



Hotelové informační systémy na českém trhu

Bakalářská práce

Studijní program:

B6208 Ekonomika a management

Studijní obor:

Podniková ekonomika

Autor práce:

Petra Krejčířová

Vedoucí práce:

Ing. Dana Nejedlová, Ph.D.

Katedra informatiky





Zadání bakalářské práce

Hotelové informační systémy na českém trhu

Jméno a příjmení: **Petra Krejčířová**
Osobní číslo: E16000525
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: Podniková ekonomika
Zadávací katedra: Katedra informatiky
Akademický rok: **2019/2020**

Zásady pro vypracování:

1. Moderní trendy hotelových informačních systémů
2. Hotelové informační systémy využívané v České republice
3. Výzkum uživatelské spokojenosti s hotelovými informačními systémy
4. Výběr informačního systému pro hotel dle jeho potřeb

Rozsah grafických prací:
Rozsah pracovní zprávy:
Forma zpracování práce:
Jazyk práce:

30 normostran
tištěná/elektronická
Čeština



Seznam odborné literatury:

BASL, Josef a Roman BLAŽÍČEK. 2012. *Podnikové informační systémy: podnik v informační společnosti*. 3., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2012. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-4307-3.

BERÁNEK, Jaromír. 2013. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5., zcela přepracované vydání. Praha: MAG Consulting, 2013. ISBN 978-80-86724-45-4.

KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. 2014. *Moderní hotelový management: nové trendy a metody v řízení hotelů, aktualizované informace o hotelovém provozu a jeho organizaci, optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku, praktické příklady a fotografická příloha*. 2., aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4835-1.

STAIR, Ralph M. a George W. REYNOLDS. 2017. *Principles of Information Systems*. 13th ed. Boston, MA, USA: Cengage Learning. ISBN 978-1305971776.

Konzultantem je pan Jakub Hundák, provozní z hotelu v Letech u Dobřichovic

Vedoucí práce:

Ing. Dana Nejedlová, Ph.D.
Katedra informatiky

Datum zadání práce:

31. října 2019

Předpokládaný termín odevzdání:

31. srpna 2021

prof. Ing. Miroslav Žižka, Ph.D.
děkan

L.S.

doc. Ing. Klára Antlová, Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 31. října 2019

Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně jako původní dílo s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Jsem si vědoma toho, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu Technické univerzity v Liberci.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Technickou univerzitu v Liberci; v tomto případě má Technická univerzita v Liberci právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Současně čestně prohlašuji, že text elektronické podoby práce vložený do IS/STAG se shoduje s textem tištěné podoby práce.

Beru na vědomí, že má bakalářská práce bude zveřejněna Technickou univerzitou v Liberci v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

Jsem si vědoma následků, které podle zákona o vysokých školách mohou vyplývat z porušení tohoto prohlášení.

10. května 2020

Petra Krejčířová

Anotace

Cílem této bakalářské práce je informovat o hotelových informačních systémech na českém trhu. Teoretická část se skládá ze dvou kapitol. První kapitola informuje o moderních trendech v hotelovém průmyslu, které jsou běžně aplikované ve světě, ale v České republice jsou ojedinělé, protože jsou určeny pro nejnáročnější klientelu, zatímco druhá kapitola teoretické části poskytuje přehled a stručnou charakterizaci všech dohledatelných hotelových programů. V praktické části je hodnocení hotelových systémů z teoretické části porovnáváno s výsledky analýzy dotazníků o používaných hotelových systémech ve vybraných hotelech. Cílem praktické části je potvrzení či vyvrácení předchozího hodnocení hotelových systémů. V závěru práce jsou na základě předchozích výsledků stanoveny 3 hotelové informační systémy pro 3 různé fiktivní hotely.

Klíčová slova: hotelový informační systém, moderní trendy v hotelovém průmyslu, hotel, dotazníkové šetření, měření uživatelské spokojenosti

Annotation

„Hotel management software on the Czech market“

The aim of this bachelor thesis is to provide information about hotel management software on the Czech market. The theoretical part consists of two chapters. The first chapter informs about modern trends in hotel industry that are applied in foreign countries but are not widely available in the Czech republic, because they are mostly targeted on the high-end clientele while the other chapter of theoretical part provides a summary and a short characterisation of all found hotel systems. The practical part consists of a comparison of the evaluation of hotel systems from the theoretical part with results of analysis of the questionnaire about used hotel systems in few selected hotels. The aim of the practical part is either confirmation or disproval of previous evaluation of hotel systems. In the conclusion part there are established 3 hotel information systems for 3 fictive hotels based on previous results.

Keywords: hotel management software, modern trends in the hotel industry, hotel, questionnaire, measurement of user-satisfaction

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat paní Ing. Daně Nejedlové, Ph.D. za odborné vedení práce a cenné rady, které mi pomohly tuto práci zkompletovat.

