 Vysoká škola regionálního rozvoje v Brně

**Seminární práce**

Téma:

**Informační systém hotelu**



Caroline Kletzlová

24.2.2021

Obsah

1. Definice Hotelu…………………………………………………………………..…3

1.2 Definice Recepce ………………………………………………..………………..3 2. Informační systém hotelu pro hosta v konkrétním navazujícím systému………..…4 2.1 Marketingové procesy při výběru hotelu z pohledu hosta……………………..….4 2.2 Rezervace ze strany host…………………………………………………………..5

2.3 Příjezd hosta……………………………………………………………………….5

2.4 Systém recepce po příjezdu hosta…………………………………………………5

2.5 Hotelové služby z pohledu hosta………………………………………………….6

2.6 Odjezd a vyúčtování ……………………………………………………………...6

2.7 Loajalita, práce se zpětnou vazbou………………………………………………..6

3. Rezervační systémy v hotelu……………………………………………………….7

3.1 Opera………………………………………………………………………………7

3.2 Hores……………………………………………………………………………... 7

3.3 Previo …………………………………………………………………………… 7

Zdroje………………………………………………………………………………….8

### 1. Definice Hotelu

Hotel je místo, kde se za finanční prostředky poskytuje nejčastěji krátkodobé ubytování především turistům. Součástí hotelu jsou také další služby, které jsou nabízené v rámci pobytu např. restaurace, wellness centrum, obchody a další doplňkové služby.

**1.2 Definice Recepce**

Recepce je první místo, kde host přijde do kontaktu s personálem hotelu. Recepce je také velice důležitým klíčovým bodem k prvnímu dojmu hosta na hotel., proto také hotel zaměstnává kvalifikované a milé lidi na recepci. Hotelová recepce je místo, kde jsou hostům poskytovány prakticky všechny služby související s jeho pobytem v hotelu. Služby recepce jsou hotelovým hostům poskytovány zpravidla 24 hodin denně.



*Obrázek č. 1: Recepce*

3



*Obrázek č.2 Informační systém hotelu pro hosta*

### 2. Informační systém hotelu pro hosta v konkrétním navazujícím systému

**2.1 Marketingové procesy při výběru hotelu z pohledu hosta**

Marketingový proces je první věc s, kterou se zákazník setká při výběru hotelu pro svůj pobyt. Zákazník má možnost si vybrat místo svého pobytu na internetových stránkách konkrétního hotelu anebo pomocí cestovní agentury, která má hotely v nabídce. Zde přichází sekce porovnávaní hotelu. Jako první vždy zajímá zákazníka cena a, až poté fotografie a vizualizace hotelu a jako poslední se podívá na recense.

Hlavním výsledkem marketingového procesu je tvorba služby, který může účinně uspokojit veškeré potřeby zákazníka za takou cenu a kvalitu jakou si představuje zákazník. V dnešní době se hotely předhání a mají dokonalé marketingové triky, které cíleně měří na zákazníka například: hotelové fotografie uvedené pouze apartmánu a při příjezdu nastává krutá realita, že Vámi zaplacený pokoj je pouze,, obyčejný‘‘ pokoj a ne ten co byl na fotografii a spousta dalších triku jak umí hotelové společnosti skreslit nabídky. Proto je velice důležité vše si důkladně prostudovat a nenechat se podvést.

4

**2.2 Rezervace ze strany hosta**

Následně, co si zákazník vybere hotel podle svých vlastních kritérii přistupuje k rezervaci v rezervačním online systému, nebo po telefone. V dnešní době je spíše využívaný online způsob rezervace, jelikož je nutné mít ze strany hotelu nějakou garanci a ta je právě poskytnuta pomocí kreditní karty, kde je zablokována konkrétní suma za pobyt, aby hotel měl jistotu, že rezervace je potvrzená a host může byt očekáván ve zvoleném termínu na hotelu. Rezervace spočívá ve vyplnění osobních údajů poté, host kartou zaplatí pobyt neboli dá garanci ke stažení finančních prostředku jestli, že vše proběhne v pořádku je rezervace dokončena a host obdrží email o dokončené rezervaci s přidaným dopisem, že vše na dané datum bude připraveno a daná hotelová společnost se na něj bude těšit. Tímto je dokončena rezervační část pro hosta.

