРИЗМУ

ONLINE SYSTEM BOOKING AS B2C E-COMMERCE IN TURISM

Владан Ивановић¹

Министарство унутрашњих послова Републике Србије, Управа за
ванредне ситуације, Ниш

Марко Гашић

Горан Перић

Висока пословна школа струковних студија, Блаце

Резиме: У раду је приказана имплементација система за онлајн резервацију смештајних капацитета хотела „Х“ у Луковској Бањи и његове предности, као В2С форма електронске трговине. Настоји се показати значај и улога електронске трговине у туризму, кроз систем за онлајн резервацију. Преко система за онлајн резервацију хотел „Х“ приступа електронској трговини која обухвата онлајн комуникације, пословне трансакције, трговину робом и услугама, пружање сервисних и финансијских услуга и све остале акције и радње које прате пословање и за чију реализацију је неопходна рачунарска мрежа Интернет.

Кључне речи: систем за онлајн резервацију, е-трговина, b2c.

Abstract: This paper presents the implementation of a system for online booking of accommodation facilities at the "X" in Lukovska Spa and its benefits, such form of B2C e-commerce. The goal is to show

¹ ivvladan@medianis.net

the importance and role of electronic commerce in tourism through the online booking system. Through online booking system for hotel "X" approach to electronic commerce, including online communication, business transactions, trade in goods and services, providing service and financial services, and all other actions and activities that follow the operation and development of which is the necessary computer network Internet.

Key words: *system for online booking, electronic commerce, b2c.*

1. УВОД

У туристичкој индустрији, све више услуга које се пружају туристима заснивају се на употреби Интернета као главног комуникационог канала. Развој Интернета допринео је великим променама у начину и ефикасности рада пословних система. Интернет је у потпуности изменио начин пословања, руше се географске границе, језичке баријере и валутна ограничења. Омогућена је једноставна и брза комуникација, преношење великих количина података на велике удаљености, једноставно објављивање и ажурирање мултимедијалних докумената и њихова континуирана доступност, дигитална испорука добара и услуга, стварање виртуелних организација...

Све то представља елементе новог облика пословања тзв. електронског пословања (electronic business). Електронско пословање је општи концепт који обухвата све облике пословних трансакција или размене информација које се изводе коришћењем информационе и комуникационе технологије и то: између предузећа, између предузећа и њихових купаца, или између предузећа и јавне администрације.

Електронско пословање укључује и електронску трговину (electronic commerce) која описује процес куповине, продаје, трансфера или размене производа, услуга или информација путем компјутерских мрежа, укључујући и Интернет. Под појмом електронске трговине, саставним делом електронског пословања, обично се подразумевају операције куповине и продаје производа и услуга, које се обављају преко Интернета. Али концепт електронске трговине је много шири и не ограничава се само на Интернет. Трговина преко Интернета се сматра

најпрофитабилнијим обликом трговине због једноставности и ниских трошкова.

У туризму, туристи имају могућност директне комуникације са крајњим пружаоцима туристичких услуга, и у могућности су да идентификују, задовоље па чак и промене захтеве за туристичким производима, а са друге стране пружаоци услуга могу ефикасније да удовоље све комплекснијим захтевима својих корисника. Широка лепеза туристичких производа може бити понуђена, висока транспарентност, и могућност да се производ или услуга погледа пре коначне куповине, чине Интернет најатрактивнијим каналом дистрибуције производа.

Интернет дистрибуција туристичких производа може да генерише значајно смањење трошкова и предност за пружаоце услуга, тако што омогућава успешно и ефикасно долажење до нових клијената.

2. B2C ФОРМА ЕЛЕКТРОНСКЕ ТРОВИНЕ У ТУРИЗМУ – СИСТЕМ ЗА ОНЛАЈН (ONLINE) РЕЗЕРВАЦИЈУ

Електронска трговина је дигитално омогућена комерцијална трансакција између организација и појединаца. B2C као једна од форми електронске трговине, је електронска куповина индивидуалних потрошача - електронска малопродаја, али обухвата и обезбеђење информација путем мреже². Та категорија електронске трговине значајно је повећана развојем вебa.