Obsah

Seznam obrázků	13
Seznam tabulek.....	14
Seznam zkratek	15
Úvod.....	16
1 Moderní hotelové trendy ve světě.....	17
1.1 PŘEHLED TECHNOLOGICKÝCH INOVACÍ V HOTELOVÉM PRŮMYSLU	17
1.2 ZPŮSOBY PROPAGACE HOTELŮ	21
2 Hotelové programy v České republice.....	23
2.1 PREVIO	24
2.2 HORES	24
2.3 AGNIS	25
2.4 MEFISTO SOFTWARE	25
2.5 MEVRIS.....	25
2.6 PLAZARO	26
2.7 HOPEN.CZ.....	26
2.8 MYSOFT.....	26
2.9 CLUBSPIRE.....	27
2.10 HOTELTIME SOLUTIONS	27
2.11 FIDEOLIO FRONT OFFICE	28
2.12 PROTEL.....	28
2.13 ABX RECEPCE GOLD	28
2.14 HOTELWIN I	29
2.15 TREVLIX	29
2.16 BOOKOLO SYSTÉM.....	30
2.17 REHOS	30
2.18 HOTELINES	30
2.19 RESMASTER	31
2.20 OPERA	31
2.21 ŠTAFLE.....	31
3 Hotelové systémy v praxi	32
3.1 PRVNÍ ČÁST DOTAZNÍKU	32
3.2 DRUHÁ ČÁST DOTAZNÍKU	34
3.2.1 <i>Previo</i>	36
3.2.2 <i>Hores</i>	40
3.2.3 <i>Hotel Time</i>	42
3.2.4 <i>Rehos a Agnis</i>	43
3.2.5 <i>Ostatní programy</i>	45

3.3	TŘETÍ ČÁST DOTAZNÍKU	45
4	Volba hotelového systému.....	48
	Závěr.....	50
	Seznam použité literatury.....	52
	Seznam příloh.....	56

Seznam obrázků

<i>Obr. 1: Velikost dotazovaných hotelů</i>	32
<i>Obr. 2: Umístění dotazovaných hotelů.....</i>	33
<i>Obr. 3: Pracovní pozice dotazovaných</i>	34
<i>Obr. 4: Používané hotelové systémy</i>	34
<i>Obr. 5: Srovnání hotelových systémů 2019.....</i>	35
<i>Obr. 6: Zájem o inovace v hotelnictví</i>	46
<i>Obr. 7: Programy dle velikosti hotelu.....</i>	48

Seznam tabulek

<i>Tab. 1: Uživatelská spokojenost s programem Previo</i>	36
<i>Tab. 2: Silné a slabé stránky programu Previo</i>	37
<i>Tab. 3: Uživatelská spokojenost s jednotlivými částmi Previo</i>	38
<i>Tab. 4: Uživatelská spokojenost s programem Hores</i>	40
<i>Tab. 5: Silné a slabé stránky programu Hores</i>	40
<i>Tab. 6: Uživatelská spokojenost s jednotlivými částmi Hores</i>	41
<i>Tab. 7: Uživatelská spokojenost s programem Hotel Time</i>	42
<i>Tab. 8: Silné a slabé stránky programu Hotel Time</i>	42
<i>Tab. 9: Uživatelská spokojenost s jednotlivými částmi Hotel Time</i>	42
<i>Tab. 10: Uživatelská spokojenost s jednotlivými částmi Rehos</i>	43
<i>Tab. 11: Uživatelská spokojenost s jednotlivými částmi Agnis</i>	44
<i>Tab. 12: Silné a slabé stránky programů</i>	45
<i>Tab. 13: Povědomí o moderních trendech</i>	46

Seznam zkratek

ADR	Average Daily Rate – průměrná dosažená cena za pokoj
HIS	Hotel Information System – hotelový informační systém
IT	Information Technologies – informační technologie
OCC	Occupancy – obsazenost hotelu
RevPAR	Revenue per Available Room – tržba za disponibilní pokoj

Úvod

Cestovní ruch je jedno z nejrychleji rostoucích odvětví. S rostoucí konkurencí si hoteliéři uvědomují, že musejí přinášet inovace a neustále se zlepšovat, aby se v oboru dokázali udržet. Existuje mnoho oblastí v hotelnictví, ve kterých lze inovace provádět. Jsou to finanční řízení, management lidských zdrojů, řízení příjmů, technologie, strategické řízení, vztah se zákazníky, logistika a denní činnosti. Inovace mohou hotelu pomoci výrazně zlepšit zážitek hostů od příjezdu až po odjezd. V dlouhodobém horizontu je vždy výhodné do inovací investovat. Oblast, ve které se již inovace dějí, je péče o zákazníky (Dwivedi a kol., 2018, s. 46).

Téma této práce bylo zvoleno na základě osobní zkušenosti její autorky s následujícím problémem v prostředí hotelových zařízení. Tímto problémem je nízké povědomí zaměstnanců hotelů o existujících hotelových systémech vyjma konkrétního systému aplikovaného v jejich hotelu. To výrazně limituje možnosti inovace lokálních hotelových služeb, čímž dochází k oslabování pozice českých hotelů v porovnání se zahraniční konkurencí.

