



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

# 6. Přednáška

## Distribuční systémy v hotelnictví, rezervační činnost hotelu



**PhDr. Nazim Afana, LL.M.**  
Předmět: **Podnikání v  
hotelnictví**

# Elektronické distribuční systémy (EDS)

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVÍNĚ

- ❑ Podle definice P. Kotlera je distribuční kanál (prodejní) sbírka nezávislých organizací zapojených do výrobního procesu výrobku nebo služby, které jsou jednotlivým spotřebitelům a podnikovým uživatelům k dispozici.
  
  - ❑ Elektronické distribuční kanály znamenají v hotelnictví prodej hotelových pokojů a služeb online – přes internet. Rozděleny do 3 skupin:
    - Globální rezervační systémy (GDS)
    - Internetové rezervační systémy (IRS)
    - Vlastní webové stránky
-

# EDS - Globální distribuční systémy

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KÁRVINĚ

- ❑ První GDS byl vytvořen na začátku 60. let 20. století a byl široce používán v **leteckém průmyslu**. Systém sledoval plán letů, počet prázdných míst v letu a ceny. V 70. letech cestovní kanceláře tráví obrovské množství času na rezervaci vyráběné ručně, uvědomili si pohodlí GDS systémů a začali zakládat domácí rezervační systém cestování letadlem.
- ❑ Dnes GDS se běžně používá k rezervování nejen letů, ale také plaveb, automobilů a hotelů. Stovky tisíc cestovních kanceláří a agentur, napojených na svorky globálních distribučních systémů Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre, jsou schopni poskytovat svým zákazníkům celou řadu real-time rezervací.

# EDS - Internetové rezervační systémy

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- ❑ IRS (Internetové rezervační systémy), také známý jako OTAs (Online Travel Agents), objevil se na počátku 90. let 20 století a dostal své druhé jméno, fungující jako alternativa globálnímu distribučnímu systému (GDS).
  - ❑ Na rozdíl od GDS, přístup ke kterému mají pouze agenti turistických podniků, IRS zajišťuje rezervační služby soukromým klientům. Vstupem na některý z portálu IRS, zákazník si může vybrat svůj požadovaný hotel a typ pokojů na konkrétní termín a je možné rezervovat ubytovací služby v reálném čase, a přijímat okamžité potvrzení rezervace do vaší e-mailové schránky.
-

- ❑ Především oficiální internetová stránka hotelu nese informační funkce, prezentuje společnost v internetovém světě, a ukazuje informace, které firmy chtějí svým klientům sdělit. Webové stránky hotelu v současných podmínkách nemusí mít pouze informační složku, ale musí být specializovaným, přímým, prodejním kanálem. Některé softwary hotelů mohou nejen řídit všechna oddělení, ale také jsou spojeny s internetovými stránkami. To umožňuje, aby hotel při rezervaci na místě u zákazníka, aby okamžitě vidět ve své databázi.
-

- ❑ **Recepce je místem, kde probíhá velké množství operací pomocí IT!**
- ❑ Úkolem počítačového systému registrace hosta je provést formality, spojené s příjezdem hosta tak plynule, aby bylo zajištěno, že čas nutný k přivítání a přijetí hosta k pobytu v hotelu bude minimální.
- ❑ Hotelový software je nabízen jako **modulární systém** - soubor programů, které mohou být využívány i jednotlivě a postupně zaváděny do jednotlivých provozů hotelu. Pro velké hotely jsou přínosem **multifunkční systémy**, které zpracovávají celou agendu hotelu. Sítí v nich jsou propojena jednotlivá pracoviště – recepce, restaurace, sklady, administrativa a další pracoviště.

# Komplexní modulární síťový systém - části

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- recepce
  - odbavení hosta
  - stravovací zařízení
  - účetnictví
  - směnárna
  - provoz hotelu
  - správa systému
  - modul informační
-

# Komplexní modulární síťový systém

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVÍNĚ

Software poskytuje údaje o hotelu, střediscích, cenách ubytování a přímé napojení na další zařízení hotelu (telefonní ústředna, pokladní systém, televizní informační systém, zámky hotelových pokojů, účetnictví, rezervace on line, platební terminál, vytápění a klimatizace apod.), dovoluje komunikaci se subsystémy a možnost přímého propojení na on-line rezervace přes internet.