Пословни системи су створили новог нелојалног и изузетно добро информисаног купца. Људима је данас најважније време, људи су презапослени и немају времена за обилажење туристичких агенција и хотела у потрази за савршеним одмором. Да би се што више приближили запосленим људима, туристичке компаније су почела да пласирају своју туристичку понуду путем Интернета.

² Лабораторија за електронско пословање, Електронска трговина (Скрипта), ФОН, Београд, 2007.

Хотелске компаније (велики ланци хотела) међународног значаја су прве почеле са увођењем савремених резервационих система тј са увођењем електронске трговине у свој систем пословања.

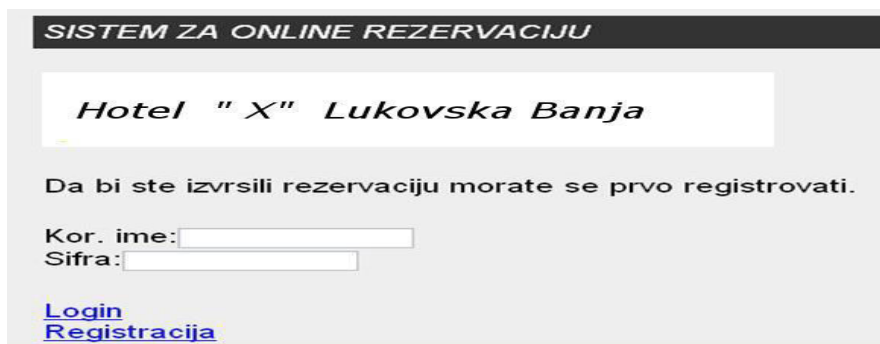
2.1. ПОЈАМ И ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА РЕЗЕРВАЦИОНОГ СИСТЕМА

Рачунари су знатно увећали квалитет туристичких информационих система, олакшавајући и убрзавајући процесе прикупљања, обраде, чувања и коришћења информација. Дистрибуциони системи су посебни типови информационих система који су намењени дистрибуцији туристичких производа.

Осим дистрибуционих, посебно су значајни и резервациони системи, као један од кључних елемената у систему дистрибуције туристичких производа, захваљујући којима се успоставља систем он-лине резервације унапред, а који, уз промене цена и формирање листе чекања, представља једну од техника управљања тражњом у кратком року. Осим контроле у кратком року, резервациони системи омогућавају компанијама и тачније предвиђање будуће тражње у дужем року, и сходно могућностима, повећање понуде.³

У циљу унапређења пословања хотела „Х,, у Луковској Бањи креирали смо систем који омогућава туристима да са било којег места могу да изврше резервацију смештаја путем рачунарске мреже Интернета. Онлајн резервација је онлајн резервациони систем за израду резервације слободних соба у хотелу путем Интернета и издавање предрачуна код резервација слободних соба.

³ Пантовић В., Динић С., Старчевић Д., Савремено пословање и Интернет технологије, ФОН, 2008.



SISTEM ZA ONLINE REZERVACIJU

Hotel "X" Lukovska Banja

Da bi ste izvršili rezervaciju morate se prvo registrovati.

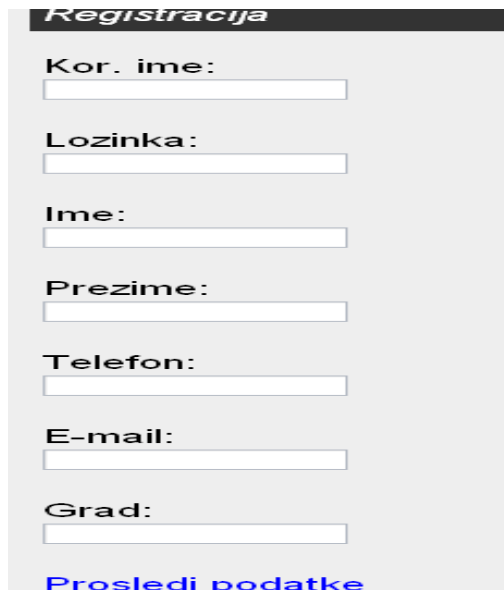
Kor. ime:

Sifra:

[Login](#)
[Registracija](#)

Слика 1. Почетна страница система за онлајн резервацију
Систем, апликација је рађена php програмским језиком коришћењем mysql технологије. Апликација може бити независна, а може бити и као додатак неком порталу нпр. Joomla.