Cílem práce je představení moderních hotelových trendů ze světa, které se v České republice ve většině případů nevyskytují, protože jsou určeny pro nejnáročnější klientelu. Myslím si, že nejen spousta lidí, ale i přímo recepčních, nemá o daných trendech přehled a informace. Touto prací bych chtěla recepční a hoteliéry o těchto trendech informovat. V druhé části práce se zabývám informačními hotelovými systémy, které jsou používány v České republice. V praktické části jsem sestavila dotazník pro manažery a recepční, který slouží k hodnocení jimi používaného hotelového systému. Na základě výsledků analýzy dotazníkového šetření jsem vybrala vhodný hotelový systém do tří fiktivních hotelů.

1 Moderní hotelové trendy ve světě

Vývoj technologií hrál významnou roli při vývoji produktů a služeb nabízených hostům. Od ústředního topení, výtahů a elektrického osvětlení, které se poprvé v hotelech objevují koncem devatenáctého století, dále přes pokojový telefon, rádio, televize a klimatizace až po nejmodernější technologii, kterou je bezdrátové připojení k internetu (Akhalaiia a Vasadze, 2016, s. 83).

1.1 Přehled technologických inovací v hotelovém průmyslu

Digitální technologie postupují rychlejším tempem než kdy dříve a očekává se, že mnoho nových zařízení se brzo stane standardem. Nejnovější technologické produkty v hotelovém průmyslu:

- **Bezklíčový vstup** – Dny, kdy hosté stále ztráceli klíče od svého pokoje, jsou pryč. V moderních hotelech nahradili chytré telefony hostů karty používané k odemknutí hotelových pokojů. 28. června 2014 byl Starwood Hotels prvním hotelem, který svým hostům poskytl přístup bez klíčů prostřednictvím aplikace SPG. Od roku 2016 tuto technologii používají Hilton, Marriott, Hyatt a InterContinental Hotels Group (Ristova a Dimitrov, 2019).

Podle průzkumu americké asociace hotelů a ubytování mělo používání mobilních zařízení jako klíčů od pokojů značný dvouletý nárůst, který se pohyboval z 6 % v roce 2016 na 17 % v roce 2017. Společnost Marriott International očekává, že do konce roku 2020 nabídne mobilní klíč ve všech svých 7000 hotelech (Questex, 2020).

- **Zrcadlo-televizory** – Představte si, že sledujete televizi v zrcadle koupelny v hotelovém pokoji. Na konferenci Boutique Design New York v listopadu 2018 oznámila společnost Mirror Image Hospitality partnerství s Keypr o vytvoření „Remi“ – „smart TV“, který bude sloužit jako televizor a virtuální recepční a po vypnutí jako klasické zrcadlo. „Remi“ zrcadlo v současné době stojí \$ 1, 800. Kompletní balíček obsahuje zrcadlo, mobilní aplikaci, pokojový tablet a bezklíčový vstupní program. V loňském roce společnost Electric Mirror představila „Savvy

SmartMirror“ s hlasovou aktivací a aktivací dotykem. Zrcadlo hostům nabízí si s ním promluvit a požádat ho o pokojovou službu. Televizor také může měřit pokojovou teplotu. Prvním hotelem, který „Savvy Smart Mirror“ používá, je Sinclair Hotel (Ristova a Dimitrov, 2019). Tento hotel je odborníky z oboru hotelnictví nazýván hotelem budoucnosti.

Malá stolní zařízení a nástěnná zrcadla mění způsob, jak místnosti vypadají, ale také fungují. Nová stolní zařízení „Tabletop“ mohou kombinovat četné prvky místnosti do jedné jednotky. Zařízení slučuje rádio, budík, nabíječku na telefon či jiná zařízení a nahrazuje klasický telefon pro hosty, sloužící ke kontaktování recepce (Fox, 2020).

Prezidentka Mirror Image Hospitality Paige Neugarten neočekává, že chytrá zařízení nahradí telefony pro hosty zcela, v důsledku toho že zařízení neumí provést nouzové volání.

- **Inteligentní pokoje** – Téměř 5000 pokojů ve Wynn Las Vegas již mají schopnost hlasové aktivace pomocí „Amazon Echo“. Mezitím Hilton testoval svůj první mobilní centrický pokoj „Connected room“, kde hosté mohou ovládat teplo, světlo, žaluzie, termostaty a televizory pouhým dotykem svých mobilních telefonů. Hotel Marriot je v procesu spouštění internetového pokoje. Ten nabízí služby jako virtuální asistent, cvičení jógy před velkým zrcadlem a digitální rámečky s možností připojení svých fotografií během pobytu. Senzory na posteli budou vědět, kdy jsou hosté vzhůru nebo spí, aby optimálně nastavily teplotu a světlo v místnosti. Tento koncept inteligentních pokojů vynese hotelový průmysl na takovou úroveň, která byla před pěti lety nemyslitelná.
- **Virtuální recepční** – V mnoha hotelech mohou hosté vyřizovat své potřeby komunikací s chytrými telefony než s personálem hotelu. Představte si, že žádáte o více ručníků nebo pozdní placení, aniž byste museli vstát z postele. Existuje několik důvodů, proč chtít tento typ recepčního: posílá automatické zprávy, šetří drahocenný čas pro hosty a zaměstnance, SMS zprávy rychle vyřeší stížnosti hostů a SMS zprávy ukládají data z každé interakce s hostem. Takže dny, kdy host musí zavolat na recepci nebo recepčního, jsou pryč. Dnešní hosté hotelu mohou komunikovat prostřednictvím příslušných aplikací pro chytré telefony. Například

