

Případová studie

Výběr hotelového informačního systému pro menší ubytovací zařízení

Křiklavová, Z. - Tluchoř, J.

Tato případová studia vznikla v rámci projektu FRVŠ č. 1209/2009/F5/a „*Inovace předmětů zaměřených na využití hotelového informačního systému a případových studií*“ realizovaného na Katedře marketingu, obchodu a služeb Fakulty ekonomické Západočeské univerzity v Plzni.

Cíl

Cílem této případové studie je objasnění kritérií výběru hotelového informačního systému pro menší ubytovací zařízení, získání přehledu o trhu hotelových informačních systémů v ČR a diskuze výhod a nevýhod zavedení hotelového informačního systému a problémů spojených s jeho zaváděním.

Popis situace

Tato případová studie se zabývá výběrem hotelového informačního systému. Tyto systémy v podstatě elektronicky podporují a zachycují většinu (rutinních) procesů v hotelu probíhajících od rezervací, přes objednávku zboží, vystavování faktur až po sledování stavu pokoje (uklizeno vs. neuklizeno) apod., často jsou také propojeny se systémy restauračními. Pokud má být hotelový informační systém „dobrým“ pomocníkem a průvodcem zaměstnancům a manažerům hotelu, musí si organizační struktura hotelu a architektura hotelového informačního systému vzájemně vyhovovat. Proto si nejdříve řešenou problematiku teoreticky uvedeme, následně ji ukážeme na příkladu příbramského hotelu Modrý Hrozen, abychom se dostali k zadání úkolů.

Organizační struktura hotelu

Organizační struktura je mechanismus sloužící ke koordinaci a řízení aktivit členů organizace. Je to tedy soubor úkolů a formálních vztahů na pracovišti. Výběr vhodné organizační struktury posiluje efektivitu a výkonnost podniku. Aby byla organizační struktura efektivní, musí být při dosahování cílů podniku dosaženo minimálních nežádoucích důsledků a nákladů. „Organizační struktura hotelu vychází z objemu a náplně hotelového provozu. Cílem je vytvořit organizační strukturu co nejjednodušší, přehlednou, vyjadřující co nejpresněji a jednoznačně dělbu práce, rozdělení odpovědností a pravomocí.“ (Beránek, 2003, s. 61)

Provozní management

Beránek (2003) vidí úkol provozního managementu v zajištění každodenního plynulého chodu hotelu. Tento provoz zajišťují tři základní útvary. Je to útvar ubytovací, stravovací a technický. Proto i provozní management se obvykle diferencuje na management ubytovací, stravovací a technický.

Ubytovací úsek dělí dále na dvě základní části: část příjmu (recepce, front office), část lůžkovou (housekeeping). V obou těchto částech probíhá poskytování služeb, které jsou

nejpodstatnější úlohou hotelu. „Řízení hospodářské organizace v kterémkoliv odvětví národního hospodářství je dnes v přímém vztahu s využitím výpočetní techniky, tzn. se zpracováním informací pro potřeby řízení. Vytvořit automatizovaný systém řízení je dlouhodobý a náročný proces podpory a zvyšování účinnosti řízení.“ (Polák, 1998, s. 52)

Front Office

Jak již bylo zmíněno, v dnešní době sehrává ve všech oblastech našeho života podstatnou roli výpočetní technika a není tomu jinak ani v hotelnictví, zvláště pak na úseku recepce. Výpočetní technika a odpovídající software urychlují práci recepce a zároveň snižují nároky na počet pracovníků. V příjmové části se většinou provádí rezervace pokojů a přijímání hostů i jejich majetku. Dále se přijímají objednávky na doplňkové hotelové služby, zajišťuje se spojení hosta s vnějším prostředím, prodávají se drobné předměty a suvenýry. Nedílnou součástí je i účtování s hostem, vyřizování potřebné administrativní práce a vedení evidence, např.: knihy objednávek.

Nové technologie v hotelových podnicích

Bez využívání moderních informačních technologií je dnes těžké zajistit efektivní fungování jakéhokoli ekonomického provozu. V dnešní době je velice rozšířen elektronický obchod, který se mohl začít rozvíjet právě díky informačním technologiím. Jedná se o proces, kterým prochází zákazník, jenž nakupuje zboží nebo služby na internetu, což je oblíbené především díky rychlosti a pohodlnosti. „Elektronickým obchodem, zkráceně e-obchodem, se obvykle rozumí uskutečnění obchodních transakcí prostřednictvím globálních informačních sítí.“ (Beránek, 2003, s. 114). V odvětví hotelnictví a pohostinství však není vždy udržován krok s ostatními odvětvími při využívání informačních technologií. Je to dáno několika důvody. Jedním z nejvíce diskutovaných problémů je otázka nákladnosti systému a technologických celků, a proto je obzvláště malé hotely většinou nemohou nakupovat. Může to být i nedostatečná vzdělanost majitelů a zaměstnanců hotelových zařízení. Zároveň se ale stupňují náklady na udržování starých a zastaralých technologií, které nejsou přizpůsobeny současným potřebám zákazníků a okolní konkurenci.