Да би корисник приступио систему за онлајн резервацију, мора се регистровати, а касније са регистрованим параметрима улоговати. Креирана је форма за регистрацију, која садржи основне податке корисника (корисничко име, лозинка, име, презиме, телефон, емаил и град).



Registracija

Kor. ime:

Lozinka:

Ime:

Prezime:

Telefon:

E-mail:

Grad:

[Prosledi podatke](#)

Слика 2. Форма за регистарцију

За дату форму регистрације креирана је база логин и у оквиру ње табела „корисници“.

Field	Type	Collation	Attributes	Null	Default	Extra	Action
☐ id	int(10)			No		auto_increment	     
☐ kor_ime	varchar(50)	latin1_swedish_ci		No			     
☐ lozinka	varchar(32)	latin1_swedish_ci		No			     
☐ ime	varchar(20)	latin1_swedish_ci		No			     
☐ prezime	varchar(20)	latin1_swedish_ci		No			     
☐ telefon	varchar(50)	latin1_swedish_ci		No			     
☐ email	varchar(20)	latin1_swedish_ci		No			     
☐ grad	varchar(30)	latin1_swedish_ci		No			     

Slika 3. База „логин“ , табела „корисници“

Корисник уноси своје податке за регистрацију, који се његовом потврдом прослеђују у бази “корисници “ и његовим логовањем на систем врши се читање података из базе тј. ауторизација корисника. Након извршене регистрације и успешног логовања могуће је ући у свој профил и мењати регистроване податке као и приступити систему за онлајн резервације и резервисати смештај.

За резервацију смештаја, креирали смо форму за онлајн резервацију која садржи (име и презиме, рег.корисничко име, телефон, емил, начин плаћања, категорију собе, датум доласка и датум напуштања хотела)

FORMA ZA ONLINE REZERVACIJU

Ime i prezime:

Korisnicko ime:

Telefon:

E-mail:

Nacin placanja:

Kategorija sobe:

Datum dolaska: (godina-mm-dd):

Datum odlaska: (godina-mm-dd):

Слика 4. Форма за резервацију смештаја

За дату форму онлајн резервације креирана је табела “пролом“ која је повезана php script-ом са датом формом. Могуће је извршити резервацију тј упис и од стране администратора преглед тј читање података.

Server: localhost ▶ Database: login ▶ Table: prolom

Structure Browse SQL Search Insert Export Operations Empty

	Field	Type	Collation	Attributes	Null	Default	Extra	Action
☐	imeiprezime	varchar(50)	latin1_swedish_ci		No			      
☐	username	varchar(20)	latin1_swedish_ci		No			      
☐	telefon	int(20)			No	0		      
☐	email	varchar(30)	latin1_swedish_ci		No			      
☐	nacinplacanja	varchar(50)	latin1_swedish_ci		No			      
☐	kategorijasobe	varchar(40)	latin1_swedish_ci		No			      
☐	datumdolaska	date			No	0000-00-00		      
☐	datumodlaska	date			No	0000-00-00		      

Слика 5. Табела „пролом“ за потребе форме за онлајн резервацију

Након успешно попуњене форме за онлајн резервацију и прослеђених података, отвара се страница која потврђује да сте успешно извршили резервацију са описом резервације.

Rezervacija

ZAHVALJUJEMO VAM !!!

Marija Martinovic

Uspesno ste izvrшили rezervaciju za hotel " X " u Lukovskoj Banji

Vas izbor je : jednokrevetna soba (pun pansion)

Za period od 2008-05-10 do 2008-05-21

U narednih 24h bicete kontaktirani radi potvrđivanja rezervacije i vaseg dolaska.

Слика 6. Потврда извршене резервације са прегледом резервације

Администратор Веб портала може у сваком тренутку да прегледа списак извршених резервација, са детаљима извршене резервације.