s aplikacemi „Marriott International“ a „Hilton Honors“ může host dokončit registrační proces před příjezdem do hotelu, odemknout pokoj mobilním klíčem a poslat zprávu personálu na konkrétní požadavky (Ristova a Dimitrov, 2019).

K samoobslužnému odbavení slouží také „self check-in kiosek“. Je to produkt, který plně nahradí funkci recepčního nebo funguje jako přidružená recepce. Host se pomocí rezervačních údajů sám ubytuje a při odjezdu vrátí klíč a odhlásí se z hotelu. Pokud host klíč zničí nebo ztratí během pobytu, automat umí za poplatek, pokud je vyžadován, vystavit klíč náhradní (Czech kiosk s.r.o, 2013-2020).

V 59 % amerických hotelů je hostům nabídnuta možnost odbavení přes mobilní telefon nebo přes samoobslužný kiosek. Ze 7500 dotazovaných hostů dává 31 % přednost tomuto procesu ubytování (Questex, 2020).

- **Chatboti** – Skutečná revoluce v oblasti digitálních technologií teprve přijde a projeví své první známky používání. Když poprvé představili v roce 2016 Facebook a Slack, bylo jasné, že chatboti se stanou nedílnou součástí hotelové budoucnosti a současně trend, který budou mnozí následovat. Protože kdo by nechtěl mluvit s umělou inteligencí? Jednou z flexibility, kterou mohou nabídnout je, že budou otevřeny 24/7 a otázky tak mohou být položeny a zodpovězeny kdykoliv během dne i noci (Ristova a Dimitrov, 2019).
 - V roce 2017 představil hotel The Cosmopolitan of Las Vegas chatbot jménem Rose. „Rose je virtuální vtipný VIP hostitel, který hostům v Las Vegas umožňuje lépe se bavit.“ uvádí vrchní ředitel Mamie Peers. Rose umí doporučit restauraci či bar, nabídnout a doručit další vybavení pokoje, hrát s hostem hry nebo provést prohlídku po resortu. Splní potřeby zákazníka rychleji než by zavolal na telefonní číslo recepce. Je to jeden z nejpohodlnějších způsobů, jak dostat extrémně rychlý servis.
 - Značka AccorHotel Mercure se pyšní tím, že je vše založené na konkrétní lokalitě umístění hotelu. V roce 2017 spustila společnost „Mercure Bot“, který má pomoci hostům objevovat tyto destinace. Funguje pomocí Facebook Messenger. Po zapnutí polohy se mohou hosté jednoduše zeptat,

co by měli v okolí vidět. „Jen bot si dokáže zapamatovat celou řadu příběhů z tolika míst po celém světě.“ uvádí společnost AccorHotels.

- Hotel Indigo též používá chatbot jménem “Neighborhood Host”, který též funguje na platformě Facebook Messenger. V momentě, kdy vytvoří host rezervaci v hotelu mu chatbot pošle pozvánku ke konverzaci. Host může požádat o informace o rezervaci, nechat si doporučit zajímavá místa v okolí a podat speciální požadavky na svůj pobyt. „Chceme, aby cestující komunikovali s hotelem stejným způsobem jako se svými přáteli, proto představujeme našeho chatbota na jedné z nejvíce využívanějších platform.“ uvádí obchodní ředitelka Lara Hernandez. Tato technologie posiluje a doplňuje existující personalizované služby, což umožňuje se neustále posouvat a plnit neustále se měnící potřeby cestovatelů.

- Hotel Aloft v roce 2017 uvedl novou verzi chatbotu „ChatBotlr“, který nahradil původního robota „Botlr“ z roku 2014. ChatBotlr komunikuje prostřednictvím SMS zpráv a umožňuje tak hostům provádět žádosti o služby přímo z jejich chytrých telefonů – kdekoliv a kdykoliv potřebují. Hosté ho mohou požádat o doručení toaletních potřeb do pokoje, o ranní budíček nebo se ptát na vybavenost hotelu. Podle průzkumu komunikují s ChatBotlr dva ze tří hostů a služba stihne odpovědět do pěti sekund (Alderton, 2018).

- **Mobilní technologie** – Mnoho hotelů již používá sociální média jako nástroj, který usnadní proces registrace hostů v hotelu, zejména prostřednictvím přihlašovací aplikace založené na webu, sdílení jejich zážitků na Twitteru a sdílení fotografií na Instagramu a Facebooku. Tento trend v technologii bude pokračovat a hotely mohou očekávat ještě větší aktivitu sociálních médií od hostů, kteří, jak jsme již uvedli, využívají tyto platformy k tomu, aby poskytovali zpětnou vazbu o svých zkušenostech, stěžovali si, ale také k tomu, aby poskytli komplimenty za jejich pobyt (Ristova a Dimitrov, 2019).