V ubytovacích zařízeních se rozšiřuje používání nových technologií, které slouží potřebám zaměstnanců i potřebám zákazníků. Jedná se například o webkamery, různé zámkové systémy, audio a video techniku a další technologie.

Hotel Modrý Hrozen

Hotel Modrý Hrozen je jeden z nejluxusnějších hotelů ve městě Příbram. Nachází se v historickém centru města Příbrami pod perlou českého baroka Svatou Horou. Na konci 19. století ho velmi často navštěvoval jeden z nejznámějších českých hudebních skladatelů Antonín Dvořák. Lokalita hotelu zajišťuje mnoho příležitostí a výhod pro hosty. Lehký a rychlý přístup po dálnici D4 do Prahy, ale také klidné a harmonické prostředí malého města s nižšími cenami, láká hosty z širokého okolí. Hotel je vynikající volbou pro turisty, kteří se zajímají o národní památky České Republiky v blízkém okolí, ale i pro obchodníky, kteří využívají blízkost hlavního města Prahy.

Je možné se ubytovat ve 20 dvoulůžkových pokojích a 2 apartmánech, které jsou stylově zařízené a vybavené sociálním zařízením, televizorem, satelitem a telefonem. Dvoulůžkový apartmán nabízí navíc konferenční místnost, která je velice vhodná pro obchodní schůzky a jednání.

Recepce hotelu je otevřena non-stop a nabízí mimo jiné obstarání letenek či půjčení automobilu, transport do Prahy a zpět, trezor, vysoušeč vlasů, prodej nápojů, hygienických potřeb nebo zajištění firemních akcí. Dále hotel nabízí parkovací stání, bezbariérový přístup pro fyzicky postižené osoby a čištění prádla hostům.

Organizační struktura hotelu

Hotel Modrý Hrozen vedou dva majitelé, kteří jsou zároveň manažery a jednateli firmy. Celkem má hotel 13 zaměstnanců, včetně obou majitelů. Hotel je rozdělen na dva základní úseky, a to ubytovací úsek a úsek stravování. Ubytovací úsek mají na starosti tři recepční, které mají kromě recepce na starost i úklid okolních prostor. Samotný úklid pokojů zajišťuje pomocná síla, která zároveň vypomáhá i v kuchyni. Provoz restaurace a kuchyně obstarávají tři číšníci, dva šéfkuchaři a dvě pomocné kuchařky. Všechny další potřebné činnosti, jakými jsou objednávky, organizování různých akcí, sestavení speciálního menu, apod. zajišťují majitelé hotelu.

Front office

Jedná se o příjmovou část hotelu. V tomto úseku se provádí rezervace pokojů a přijímání hostů i jejich majetku, který si mohou uložit do trezoru. Dále se přijímají objednávky na doplňkové hotelové služby, mezi které patří například zajištění společenské akce v salonku

hotelu nebo obstarání zapůjčení automobilu. Je zajišťováno spojení hosta s vnějším prostředím, jako je objednávka taxi-slужby apod. Také se prodávají drobné předměty, suvenýry a některé nápoje či hygienické potřeby. Nedílnou součástí je i vystavení účtu hosta a vyřizování potřebné administrativní práce. V rámci těchto služeb je třeba vést několik evidencí např.: knihu vydaných faktur, knihu buzení, ubytovací seznam (room list), knihu objednávek rezervací apod.

Nové technologie v hotelu

Mezi technologie, které dnes hotel využívá, patří mobilní telefony, Internet a samozřejmě hotelový software a software pro zpracování účetnictví. Hotelový systém, který je využíván v současné době, je systém ALTO. Tento informační systém pro hotely, restaurace a obchody je v hotelu zprovozněn už 10 let a nevyhovuje současným požadavkům zákazníků ani potřebám pracovníků hotelu. Účetnictví hotelu je zpracováváno v systému ÚČTO2008.

Před výběrem hotelového informačního systému je důležité si uvědomit organizační strukturu hotelu, je podstatné sepsat či si alespoň uvědomit současný stav systémů, počítačové sítě, počítačů a vcelku stávajícího hardware a software v hotelu. Musí být sepsány všechny požadavky na nový software a hardwarové vybavení. Ale především musí být rozhodnuto o funkčnosti, kterou má informační systém poskytovat. Vzhledem k tomu, že jsou soudobé hotelové informační systémy většinou uspořádány modulárně, je třeba si uvědomit, jaké druhy modulů bude potřeba pořídit. Standardní funkcí hotelových informačních systémů je například správa rezervací, pobytů a účtů jednotlivých hostů, naopak často doplňkovým modulem bývá modul řízení vztahů se zákazníky (CRM), či telefonní systém, který účtuje telefonické hovory jednotlivých hostů.