Zahrnuje:

- Rezervace
  - práce s hostem
  - pokladna
  - směnárna
  - denní závěrka
  - statistiky
  - číselníky
-





- ❑ **Ziskové hotely spoléhají na efektivní marketing, který zahrnuje průzkum zákazníků, kteří vytvářejí poptávku po hotelových produktech a službách, určení jejich potřeb, vývoj produktů či služeb, které jejich potřeby naplní a dosažení zisku z prodeje těchto produktů nebo služeb. Dobře organizovaný rezervační systém hotelu zajišťuje rovnoměrný tok hostů v zařízení.**
-



- ❑ V moderní době jsou tyto systémy důležitou součástí snad každého většího ubytovacího zařízení. Výrazně mění způsob zprostředkování služeb a jsou také efektivním způsobem pro individualizaci služeb. Tyto systémy existují i odděleně jako rezervační systémy a informační systémy, ale v oboru cestovní ruch je jejich oddělení nevýhodné, protože se navzájem velmi dobře doplňují. 20 Informační systém je zdrojem informací a dat, které jsou zprostředkovávány ke konečnému spotřebiteli. Rezervační systém pak slouží k organizaci služeb i transakcí v hotelu a zároveň k samotné rezervaci.
-

## Dělení:

### - **lokální rezervační systémy**

Tyto systémy pracují buď na izolovaném počítači, nebo na lokální počítačové síti, která se nazývá intranet. Tyto systémy jsou tedy přístupně pouze individuálním subjektům cestovního ruchu, v našem případě jednomu hotelu.

### - **regionální informačně-rezervační systémy**

Regionální informačně-rezervační systémy jsou různě silně propojené a koordinované celky skládající se z různých částí, umístěných v regionu i mimo region.

---



- **celostátní informačně-rezervační systémy**

Jeho hlavním úkolem je vzájemné propojení jednotlivých existujících regionálních informačně-rezervačních systémů pomocí internetu. Tyto systémy slouží například k zjištění volné kapacity poskytovaných služeb nebo jejich rezervaci v komplexech po celém státě.

---

# Hotelový rezervační systém - funkce

---



- Jednoduchost uživatelského rozhraní**
  - Výhodná cena licence**
  - Správa rezervací - měla by být možnost rezervací individuálních a skupinových nebo opčních a fixních**
  - Přehled obsazenosti pokojů**
  - Revenue management, Yield management**
  - Grafické multifunkční štafle zobrazující rezervace v závislosti na čísle pokoje a termínu pobytu, většinou lepší když jsou pohyblivé**
  - Napojení na zámkový či kartový systém**
  - Napojení na telefonní ústřednu**
  - Směnárenská činnost**
-

# Rezervační systém - Revenue management

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- Jedná se o proces plánování dosažení co nevyšších cen pokojů a nejziskovějších hostů v hotelu. Jedná se o ty hosty, kteří nejvíce utratí za jídlo, nápoje, dárkové předměty nebo třeba v hotelových lázních. Tento management nabádá pracovníky Front Office, generální manažery a zaměstnance pro marketing, aby se zaměřili na prodejní období a rozvíjeli plány prodeje tak, aby co nejvíce maximalizovali zisk.
-

# Rezervační systém - Yield management

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- ❑ Zabývá se prací s cenovými hladinami. Podle ukazatelů jako je situace na trhu nebo obsazenost hotelu určuje, kterou poptávku je výhodné přijmout a které naopak odmítnout. Aby došlo k realizaci různých cenových hladin, je třeba trh, hladiny potřeb zákazníků a jejich sezónní chování neustále sledovat. Hotel je následně povinen maximálně vyplnit potřeby jednotlivých zákazníků tak, jak slíbil a to následně povede k maximální obsazenosti hotelu za nejvyšší ceny.
-

# Rezervační systém - modul Web booking

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVÍNĚ

- Nadstavbový modul **Web booking** umožňuje vytvoření rezervace prostřednictvím internetových stránek hotelu. **Automatizuje management internetových rezervací.** Je nainstalován na hotelových stránkách a umožní nabídku volných kapacit dostupných v reálném čase (výběr hotelového pokoje, rozpis ceny, garance kreditní kartou, ceníky, obsazenost pokojů, automatický zápis rezervací). **Umožňuje:**
    - nabídka aktuálních cen a dostupnost pokojů
    - rezervaci za definovanou cenu
    - platba kreditní kartou
    - 24 hodinový automatický provoz
    - potvrzení mailem
-





## ❑ **Electronic Fund Transfer at Point of Sale**

- ❑ Elektronický přesun kapitálu v místě prodeje. Může ověřit platnost kreditní karty, vytisknout účet, zlepšit kontrolu nad operacemi na recepci, odstranit zbytečné papírování, problémy spojené např. se ztrátami poukázek na čerpání služeb, redukovat zbytečné náklady (zejména náklady na obsluhující personál), poskytnout hostům rychlejší služby, automatizovat často se opakující operace a omezit manipulaci s hotovými penězi.
  - ❑ Při příjezdu do hotelu je host tázán na způsob, kterým si přeje vyřizovat své platby. Přeje-li si platit svoji kreditní kartou, je tato protažena pracovníkem recepcie čtečkou kreditních karet, která v sobě udržuje denně aktualizované informace o neplatných, ukradených či ztracených kreditních kartách
-

