



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



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

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 KARVÍNĚ

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 KÁROVINĚ

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 KARVINĚ

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.

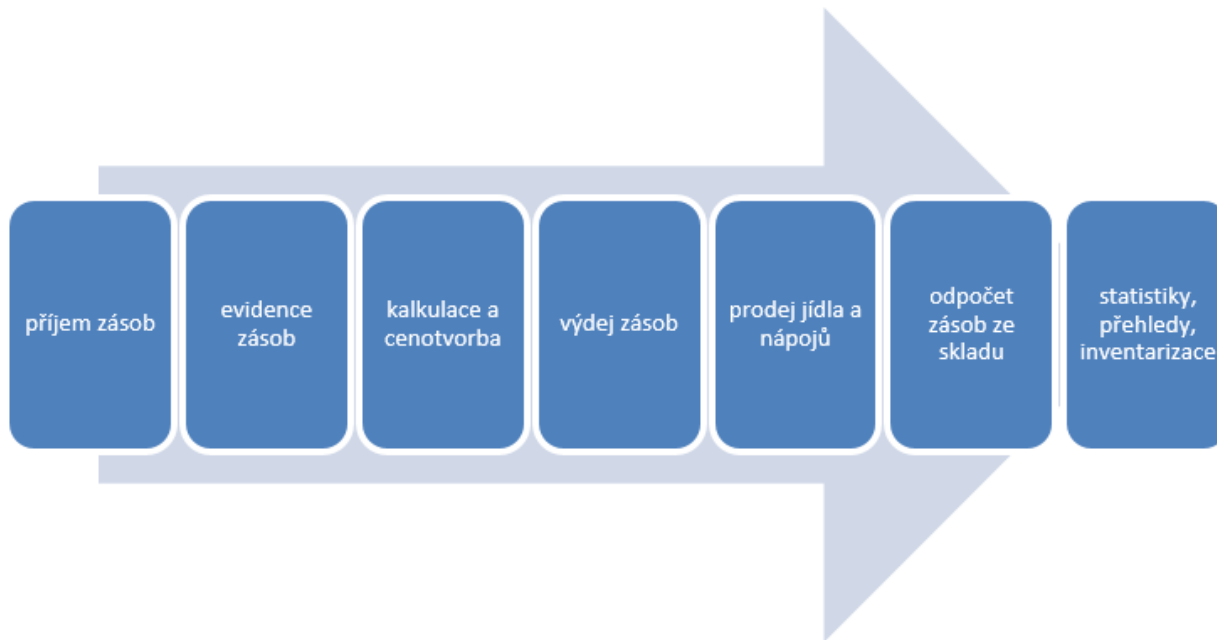
V dnešní době je již běžné využití informačních technologií v kuchyních. Které pomáhají zajistit správný, efektivní a hygienického provoz gastronomických zařízení.

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 KARVINĚ

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