

Jerzy Berdychowski

# INFORMATYKA W TURYSTYCE I REKREACJI

Materiały do zajęć  
z wykorzystaniem systemu

**AMADEUS**  
**Selling**  
**Platform**

AD 29JUL FRAPAR 1100  
AA 13SEP FRAWAW 1800  
AE 23OCT LONWAW 1000



**ALMAMER**  
WYŻSZA SZKOŁA EKONOMICZNA

WARSZAWA 2011

## RECENZENCI

prof. dr hab. Tomasz Ambroziak  
dr hab. inż. Kazimierz Worwa

## REDAKCJA I KOREKTA

Joanna Warecka

## SKŁAD I ŁAMANIE

Tomasz Fabiański

## ZRZUTY EKRANOWE

Jerzy Berdychowski

## PROJEKT OKŁADKI

Tomasz Fabiański

© Copyright by ALMAMER Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 2011

Wszelkie prawa zastrzeżone. Każda reprodukcja lub adaptacja całości bądź części niniejszej publikacji, niezależnie od zastosowanej techniki reprodukcji (drukarskiej, fotograficznej, komputerowej i in.), wymaga pisemnej zgody Wydawcy.

ALMAMER Wyższa Szkoła Ekonomiczna  
01-201 Warszawa, ul. Wolska 43  
[www.almamer.pl](http://www.almamer.pl)

ISBN 978-83-60197-99-8

## DRUK I OPRAWA

Zakład Wydawniczy DrukTur sp. z o.o.  
01-201 Warszawa, ul. Wolska 43  
tel. 22 321 85 03  
[www.druktur.pl](http://www.druktur.pl)  
e-mail: [wydawnictwo@druktur.pl](mailto:wydawnictwo@druktur.pl)

# Spis treści

<b>Wprowadzenie</b> . . . . .	5
-------------------------------	---

## *Rozdział 1*

<b>Ogólna charakterystyka systemów informatycznych wspomagających sprzedaż usług turystycznych</b> . . . . .	9
--	---

1.1. Systemy informatyczne wspomagające sprzedaż usług turystycznych . . . . .	10
1.2. Ogólna charakterystyka systemu AMADEUS . . . . .	18

## *Rozdział 2*

<b>Podstawy użytkowania systemu AMADEUS</b> . . . . .	21
---	----

2.1. Rozpoczęcie i zakończenie pracy z systemem. Obszary pracy użytkownika w systemie . . . . .	22
2.2. Podsystem pomocy bezpośredniej użytkownika (Online HELP) . . . . .	31
2.3. Podsystem wewnętrznej informacji systemu AMADEUS (AIS). . . . .	33
2.4. Uzyskiwanie informacji o wymaganiach związanych z planowaną podróżą (podsystem TIMATIC). . . . .	35
2.5. Kodowanie nazw i rozkodowywanie kodów za pomocą systemu . . . . .	39
2.6. Obliczenia pomocnicze związane z planowaną podróżą . . . . .	47
2.7. Pytania do rozdziału drugiego . . . . .	50

## *Rozdział 3*

<b>Rezerwacje lotnicze w systemie AMADEUS</b> . . . . .	51
---	----

3.1. Uzyskiwanie informacji o rozkładzie rejsów lotniczych . . . . .	52
3.2. Uzyskiwanie informacji o dostępności miejsc w samolotach dla planowanej podróży . . . . .	59
3.3. Tworzenie indywidualnej rezerwacji lotniczej w trybie tekstowym . . . . .	66

3.4. Tworzenie grupowej rezerwacji lotniczej w trybie tekstowym . . . . .	82
3.5. Modyfikacja składników rezerwacji w trybie tekstowym . . . . .	86
3.6. Podsystem wewnętrznej informacji o rezerwacjach (Queues) . . . . .	93
3.7. Pytania i zadania dotyczące trzeciego rozdziału . . . . .	99