Podle průzkumu z roku 2019 Oracle Hospitality Benchmark – Mobile Maturity Analysis 90 % vedoucích pracovníků hotelových společností tvrdí, že mobilní technologie jsou pro zlepšování zkušeností hostů zásadní. Navzdory průzkumu je pouze 69 % respondentů přesvědčeno ve svých hotelech tyto mobilní technologie přijmout, případně dodat (Airoldi, 2019).

- **Mobilní aplikace** – Mobilní aplikace opravdu předefinovaly zážitek hosta. Tato služba má nejvyšší hodnotu mezi moderními trendy. Vyplněním online dotazníku si hosté mohou vybrat, co chtějí mít ve svém minibaru, zdůraznit specifické alergeny, a dokonce si vybrat, který koktejl na ně bude čekat po příjezdu. Tím, že se s hosty zachází jako s jednotlivci, a ne jako s homogenní skupinou, tím větší je pravděpodobnost, že se hosté v budoucnu vrátí (Ristova a Dimitrov, 2019).

1.2 Způsoby propagace hotelů

V dnešní on-line době je stále více zásadní propagace vlastního hotelového resortu v internetovém prostředí. Vzhledem k masovému užívání internetu jde o médium, kde lze oprávněně předpokládat nejvíce potenciálních klientů. Současně je zde ale otázka, jak správně propagovat své služby, čili jak zajistit, že mezi desítkami dalších hotelů si klienti zvolí právě ten daný. Paradoxně zde není ani tak rozhodující cena jako spíše kvalita poskytovaných služeb. Vzhledem k síle sociálních sítí je důležité, aby daný hotel dostával co nejlepší hodnocení.

V aktuální době se objevuje trend, že si hotelové resorty zaplatí člověka, který pod různými přezdívkami doporučuje na sociálních sítích jejich hotel oproti jiným, ačkoliv to není zrovna přiznávaná praxe. Přirozeně existuje i „férovější“ forma placené reklamy, kdy za poplatek budou internetové vyhledávače upřednostňovat daný hotel a stejně tak se budou zobrazovat propagační bannery. Nejčastěji jde o placenou podporu na vyhledávači Google, Yahoo apod., ale menší hotely operují raději na lokálních vyhledávačích jako je například Seznam, které nejsou tak cenově nákladné a kde je převaha česky hovořících klientů.

Velkým trendem je personalizace nabízených služeb zákazníkům na míru, v čemž na jedné straně pomáhají on-line aplikace, které lze propojit s hotelovým softwarem, ale současně zde platí jistá právní omezení. V evropském prostoru je to nařízení o GDPR, (Pomáháme hoteliérům s.r.o., 2019), kterému v Kanadě odpovídá nařízení o CCPA, podle kterého si každý zákazník může vyžádat všechny informace, které o něm hotel shromáždil. Tento střet mezi ochranou osobních údajů a snahou o personalizaci a zkvalitňování služeb pro zákazníky řeší zahraniční hotely v aplikaci vlastního interního informačního systému – tzv. customer relationship management. V praxi jde o přístup k informacím v rámci hotelového personálu, kdy se informace o hostech přerozdělují mezi personál v určité míře, což způsobí, že téměř nikdo nemá plný přístup ke všem údajům klientů a navíc jsou všechna depersonalizována, čili není možné je propojit s určitým konkrétním hostem. Tomu je poskytnut obvykle číselný kód, platný po dobu ubytování, který si nahraje do chytrého telefonu nebo dostane plastovou kartu s čipem a na jejím základě pak užívá hotelových služeb (Yu, 2020, s. 22).

Další součástí moderních trendů je robotizace, která se týká zejména Japonska. Je všeobecně známo, že Japonci mají až nezdravou závislost na svých moderních technologiích a snaží se je prosadit i tam, kde by to Evropana nikdy nenapadlo a hotelové služby nejsou výjimkou. Roboti se využívají v japonských hotelech, kde do určité míry suplují lidskou obsluhu (Chen a kol, 2020, s. 86). V České republice lze robotizaci nalézt v menší míře v podobě chatbotů nebo samoobslužné formy recepce.

Japonsko se podobně jako Čína potýká s nedostatkem stavebních parcel. Otázka místa se řeší pomocí „ubikačních kapslí“. Jde o lacinější formy hotelů, kde je obvykle sociální zázemí společné a pak existují individuální ubikace menšího rozměru, v podstatě sloužící výlučně pro přespání (Rutherford, 2002).