Zadání

Management hotelu se rozhodl investovat do nového hotelového informačního systému, protože stávající systém ALTO již nevyhovuje. Protože se majitelé hotelu v této problematice orientují pouze okrajově, byli jste požádáni o analýzu dostupných softwarových řešení, které jsou vhodné a finančně dostupné pro Hotel Modrý Hrozen, a doporučení ke koupi jednoho ze systémů. Postupujte přibližně následovně.

1. Seznamte se s dostupnými softwarovými řešeními na českém trhu. Zaměřte se především na nabízené moduly, náklady na pořízení systému a jeho aktualizace, a případně okamžitě vylučte nevhodné systémy, např. určené pro velké hotelové řetězce apod. Vhodnou startovní stránkou pro Vaši rešerši může být např. <http://www.hotelovesystemy.cz>.
2. Na základě znalosti architektury hotelových systémů a znalosti prostředí daného hotelu se pokuste sestavit výběrová kritéria pro selekci vhodného hotelového informačního systému. Nezapomeňte si znovu projít organizační strukturu Hotelu Modrý Hrozen. Majitelé by samozřejmě rádi integrovali většinu procesů probíhajících v hotelu do tohoto systému. Dalším důležitou informací je fakt, že se v hotelu často ubytovávají větší skupiny hostů. Většina pracovníků hotelu ovládá pouze českých jazyk. Moduly pro sledování telefonních hovorů, marketingové informace o zákaznících atd. by byly v hotelu využívány, avšak pro majitele je zásadní dodržení maximálního objemu investice, který stanovili na 150 000 Kč. Tato suma by měla pokrýt úvodní investici do systému a jeho pětiletý provoz (aktualizace), včetně zákaznické podpory ze strany dodavatele.
3. Proved'te výběr vhodného hotelového systému.

Možné řešení

Použitá literatura

BERÁNEK, J. *Řízení hotelového provozu*. MAG Consulting s.r.o. & Grada Publishing a.s., 2003. ISBN 80-86724-00-X

KŘIKLAVOVÁ, Z. *Internet a další nové technologie v cestovním ruchu*. Cheb: ZČU, 2008. Nepublikovaná bakalářská práce.

POLÁK, J. *Organizace a řízení ve službách a cestovním ruchu*. Státní pedagogické nakladatelství, n. p., Praha, 1998. ISBN 17-199-88

Abaton [online]. Praha: Abaton Praha s.r.o., 2007 [cit 18. 1. 2008].

Dostupné na www: <<http://www.abaton.cz/index.html>>

Fidelio Suite 8 [online]. Praha: Micros-Fidelio Czech s.r.o., 2008. Dostupné na www:

<<http://www.gastrosystems.cz/hotelove-systemy/fidelio-suite-8.html>>

HORES – komplexní hotelový software [online]. Praha: Hores Plus s.r.o., 2007

[cit 18. 1. 2008]. Dostupné na www: <<http://www.horesplus.cz/>>

Hotelové a restaurační informační systémy [online]. Jeseník: Agnis, s.r.o., 2007

[cit 19. 1. 2008]. Dostupné na www: <<http://www.agnis.cz/>>

Hotelové systémy [online]. Praha: DB GROUP s.r.o., 2002-2005.

Dostupné na www: <<http://www.hotelovesystemy.cz/index.php>>

Hotelový rezervační a recepční systém Previo [online]. Praha: MITON Previo s.r.o., 2007 [cit 19. 1. 2008].

Dostupné na www: <<http://www.previo.cz/>>

MEFISTO Software [online]. Praha: Mefisto Software, a.s., 2007 [cit 18. 1. 2008]. Dostupné

na www: <http://www.mefisto.cz/new_web/index.html>

Smarthotel/recepce [online]. Praha: smartHOTEL s.r.o., 2007 [cit 22. 2. 2008]. Dostupné na

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

Software pro hotely a penziony [online]. Plzeň: Hotel-Keeper., 2008 [cit 22. 2. 2008].

Dostupné na www: <<http://www.hotel-keeper.cz/>>

The hotel Modry Hrozen [online]. Příbram: Hotel Modrý Hrozen, 2008.

Dostupné na www: <<http://modryhrozen.cz/CZ/index.htm>>

interní materiály Hotelu Modrý Hrozen