#### *Rozdział 4*

<b>Rezerwacje hotelowe w systemie AMADEUS . . . . .</b>	<b>103</b>
4.1. Pomoc systemu AMADEUS dotycząca hoteli . . . . .	103
4.2. Uzyskiwanie informacji o dostępności hoteli i wysokości stawek . . . . .	105
4.3. Rezerwacja pokoju hotelowego z wykazu dostępności i stawek . . . . .	121
4.4. Rezerwacja pokoju hotelowego z wykorzystaniem listy hoteli . . . . .	127
4.5. Zmiana ceny pokoju hotelowego . . . . .	132
4.6. Modyfikacje składników rezerwacji hotelowej . . . . .	133
4.7. Pytania i zadania dotyczące czwartego rozdziału . . . . .	134

#### *Rozdział 5*

<b>Rezerwacje samochodowe w systemie AMADEUS . . . . .</b>	<b>137</b>
5.1. Pomoc systemu dotycząca rezerwacji samochodów . . . . .	138
5.2. Tworzenie i modyfikacja rezerwacji samochodowej w systemie AMADEUS Selling Platform . . . . .	145
5.3. Uzyskiwanie dodatkowych informacji związanych z rezerwacją samochodową . . . . .	160
5.4. Pytania i zadania dotyczące piątego rozdziału. . . . .	164

#### *Rozdział 6*

<b>Tworzenie rezerwacji w trybie graficznym systemu AMADEUS Selling Platform . . . . .</b>	<b>167</b>
6.1. Rezerwacje lotnicze w trybie graficznym . . . . .	168
6.2. Tworzenie rezerwacji hotelowej w trybie graficznym . . . . .	177

<b>Zakończenie . . . . .</b>	<b>187</b>
------------------------------	------------

<b>Bibliografia . . . . .</b>	<b>193</b>
Literatura . . . . .	193
Artykuły . . . . .	194
Adresy internetowe . . . . .	194
Inne . . . . .	194

<b>Spis tabel . . . . .</b>	<b>195</b>
-----------------------------	------------

<b>Spis rysunków . . . . .</b>	<b>197</b>
--------------------------------	------------

## Wprowadzenie

Niniejsza publikacja zawiera materiał teoretyczny i ćwiczenia utrwalające do zajęć z bloku tematycznego dotyczącego systemów rezerwacji w przedmiocie „Informatyka w Turystyce i Rekreacji” na studiach drugiego stopnia (magisterskich). Prezentowany materiał został opracowany na podstawie wiedzy uzyskanej na kursach użytkowania systemu AMADEUS w firmie „AMADEUS Polska” oraz otrzymanych tam materiałów szkoleniowych, a także na podstawie informacji ze stron internetowych firm oferujących oprogramowanie wspierające sprzedaż usług turystycznych lub bezpośrednio takie usługi.

Zakres materiału opisywany w książce obejmuje zagadnienia prezentowane na zajęciach prowadzonych w ramach jednego semestru, których głównym celem jest zaprezentowanie podstawowych funkcjonalności i usług oferowanych przez współczesne systemy rezerwacji na przykładzie systemu AMADEUS, który jest jednym z czołowych Globalnych Systemów Dystrybucyjnych (GDS).

Książka może być pomocą dla osób prowadzących zajęcia z przedmiotu „Informatyka w Turystyce i Rekreacji”. Może także być wykorzystywana jako skrypt do przedmiotu przez studentów, zwłaszcza studiujących w trybie niestacjonarnym. Zrozumienie opisywanych zagadnień i samodzielne rozwiązanie większości zawartych w skrypcie ćwiczeń powinno poszerzyć zakres wiedzy o wykorzystaniu współczesnych systemów rezerwacji w szeroko rozumianym e-biznesie, wykorzystywanych w codziennej działalności większości przedsiębiorstw z branży turystycznej. Opanowanie tego materiału powinno także gwarantować uzyskanie pozytywnych wyników zaliczenia tej części przedmiotu „Informatyka w Turystyce i Rekreacji”, która obejmuje znajomość posługiwania się całym systemem i wybranymi modułami współczesnego systemu rezerwacji o zasięgu globalnym.