ADMIN STRANA SISTEMA

Извршене резервације за hotel "X" u Lukovskoj Banji							
(ime i prezime, username, telefon, mail, način plaćanja, kategorija sobe, datum dolaska, datum odlaska)							
Marko Maksimovic	mare	064564345	markomk@yahoo.com	cekovna na rate	trokrevetna	2008-05-20	2008-06-01
Vesna Milenkovic	veca	035432432	veca76@yahoo.com	kes	jednokrevetna	2008-05-17	2008-05-28
Vladan Ivanovic	rvvladan	064554322	ivvladan@mechans.net	karbicom	dvoкреветна -pun pansion	2008-04-18	2008-04-29

Слика 7. Преглед извршених резервација од стране администратора

На основу дате слике, може се видети да су резервације извршили 3 (три) корисника, Марко Максимовић, Весна Миленковић и Владан Ивановић. Након прегледа резервације, администратор шаље предрачун корисницима и након уплате потврђује им резервацију за наведени термин, или им потврду врши телефонским путем.

3. КОРИСТИ СИСТЕМА ЗА ОНЛАЈН РЕЗЕРВАЦИЈУ

3.1 КОРИСТИ ЗА КОМПАНИЈУ (ХОТЕЛ)

- Резервације стижу 24 сата дневно чак и када сви у компанији спавају
- Проширује се тржиште
- Лакше се наводе купци да купују, влада правило импулсивне куповине
- Мање кошта презентирање производа и услуга путем он-лајн каталога него на неки други начин.
- Брз и једноставан преглед резервације

3.2 КОРИСТИ ЗА КОРИСНИКА (ГОСТА)

- *Могућност резервације 24 сата свих 365 дана.*

- *Ниска цена.* Овај систем омогућује резервацију по веома повољним ценама које су у просеку ниже за 5-10% .
- *Богатији избор.* Богатији избор понуде и преглед понуде у сваком тренутку.
- *Квалитетнија услуга.* Туристима се могу понудити информисање о производима преко база података које садрже детаљне податке о њима.
- *Веће погодности.* На пример, неким људима одлазак у агенцију не причињава задовољство, а то се може решити он-лине резервацијом за неколико минута.
- *Више забаве.* Постоји начин да се куповином преко Веба дође и до забаве. Неке компаније су успеле у томе давајући на пример забавну листу Топ 10, шале итд. Њихова функција је да их забаве и насмеју.

ЗАКЉУЧАК

На основу изложеног, јасно је да електронско пословање и информационо комуникационе технологије стварају са сектором туризма нераскидиву везу. Туризам је сектор који бележи највећи раст у светској економији снажно потпомогнут новим могућностима електронског пословања.

Развојом електронског пословања, стварају се и нови типови производа и услуга у туристичкој индустрији, које до јуче није било могуће реализовати. Од овога немају користи само туристичке компаније које овакву врсту пословања примењују, већ и туристи који данас имају пред собом мноштво дистрибутивних канала и информације на клик миша далеко.

Увођењем електронске трговине у систем пословања Хотела „Х“, омогућено је, не само онлајн представљање својих производа и промоција на интернету, него и трговина производа преко Интернета. Овим долази до редуковања трошкова пословања и до боље позиције компаније (хотела) на тржишту.

Новоотворени проблем је обезбеђење сигурности (заштите) и како приступити мобилном пословању и доћи до корисника који не поседују рачунар , већ мобилни телефон треће генерације, што је свакако један изазов за следећи корак иновација.

ЛИТЕРАТУРА

1. Лабораторија за електронско пословање, Електронска трговина (Скрипта), ФОН, Београд, 2007.
2. Лабораторија за електронско пословање -муелаб.нет-, Имплементација е-пословних система и Интернет бизнис план (Скрипта), 2007.
3. Лабораторија за електронско пословање, PHP + MYSQL технологије (Скрипта), ФОН, Београд, 2007.
4. Његуш, А., Информациони системи у туристичком пословању, Факултет за туризам и хотелијерство, Универзитет Сингидунум, 2010.
5. Пантовић В., Динић С., Старчевић Д., Савремено пословање и Интернет технологије, ФОН , 2008.
6. Станкић, Р., Пословна информатика, Економски факултет у Београду, Београд, 2007.

Рад је примљен 06.05.2013.

Прихваћен за објављивање 22.05.2013.