**2.3 Příjezd hosta**

Ze strany hotelu musí být vše nachystané ke dni příjezdu hosta. V dané procesu je důležitá část ve výměně informací mezi recepcí a housekeepingem (úklidová sekce v hotelu). Zde je důležité, aby měla úklidová sekce správné informace o počtu ubytovaných hostu, na kolik dní a jestli má hoste nějaké specifické požadavky. Následně jestliže je vše zkontrolováno, pověřená osoba potvrdí na recepci ze hotel je připraven a tím pádem recepci si může zadat do systému, že vše je připraveno a příjezd hosta je očekávaný.

**2.4 Systém recepce po příjezdu hosta**

V první řade recepce uvítá hosta v hotelu, popřípadě podá ,,welcome drink“, který by měl být součástí každého lepšího hotelu. Následně recepční požádá hosta o občanský průkaz, popřípadě číslo rezervace a mezitím mu dá na vyplnění dotazník typu: Jméno, email, tel atd. Jakmile si recepční dokončí evidenci v systému vrátí vypůjčené doklady a požádá o kreditní kartu na garanci minibaru. Sdělí hostu, zdali má pokoj zaplacený nebo ne a zrekapituluje celou objednávku. Jestli se případně nestala žádná chyba, pokud ze je vše v pořádku, recepční nachystá přístupové karty od pokoje a vysvětli hostu kde s nachází jeho pokoj a další informace o hotelu. Následně přijde

kurýr a pomůže hostům se zavazadly. Tady konci setkání mezi recepční a hostem.

Během pobytu se může host, kdykoliv obrátit na recepci s jakýmkoliv dotazem nebo upomínkou. Recepce slouží jako prostředník mezi zajištěním jakékoliv služby v hotelu.

5

**2.5 Hotelové služby z pohledu hosta**

Host má možnost během svého pobytu na hotelu si vyžádat doplňkové služby. Služby typu: snídaně, obědy a večeře na pokoj a další nebo může host zavolat na recepci a vyžádat si externí požadavky typu: rezervaci v restauraci v okolí hotelu nebo objednání taxi služby na určité datu a hodinu a další. Hotová recepce je k dispozici 24/7 pro hosta. Především jsou doplňkové služby zpoplatněny.

**2.6 Odjezd a vyúčtování**

Na konci pobytu přichází vyúčtování za poskytnuté služby hotelu. Závěrečná kalkulace probíhá pomocí hotelového systému, hostovy se zrekapitulují veškeré služby, které byli poskytnuty a pokud host odsouhlasí vše poté recepční vystaví fakturu na danou částku a host uhradí danou sumu. Jestliže vše proběhne hladce recepční dá do obálky fakturu a zeptá se hosta, jestli bylo vše v pořádku a jestliže bude chtít zavolat taxi anebo má svoji ujištěnou dopravu. Popřeje mu hezký den a sdělí že se bude těšit i na další návštěvu v hotelu.

**2.7 Loajalita, práce se zpětnou vazbou**

Na volbě hosta je, zdali bude mít chuť a čas ohodnotit služby v hotelu během svého pobytu. K recenzi slouží na recepci hotelu kniha skazu a stížností, kde se píši veškeré poznatky hostů. Svoje pocity a dojmi z poskytovaných služeb může projevit but online na stránkách hotelu nebo napsat email na recepci. Známým serverem na hodnocení je recenzi na Booking / TripAdvisor tyto dvě společnosti si hodně zakládají na recenzích. V dnešní době je velice důležité mít dobré hodnocení, jelikož si na to hosté potrpí a vyhledávají si tak správné místo svého pobytu. Na druhou stranu spatné recenze velice naruší image hotelu a hosté nebudou chtít navštívit daný objekt z důvodu spatné recenze, proto je důležité brát na zřetel každou jednu recenzi.