2 Hotelové programy v České republice

Hotelový informační systém (HIS) je nedílnou součástí úspěšného provozu každého většího ubytovacího zařízení (ICS – systémy s.r.o., 2001 – 2020). Jde o klíčový software pro řízení hotelu, který zpravidla využívají všichni jeho zaměstnanci. Hotelový systém se dodává v kompaktní nebo modulární podobě. Pokrývá základní recepční, administrativní a analytické potřeby hotelu. Rezervuje ubytovací kapacity, poskytuje přehled o volných a obsazených pokojích, příjezdech, odjezdech a naučtovaných službách, vede a tiskne účet hosta, poskytuje přehledy tržeb, ADR, OCC a RevPAR. Spravuje historii hosta pro potřeby provozu a rozvoje revenue managementu. Může sloužit i k fakturaci (Grycova.cz, 2017).

HIS může obsahovat tyto subsystemy:

- 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.
- 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 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 (ICS – systémy s.r.o., 2001 – 2020).

V následujících podkapitolách jsou uvedeny všechny hotelové informační systémy, které se mi podařilo dohledat.

2.1 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 uložení. 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 uložení 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).

2.2 Hores

Další informační systém, který poskytuje podobnou škálu služeb jako systém Previo. 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 upravit spektrum poskytovaných služeb dle věku, etnika a dalších paradigmat (Hores Plus s.r.o., 2020).

2.3 Agnis

Uživatelsky příjemný software, který je vytvořen přímo pro české hoteliéry a restaurátory. Nabízí úpravu pomocí sítě modulů, které lze dokoupit a uzpůsobit si celý systém potřebě podnikatele. Kromě online rezervací má program v nabídce i moduly pro správu kuchyně, mobilního číšníka, směnárnu a časování služeb, které poskytuje přehled o vytíženosti všech hotelových služeb (např. bazény, wellness, rezervace služeb apod.). Systém je kompatibilní se systémem EET, lze propojit s chytrou pokladnou (Agnis s.r.o., 2014).

2.4 Mefisto software

Starší verze provozního software, který existuje na trhu od roku 2007. Jde o systém pokrývající širokou škálu ubytovacích zařízení, pro každé z nich existuje specifický balíček. Přehled nabízených balíčků: Mefisto GRAND, Mefisto HOTEL+, Mefisto SPA, Mefisto HOTEL, Mefisto GOURMET+, Mefisto GOURMET, aplikace Mefisto ACADEMY pro hotelové školy a nejnověji Mefisto CAMPUS pro vysokoškolské koleje a ubytovny. Problém spočívá v tom, že každý balíček je uzpůsoben na určitý typ ubytovacího zařízení a neumožňuje další modifikace přesně na míru potřebám konkrétního podniku. Proto není tak flexibilní jako ten, kdy si hoteliér upraví svůj základní balíček pomocí modulů, které potřebuje, aniž by si musel pořizovat zbytečné funkce (Mefisto software a.s., 2007). Nenadchnou ani webové stránky, které působí zastarale.

2.5 Mevris

Oproti systému Mefisto jde opět o jeden z moderních informačních systémů, který nabízí hotová řešení pro řízení hostelů, ubytoven, hotelových řetězců a dalších forem ubytovacích zařízení. Systém Mevris připomíná podobně jako systém Hores oblíbený kancelářský program Excel, vše je přehledně v tabulkách. Stejně jako další moderní programy (Hores, Previo, Agnis...) funguje Mevris jako on-line systém propojující více informačních databází najednou. Například systém odesílá informace o ubytování cizinců na policii, generuje dokumenty pro platbu městských poplatků, hlášení pro ČSÚ, e-mailovou korespondenci a další administrativu. Součástí jsou různé formy statistických ukazatelů, generovaných dle požadavků klienta (Mervis Group s.r.o., 2014).

2.6 Plazaro

System je koncipován přímo pro správu hotelů, které mají obdobné parametry jako řada uvedených programů, které jsem již popisovala. Program disponuje on-line cloudovým uložištěm, které slouží k zálohování dat. Program lze upravit dle přání hoteliéra pomocí řady modulů, či si jej nechat upravit přímo pro daný hotel. Program může být využit k další administrativní správě jako je EET pokladna, on-line rezervace pokojů, evidence skladového hospodářství, reporty pro cizineckou policii, webové stránky hotelu apod. Vývojáři jsou v tomto bodě otevření všemu, s čím podnikatelé přijdou, ovšem za správnou cenu. Ta se u tohoto programu odvíjí od množství nabízených pokojů a ceny za jejich ubytování (Apps Dev Team s.r.o., 2016).

2.7 Hopen.cz

System nabízí v základním balíčku podobné spektrum služeb, o kterých jsem psala u předchozích programů. System je on-line propojený s více jak sedmdesáti hotelovými webovými stránkami, přes které je možné nabízet ubytovací služby. Rezervace se aktualizují přímo z webu, což usnadňuje řízení hotelového personálu a poskytuje rychlý přehled o seznamu hostů a kapacitě. Určitou specialitou tohoto softwaru je možnost propojit jej s elektronickými dveřními kartami hostů, čímž lze kontrolovat jejich příchody a odchody. Cenu systému ovlivňuje podobně jako u systému Plazaro počet nabízených pokojů a množství portálů, na kterých se zobrazí reklama (Kmoníček, 2011).

