



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Název projektu	Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě
Registrační číslo projektu	CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400

Prezentace předmětu:  
**INFORMAČNÍ SYSTÉMY  
V CESTOVNÍM RUCHU**

Vyučující:  
**Ing. Radim Dolák, Ph.D.**



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

# INFORMAČNÍ SYSTÉMY V CESTOVNÍM RUCHU

## 7. SYSTÉMY PRO PODPORU ŘÍZENÍ A PROVOZU UBYTOVACÍCH A STRAVOVACÍCH ZAŘÍZENÍ



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

**Ing. Radim Dolák, Ph.D.**

# Úvod

---

Cílem této přednášky je nejprve díky SWOT analýze aplikace ICT v hotelnictví najít výhody a nevýhody nasazení ICT v tomto segmentu. Dále bude popsán hotelový informační systém a uvedeny konkrétní dostupné systémy na českém trhu.

V rámci cestovního ruchu jsou významné také gastronomické informační systémy, které budou popsány z hlediska funkcionality a budou také uvedeny konkrétní dostupné systémy na českém trhu.

---



# Cíle přednášky

---

- ✓ uvést příklad SWOT analýzy aplikace ICT v hotelnictví
- ✓ popsat hotelový informační systém a uvést konkrétní dostupné systémy
- ✓ popsat gastronomické informační systémy a uvést konkrétní dostupné systémy



# ICT podpora řízení ubytovacích a stravovacích zařízení

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Za velmi významnou funkční moderních technologií považuje Beránek (2013) integrace dat či dokonce celých systémů, kdy se jedná v oblasti hotelnictví o komplexní hotelové systémy, které zahrnují rezervační systém, účetnictví, restaurační systém, zásobovací systém, systém skladového hospodářství atd.

Trendem na poli informačních systémů pro oblast hotelnictví a cestovních ruchu jsou pak zejména dotykové a bezdrátové technologie jako např. dotykové obrazovky pokladních systémů společně s bezdrátovými pokladními terminály, Wi-Fi internetové připojení atd.

---

# ICT podpora řízení ubytovacích a stravovacích zařízení

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Aplikace IT technologií má podle Křížíka a Neufuse (2014) následující převažující výhody oproti manuální administraci:

- nepřetržité fungování,
  - obstarání rutinní práce,
  - snížený výskyt chyb,
  - možnost předpovídat,
  - možné modelování scénářů,
  - lepší přístup k informacím,
  - zvýšení efektivity řízení,
  - lepší kvalita informací,
-

# ICT podpora řízení ubytovacích a stravovacích zařízení

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- lepší přehled pro pracovníky,
  - lepší služby zákazníkům,
  - snížení nákladů,
  - zvýšení příjmů,
  - ekologičnost,
  - lepší účelnost nákladů,
  - prostor pro další rozvoj.
-

# SWOT analýza aplikace ICT v hotelnictví - výhody

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KÁRVINĚ

- ❑ trvalý přístup zákazníků ke spolehlivým informacím,
  - ❑ výrazné zkvalitnění služeb, jejich zrychlení (on-line), zpřesnění (např. aktuální informace o obsazenosti), vyšší pohodlí - nákupy z domu,
  - ❑ zvýšení efektivity práce a výrazné zlevnění-pro distribuci produktů, optimalizace dopravy,
  - ❑ možnost získání slev při rezervaci a nákupu online-souvisí s nižšími náklady elektronické distribuce v porovnání s klasickou distribucí v kamenných obchodech,
  - ❑ jednotlivec/firma má kompletní kontrolu procesu vyhledávání informací,
  - ❑ supersegmentace trhu, flexibilní maximálně přizpůsobené produkty,
  - ❑ výrazný potenciál zaujmout a přesvědčit potenciální hosty - multimediální prezentace, virtuální realita
-



# SWOT analýza aplikace ICT v hotelnictví - nevýhody

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVÍNĚ

- ❑ vysoké počáteční finanční nároky implementace ICT (projekt, HW, SW, školení a vzdělávání),
  - ❑ větší nároky na přípravu implementace - projektový přístup, management změny, příprava lidí, propojení na okolní informační systém, modifikace nebo náhrada stávajících produktů atd.,
  - ❑ vyšší tlak na kvalitu produktů - podpora jejich snadného srovnání ze strany zákazníků,
  - ❑ neosobní způsob prezentace služeb, zákazníkovi může chybět názor experta - například referenta CK/CA při výběru hotelu a porovnání kvality,
  - ❑ vliv "digitální reality" na očekávání hostů (fotografie, video)-hosté mohou při reálném pobytu zažít zklamání.
-

# Hotelový informační systém

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Hlavním pilířem hotelového IT je hotelový informační systém (Property Management System – PMS), jehož cílem je zaznamenat potřebné informace o činnostech vykonávaných v hotelu.