# System EFTPOS - manipulace s penězi

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- ❑ Přínosem pro recepci je skutečnost, že informace je aktuální, přesná a je k dispozici mnohem rychleji, zdokonaluje se systém přihlašování hostů k pobytu v hotelu. Host se může ubytovat, aniž by musel kontaktovat pracovníka recepcie. Stačí vložit hostovu kreditní kartu do terminálu umístěného ve vestibulu hotelu a zadat odpovídající podrobnosti.
  - ❑ Dalším přínosem může být elektronická indikace informací recepcie, zda je host přítomen na svém pokoji, úklid pokoje může být poskytován, aniž je host rušen. Pokoj hosta je napojen na vnější informační systém, například letové řády aerolinek, průvodce, informace o burze cenných papírů, informace o místních restauracích atd.
-

- ❑ Recepční hotelový software je propojitelný s restauračním systémem. System pro stravovací provoz pokrývá:
    - skladové hospodářství
    - receptury a kalkulace jídla
    - plánování denního menu
    - statistiky
    - řízení výroby zboží
  
  - ❑ System je schopen přizpůsobit se potřebám konkrétního provozu a současně propojit jej se systémy souvisejících provozů, například se systémem pro řízení wellness zařízení nebo aquaparků či zábavních podniků, kde bývá gastronomie také součástí služeb.
-

- ❑ **Systém poskytuje kompletní sledování skladového hospodářství a pohybu materiálu** od příjmu na hlavní sklad, přes zpracování surovin ve výrobních střediscích až po prodej finálních výrobků (hotových jídel) hostům. Systém představuje sledování zásob podle položek s flexibilní evidencí skladových karet a evidencí zásob v plovoucích cenách. Tím se snižuje sortiment skladových karet, což snižuje pracnost inventur i vlastní evidence.
-

- Modul Pokladna umožní markovat číšníkům jídla a nápoje, které si hosté objednali.**
  - Pokladna umožňuje práci buď v režimu s mapou stolů, nebo v režimu s evidencí pouze otevřených stolů. Poskytuje obsluze funkce jako např. storno objednávky, převod objednávky na jiný stůl, platba celého účtu nebo jeho části hotově, kreditními kartami, na úvěr.
  - Jedná-li se o bydlícího hosta, lze útratou v restauraci přímo zatížit hotelový účet.
-

- ☐ Pokladna může být provozována i na přenosných číšnických terminálech s dotykovou obrazovkou a rádiovou komunikací, které nabízejí stejné funkce, jako pokladna stacionární. Existuje možnost přímého propojení na platební terminály, tj. v případě zadání druhu platby kreditní kartou, proběhne po jejím přečtení na pokladně ověření přes platební terminál a v případě platnosti karty je tento druh platby povolen.
-

# Pokladní systémy - moduly

---



- Modul Hlavní sklad
  - Modul Manager
  - Modul Cenař
  - Modul Kredit
  - Modul Orderman
  - Modul docházkový systém
  - Modul kontroly nápojů
-

## EMS

- ❑ Tento systém byl sestaven tak, aby umožnil automatickou kontrolu mechanických zařízení hotelu s cílem **dosáhnout optimálních úspor** v oblastech spotřeby plynu, elektrické energie. Tento systém určuje, kdy může být zařízení, jako je topení, klimatizace nebo ventilace vypnuto či zapnuto.
-



## ASIS

- ❑ Automatizuje administrativní práce. Nabízí vysoký ovládací komfort při předávání informací o pohybu na účtu hosta a zpráv hostům, při videokonferencích, zabezpečení hotelu, distribuci placených TV programů, vše v několika jazykových mutacích a umožňuje upozornit hosty hotelu na specifickou nabídku a zvláštnosti hotelu a jeho okolí prostřednictvím dálkového ovládače TV.
-



☐ Implementace nových technologií v rámci vývoje komplexního informačního systému a možnosti využití dat z lázeňských informačních systémů představují využití softwaru nejen jako nástroje pro vedení lékařských agend, ale i jako nástroje pro zpracování a využití odborných informací. Obsahuje moduly:

- elektronická registrační pokladna
  - ubytovací modul
  - zdravotnická agenda
  - zdravotní pojišťovna
  - sestra
  - manažerský modul
-

# Bezpečnostní systém hotelu

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVÍNĚ

☐ Zajištění bezpečnosti hotelu a jeho hostů je jedním důležitých faktorů, které mají rozhodující vliv na výběr hotelu. Bezpečnostní systém hotelu tvoří kromě organizačních opatření (výcvik personálu, interní předpisy, pokyny apod.) hlavně technická opatření:

- prevence proti krádežím a útokům
  - systémy uzamykání dveří
  - kamerové systémy
  - trezor
  - poplašná zařízení, protipožární zabezpečení a ochranka
-



## ☐ Norma ČSN 73 0833 (730833) řeší požární bezpečnost staveb.

Každé ubytovací zařízení musí být připojeno na veřejnou telefonní síť. Ubytovací zařízení s ubytovací kapacitou vyšší než 75 osob musí být vybaveno rozhlasem umožňujícím řízení evakuace. Ubytovací zařízení s ubytovací kapacitou vyšší než 30 osob musí být vybaveno zařízeními pro akustický a optický signál vyhlášení poplachu. Všechny únikové cesty musí mít nouzové osvětlení a vyznačený směr úniku.

---



***Děkuji za pozornost***