6

**3. Rezervační systémy v hotelu**

**3.1 Opera**

Opera Rezervační systém je jeden z nejznámějších a působí velice systematicky a velmi příjemně. Vše je přehledně ukázáno na jedné obrazovce a umožnuje tak recepčním rychle a přehledně dosáhnout úkonu, které v tu danou chvíli potřebuji. Veškeré údaje se i automaticky zálohují tím pádem není problém, že by přišlo ke smazaní údajů. Všechny úseky v hotelu jsou spolu propojeny od recepce přes ukliď, restauraci a další. Především se systém používá na rezervaci a zapsáni informaci o hostu, ale také slouží pro komunikaci mezi úseky v hotelu.

**3.2 Hores**

Hores je také informační systém, který poskytuje podobnou škálu služeb ,ale oproti opeře nabízí více možností pro ulehčení práce recepční a dalších pracovníků hotelu. Oproti předchozímu však nabízí mnohem širší spektrum služeb, ale je cenově nákladnější. Systém nabízí předpověď obsazenosti a celkovou strukturu hostů, data jejich příjezdu a odjezdu a další obdobné záležitosti. Systém připomíná fungováním kancelářský program Excel. Výhodou programu jsou různé moduly, které umožňují systém přizpůsobit potřebám hoteliéra (wellness, inventář majetku, benefity pro stálé klienty apod.) Důležitým nástrojem je „Booking engine“, který slouží pro správu online rezervací. Velmi důležitou součástí celého systému je propracovaný systém řízení obsazování pokojů, který umožňuje sledovat podrobně stavy objednávek a informace o hostech, což usnadňuje uzpůsobit spektrum poskytovaných služeb dle věku, etnika a dalších paradigmat.

**3.3 Previo**

Previo Informační systém nabízející celkem širokou škálu možností, které splní požadavky i náročných úkolů. Systém pracuje v on-line prostředí, které umožňuje propojit všechna zařízení prostřednictvím internetu a mít přístup ke všem datům odkudkoliv ze sítě. Systém každých dvacet minut provádí automatickou aktualizaci důležitých dat a ukládá je na cloudové uložiště. Online síťové propojení všech zařízení umožňuje rychle reagovat na změny v hotelovém marketingu a předávat důležité informace o hostech a jejich potřebách personálu na různých úrovních poskytovaných služeb. Systém spolupracuje s webovými doménami, které nabízejí hotelové ubytování. Tím výrazně zjednodušuje veškerou administrativu, neboť v okamžiku, kdy se budoucí host registruje a potvrdí závazně objednávku ubytování, se veškerá potřebná data nahrají nejprve do cloudového uložiště a odtud je pak možné je dále distribuovat v interní informační síti hotelu (či hotelů, pokud jde o korporaci či větší společnost se sítí ubytovacích zařízení). V tomto bodě systém šetří značné množství času a tím přirozeně i finančních prostředků a lidských zdrojů (Previo s.r.o., 2020)

7

Zdroje

1. HALÍŘ Jan. 2020. Velké srovnání hotelových systémů. [online]. [cit. 2020-23-02]. Dostupné z: https://janhalir.com/velke-srovnani-hotelovych-systemu/.

2. HORES PLUS s.r.o. 2020. Hotel systém. [online]. [cit. 2020-23-02]. Dostupné z: <https://www.horesplus.com/>.

3. HOTELTIME SOLUTION a.s. 2018. HotelTime. [online]. [cit. 2020-24-02]. Dostupné z: <https://www.hoteltime.com/cs/>.

4. AGNIS s.r.o. 2014. Agnis: hotelové a restaurační informační systémy. [online]. [cit. 2020-23-02]. Dostupné z: <https://www.agnis.cz/hotelovy-software/>.

5. HRS. 2019. Oracle Hospitality OPERA. [online]. [cit. 2020-20-02]. Dostupné z: <https://www.hrsinternational.com/czech-republic/cz/produkty/hotelove-produkty/hotelovysystem/oracle-hospitality-opera>.

6. ICS – SYSTÉMY s.r.o. 2001 – 2020. Hotelový informační systém. [online]. [cit. 2020-23-02]. Dostupné z: <http://www.ics-kv.cz/?hotelovy-informacni-system,77>.

7. ILDAM s.r.o. 2020. Štafle online – rezervační systém pro hotely a penziony. [online]. [cit. 2020-23-02]. Dostupné z: https://www.stafle.cz/estafle.php.