Tyto informace je třeba skladovat jako podklad pro další rozhodování.

Typickými funkcemi PMS (property management system) těchto systémů jsou:

- recepce,
  - restaurační systém,
  - skladové hospodářství,
  - účetnictví,
  - Sales & Marketing.
-

# Hotelový informační systém

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

**Pokud se hotel rozhodne zavést PMS, měl by uvážit zejména následující faktory:**

- jaké má hotel kapacity (různé systémy podle velikosti hotelu)**
- finanční možnosti**

**Hotelový IS má modulární strukturu, která umožňuje modifikovat systém na základě požadavků daného hotelového provozu.**

---

# Hotelový informační systém

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KÁRVINĚ

## Hotelový informační systém

Front desk

Marketing

Finance a  
účetnictví

Personalistika

Housekeeping

GDS a IDS  
systémy

CRM systémy

POS systémy

Struktura hotelového informačního systému. Vlastní zpracování podle Kučera (2014)

---

# Hotelový informační systém

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Hotelový informační systém může podle ICS (2018) obsahovat tyto subsystémy (moduly):

- ❑ Ubytovací agenda – vedení agendy rezervací a pobytů klientů, vyúčtování pobytů všech typů klientů (individuální klienti, cestovní kanceláře, zdravotní pojišťovny, firemní klienti a další) a recepčních služeb.
  - ❑ Zdravotní agenda – vedení lékařské, sesterské a laboratorní agendy, evidence a tvorba zdravotnické dokumentace.
  - ❑ Rehabilitační agenda – vedení agendy spojené s plánováním a prodejem léčebných procedur a wellness služeb klientům.
-

# Hotelový informační systém

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- ❑ **Stravovací a skladová agenda – vedení agendy skladů, restaurací, jídelen a normování stravy.**
  - ❑ **Manažerský informační systém – komplexní nástroj pro on-line sledování a kontrolu výkonnosti, efektivnosti, dodržování definovaných normativů a celkovou podporu manažerského a marketingového rozhodování.**
  - ❑ **Možnosti integrace - integrace s ekonomickým informačním systémem, kartovými systémy a systémy pro kontrolu vstupů (např. turnikety), registračními pokladnami a telefonními ústřednami.**
-

# Hotelový informační systém

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

**Základními funkcemi PMS jsou podle SystemOnline (2012) následující:**

- správa rezervací, pobytů a účtů,**
  - pokladní systém a systém pro skladové hospodářství,**
  - banketní systém,**
  - CRM,**
  - komunikace s externími systémy (účetním, zámkovým, telefonním systémem, systémem placeného internetu a televize pro hosty).**
-

# Hotelový informační systém

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVÍNĚ

**Beránek (2013) u hotelových systémů se rozlišuje:**

- základní funkcionality (základem je ubytovací a stravovací úsek) - typické oblasti provozu hotelového informačního systému jsou recepce, restaurační systém, účetnictví, směnárna, provoz hotelu, správa systému, korespondence, front office, pokladní systém, Food and Beverage Management**
  - funkcionality externích systémů jako je telefonní systém, zámkový systém, systém Pay-TV a internetu, systém měření a regulace, výčepní zařízení**
  - rozšiřující funkcionality**
-



# Hotelový informační systém - příklady

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

**HORES**

<https://www.horesplus.cz/>

**MEVRIS**

<http://www.mevris.cz>

**AGNIS**

<http://www.agnis.cz/>

**Mefisto**

<http://www.mefisto.cz/>

---

# Informační systém pro gastronomická zařízení

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Informační systémy pro gastronomická zařízení zahrnují podporu gastronomických zařízení od příjmu zásob přes výdej zásob a přípravu pokrmů až inventarizaci atd.