2.8 Mysoft

Software Mysoft mě zarazil na první pohled, protože působí značně nesystematicky. Jednotlivé úkony jsou rozházené ve formě tlačítek po celé obrazovce. System nabízí několik hotových řešení, která není možné dále upravovat pomocí modulů. Existuje hotový modul pro hotely a penziony, druhý pro restauraci a bar. Výrobce nenabízí takový komfort v uzpůsobení si softwaru dle představ hoteliéra, což mi přijde jako hlavní nevýhoda. K tomu, aby program fungoval, je nutné mít v počítači nainstalovaný Adobe Acrobat Reader, což představuje určité omezení, protože jde o další program, který si hoteliér musí zaplatit (MySoft.cz, 1997). Free verze Acrobatu je určena jen pro nekomerční použití.

2.9 Clubspire

System Clubspire umožňuje širokou škálu úprav na základě modulů, které si klient může poskládat dle svých podnikatelských zájmů. V tomto bodě se mi jeví jako jeden z těch lepších programů. Modul „Ubytování“ slouží ke vzdálené kontrole stavu pokojů a po propojení s on-line rezervačním systémem umí přenášet informace o aktuálně volné kapacitě ihned po online objednávce. Součástí nastavení tohoto modulu je i aktivace stornopoplatků, systém pak umí poslat automatickou zprávu bance. Systém umí rovněž oznámit případným zájemcům, pokud se nějaký pokoj uvolní. Dalším velmi zajímavým modulem je „Touch“, který slouží k propojení hotelu s dalšími poskytovanými službami jako je restaurace, wellness, kavárna a další. Tento systém je zajímavý i z hlediska účetní agendy, neboť při správném nastavení umožňuje i provádění plateb v hotovosti či kartou (a odeslání patřičných informací do evidence EET), stejně jako vystavení faktur za poskytnuté služby. Pro jednodušší účetní správu a obsluhu klientů slouží modul „Členství“, který umožňuje skloubit všechny služby do jednoho klientského balíčku, jehož cena a obsah poskytovaných služeb závisí čistě na volbě podnikatele (Clubspire.cz, 2006).

2.10 Hoteltime solutions

Recepční systém založený roku 2002 a užívaný více jak v 11 zemích světa. Podobně jako další softwary určené pro správu hotelového resortu je i Hoteltime solutions určen ke správě databází skrze cloudová uložení a propojení všech zařízení on-line. Součástí nabízených služeb je množství modulů, které umožňují další úpravy celého systému, podobně jako u jiných softwarů. Základní moduly softwaru jsou: Hoteltime, recepční software, Vento, pro správu poklady s propojením na EET a evidenci skladu, Libero, sloužící pro řízení rezervací a poskytovaných vedlejších hotelových služeb, a nakonec modul Confero, konferenční systém. Vzhledem k tématu této práce se nyní zaměřím blíže na modul Hoteltime, který slouží k celkové správě hotelového managementu (rezervace pokojů s propojením na on-line weby s nabídkou ubytovacích služeb, databází klientů apod.). Systém umožňuje generovat širokou škálu podkladů, jako jsou grafy o využitosti hotelových služeb, faktury a další. Stejně jako u systému Agnis je i zde možnost propojit všechna hotelová IT zařízení v jednu interní síť, kde lze sdílet a distribuovat informace o klientech a úkoly mezi personál (Hoteltime Solutions a.s, 2018).

2.11 Fideolio front office

V současné době je tento systém nabízen ve dvou balíčcích, Fidelio Front Office 7 a Micros Fideolio Suite 8. Oba systémy běží na operačním systému Windows a umožňují spravovat v základním měřítku celou hotelovou agendu. Na programu je vidět, že jde o starší program, který sice nabízí množství užitečných funkcí, ale není tolik flexibilní skrze moduly jako novější programy. Pro řízení hotelu ale poskytuje Fideolio dostatek potřebných nástrojů. Ať už jde o přehled rezervací, aktivity hostů, záukolování personálu či řízení cenové politiky, program splňuje vše, co začínající či středně velký hotel potřebuje. Vývojáři nabízejí podporu 24 hodin. Nastavení IT sítě odpovídá starší generaci. Výrobce doporučuje operační systém Windows 2000 či XP, ke kterým již Windows neposkytuje podporu (DB group s.r.o., 2005). Na základě toho usuzuji, že vývoj ustrnul.

2.12 Protel

Méně známý hotelový systém je Protel. Podle údajů výrobce má Protel za sebou již dvacet let existence. Program nabízí dvojí možnosti instalace. Cloudové uložení umožňuje pracovat v on-line prostředí a je ideální pro větší hotelové resorty či sítě ubytovacích zařízení nebo je možné program nainstalovat jako interní síť, což je řešení vhodné pro menší podniky. Ke každé variantě je možné dokoupit některý z nabízených modulů, které umožňuje program uzpůsobit potřebám podnikatele. Z nabízených služeb mohu jmenovat propojení recepčního systému s on-line systémem rezervací, případně s účetní agendou (ASW Systems a.s., 2019).

