6. Přednáška

Distribuční systémy v hotelnictví, rezervační činnost hotelu

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

PhDr. Nazim Afana, LL.M.

Předmět: **Podnikání v hotelnictví**

Elektronické distribuční systémy (EDS)

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- 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 KARVINÉ

- 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 rezervaci.

EDS - Internetové rezervační systémy

- 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 19 rezervovat ubytovací služby v reálném čase, a přijímat okamžité potvrzení rezervace do vaší e-mailové schránky.

EDS - vlastní webové stránky

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- 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.

EDS - Recepční rezervační systém

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- **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 KARVINÉ

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

Komplexní modulární síťový systém

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

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

Rezervační systém (RS) - význam

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- **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.**

RS - informačně-rezervační systémy

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- 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.

RS - informačně-rezervační systémy

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

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.

RS - informačně-rezervační systémy

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- **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

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- **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 KARVINÉ

- 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 KARVINÉ

- 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 KARVINÉ

- 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

Systém EFTPOS - manipulace s penězi

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- **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 recepce čtečkou kreditních karet, která v sobě udržuje denně aktualizované informace o neplatných, ukradených či ztracených kreditních kartách

Systém EFTPOS - manipulace s penězi

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- 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 recepce. Stačí vložit hostovu kreditní kartu do terminálu umístěného ve vestibulu hotelu a zadat odpovídající podrobnosti.

- Dalším přínosem může být elektronická indikace informací recepce, 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.

Systém pro gastronomické provozy

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- Recepční hotelový software je propojitelný s restauračním systémem. Systém pro stravovací provoz pokrývá:

  - skladové hospodářství
  - receptury a kalkulace jídla
  - plánování denního menu
  - statistiky
  - řízení výroby zboží

- Systém 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.

Pokladní systémy

- **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.

Pokladní systémy

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- **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.

Pokladní systémy

- 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

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

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

Systém správy energie EMS a program ASIS

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

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.

Systém správy energie EMS a program ASIS

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

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.

Informační systém pro lázeňství, wellness a rehabilitaci

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- 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 KARVINÉ

- 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

Protipožární systém hotelu

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- **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 zařízením pro akustický a optický signál vyhlášení poplachu. Všechny únikové cesty musí mít nouzové osvětlení a vyznačený směr úniku.

Děkuji za pozornost