Od Czytelnika tego skryptu wymagana jest podstawowa umiejętność obsługi komputera pracującego pod nadzorem systemu Microsoft Windows. Obsługa systemu AMADEUS przez użytkownika odbywa się za pomocą przeglądarki Internet Explorer. Zaproponowana w książce kolejność opisywanych zagadnień z jednej strony powinna zapewnić możliwość samodzielnego przestudiowania i opanowania prezentowanego materiału przez studentów, a z drugiej – ułatwić osobom prowadzącym zajęcia z przedmiotu „Informatyka w Turystyce i Rekreacji” dokonanie podziału wykładanych treści na mniejsze części, możliwe do omówienia i przećwiczenia na zajęciach w ramach jednego zjazdu. Zamieszczone na końcu wybranych rozdziałów pytania i zadania z jednej strony stanowią pomoc dla Studentów, dając możliwość sprawdzenia stopnia opanowania oraz utrwalenia przepracowanego materiału, a z drugiej – mogą być inspiracją dla prowadzących zajęcia do opracowania własnych zadań i ćwiczeń z przedmiotu.

Zawarte w publikacji wyjaśnienia zagadnień teoretycznych i zadania były i są wykorzystywane przez prowadzących zajęcia z przedmiotu „Informatyka w Turystyce i Rekreacji”, a zgłaszane uwagi miały wpływ na sposób prezentacji opisywanego materiału i dobór zadań.

Materiał dotyczący systemu AMADEUS jest jednym z trzech głównych bloków tematycznych w przedmiocie o nazwie „Informatyka w Turystyce i Rekreacji” prowadzonym w ALMAMER dla wszystkich specjalności kierunku „Turystyka i rekreacja” na studiach drugiego stopnia (magisterskich). Umieszczenie tej tematyki w wymienionym przedmiocie wynika ze standardów nauczania określonych przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, obowiązujących wszystkie wyższe uczelnie prowadzące studia na tym kierunku. Wymienione standardy zobowiązują uczelnie do nauczania studentów posługiwania się systemami rezerwacji, ze zwróceniem uwagi na dodatkowe moduły, takie jak rezerwacja miejsc hotelowych czy rezerwacja wynajmu samochodów.

Prezentowany w skrypcie materiał stanowi wprowadzenie do obsługi systemu AMADEUS, opisuje także wykonywanie za jego pomocą rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych, miejsc hotelowych oraz wynajem samochodów. Opanowanie tego materiału i zaliczenie przedmiotu nie daje żadnych uprawnień do ubiegania się o pracę w systemie AMADEUS na stanowisku kasjera. Jediną możliwością uzyskania takich uprawnień jest ukończenie odpowiednich kursów organizowanych w siedzibie firmy „AMADEUS Polska” i uzyskanie tam odpowiednich certyfikatów. Zapoznanie się z zagadnieniami opisywanymi w książce może pomóc w szybszym i pełniejszym opanowaniu materiału przekazywanego w czasie takich kursów. Autor skryptu ukończył cztery kursy z zakresu obsługi systemu AMADEUS, obejmujące: podstawy użytkownika systemu oraz sprzedaż segmentów lotniczych, hotelowych i samochodowych. Prezentowany w książce materiał uzyskał autoryzację pracowników firmy „AMADEUS Polska”.

Autor bardzo serdecznie dziękuje kierownictwu i pracownikom firmy za doskonale zorganizowany pod względem dydaktycznym i merytorycznym sposób prowadzenia kursów, możliwość nawiązywania bardzo korzystnej współpracy z wyższymi uczelniami oraz życzliwość i pomoc, jaką okazali autorowi podczas opracowywania książki.