V dnešní době je již běžné využití informačních technologií v kuchyních. Které pomáhají zajistit správný, efektivní a hygienického provoz gastronomických zařízení.

Využívání počítačů umožňují vést veškerou evidenci v elektronické podobě. Na výběr je rozsáhlý sortiment softwaru, které je určen pro zajištění kontroly veškerých nutných operací pro výrobu pokrmů. Tyto programy jsou velmi sofistikované a zpracovávají údaje od nákupu, přes skladování, výdej potravin do kuchyně až po výdej hotových pokrmů z kuchyně k hostům. Současné systémy navíc umožňují provádět kalkulace jídel.

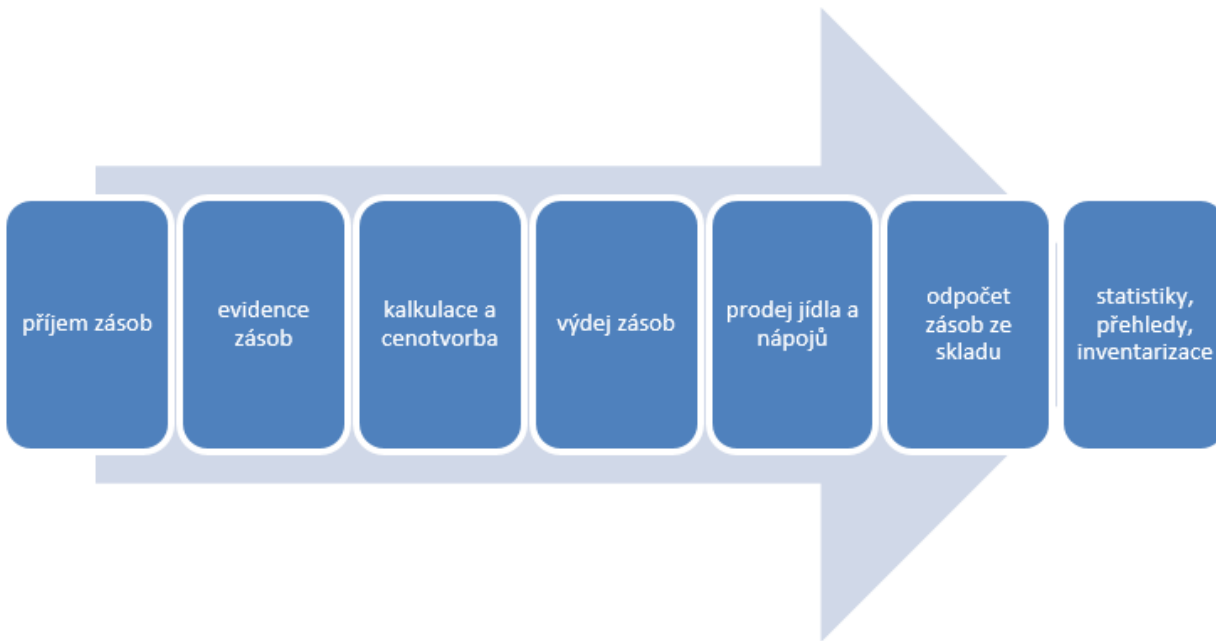
---

# Informační systém pro gastronomická zařízení

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ



Přehled funkcí gastronomického informačního systému

---

# Informační systém pro gastronomická zařízení

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVÍNĚ

Jak uvádí AWIS (2016) tak díky těmto moderním komunikačním prostředkům dochází k tomu, že obsluhující personál může rychleji účtovat. Důsledkem je větší spokojenost zákazníků na rychlosti obsluhy.

Hlavním cílem gastronomického informačního systému je zejména následující:

- zefektivnit práci pracovníků stravovacího zařízení na všech pozicích,
  - v maximální možné míře odbourávat časově náročnou a často nepřehlednou evidenci,
  - standardizovat a zjednodušovat procesy a tvorbu výkazů v gastronomických zařízeních.
-

# Informační systém pro gastronomická zařízení - příklady

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

**Pokladní systém Septim**

<http://www.septim.cz/>

**Stravovací systém GOLDCAR**

<http://www.goldcard.cz/cs/stravovaci-system/>

**Datalock BlueGastro**

<http://www.prodata.sk/bluegastro>

---

**DĚKUJI ZA POZORNOST**