2.13 ABX Recepce gold

Systém určený výlučně pro hotelový provoz, který je určen k pevné instalaci v IT hotelové síti. Systém nabízí kompletní balíček základních služeb pro vedení hotelové agendy, od správy rezervací pokojů, databázi hostů, správy pro cizineckou polici, účetní výkazy, návštěvní kniha apod. Program je možné propojit s restauračním systémem Harsys. Program nenabízí volitelné moduly, které by umožňovaly další úpravy (SEP systém, s.r.o., 2020).

2.14 HotelWin I

Recepční systém určený pro rychlou a jednoduchou správu hotelového managementu. Systém nabízí podobnou škálu možností jako jiné moderní hotelové softwary. Systém je schopný propojit online uživatelské prostředí s hotelovou agendou, která umožňuje pracovat velmi flexibilně s údaji hostů. Máme zde ubytovací plán, který poskytuje časový plán a rozpis služeb týmu zaměstnanců. Je možné vytvořit karty hostů, které umožňují sledovat chování klientů a spektrum služeb, které využívají. To je, domnívám se, budoucnost hotelových softwarů – personalizace poskytovaných služeb. Program umožňuje propojení s další administrativní agendou, jako je pokladna EET, generace stvrzenek a faktur, tisk inventáře vybavení pokojů, rozpisu služeb apod. Plné propojení evidence hostů a účetních knih je rovněž jedním z prvků, ve kterém vidím značný potenciál. Účetní má přímou představu o příjmech a výdajích, díky čemuž může efektivně zhodnotit ekonomickou stabilitu podniku a poskytnout objektivní poradenství vedení. Další výhodou programu je velmi intuitivní ovládání programu, což umožňuje rychlé zapracování nového personálu, aniž by bylo nutné financovat nákladná školení. Program je možné dostat ve dvou verzích. HotelWin I. a II. podle počtu pokojů (HotelWin I je do 25 pokojů, II. verze nad tento stav). Každý balíček obsahuje možnost standardní instalace a té síťové, která umožňuje propojit více zařízení do jedné informační sítě (Jehlička, 1990).

2.15 Trevlix

Tento recepční a rezervační systém funguje pomocí specifického on-line prostředí, skrze něj dochází k uskutečnění rezervací. Ty se rovnou přepisují do knihy hostů, což usnadňuje administrativní úkoly. Součástí poskytovaných služeb je tedy i propagace hotelového resortu, čímž ale veškeré další služby končí. Software neumožňuje další modifikace pomocí nabídky modulů, ani neposkytuje další propojení programu s další administrativou. I přesto jde o užitečný nástroj k získání nových hostů, zejména díky rozsáhlé síti webů nabízejících ubytovací služby (Ascon in, 2020).

2.16 Bookolo systém

Další z online recepčních systémů, který nabízí on-line správu hotelové agendy. Potencionální hosté si mohou vybrat okamžitě z nabídky ubytování, která je poskytována na spřátelených webových portálech a vlastních webových stránkách ubytovacího zařízení. Výhodou on-line vedení hotelové agendy je rychlá míra zpětné odezvy a aktualizace všech informací. Stejně jako u systému Trevlix je zde velká výhoda v tom, že odpadá náročná instalace a propojení zařízení do jedné sítě. Dalšími výhodami je upravit celý systém dle zadání a představ hoteliéra. Webové stránky je možné upravit a jednoduše spravovat díky přednastaveným šablonám. Oproti systému Trevlix je zde ale navíc možnost propojení hotelové agendy s účetními knihami, sociálními sítěmi a dalšími on-line nástroji (EET evidence, bankovní platební terminál). S pomocí softwaru je možné vytvářet personalizované balíčky služeb a nabízet je prostřednictvím prodejních portálů typu Slevomat (Bookolo systém, 2018).

2.17 Rehos

Rehos je velmi jednoduchý rezervační systém. Oproti jiným, lepším a modernějším systémům jej není možné upravovat pomocí modulů a není možné ho spárovat s rezervačními portály jako je např. booking.com. Umožňuje drobný prodej, obsahuje funkci směnárný a navazuje na restaurační systém Restis (Ezop, 2020).

2.18 HotelINES

Program HotelInes je velice nesympatický a nepřehledný. V základním balíčku obsahuje jen ty nejzákladnější funkce hotelového informačního systému. Má 4 volitelné moduly: on-line rezervace, které propojí rezervační systém s on-line rezervačním formulářem na stránkách hotelu, telefonní hovory, které umožňují načítání dat z připojené telefonní ústředny, směnárný a drobný prodej na recepci (Soft Ines, 2014).

2.19 ResMaster

Sofistikovaný systém srovnatelný třeba se systémem Plazaro. Software nabízí širokou škálu možností využití. On-line propojení webových stránek hotelu, vytvořené pomocí šablon, se samotným softwarem, umožňuje převádět data z webového prostředí do interní databáze hotelu, která může fungovat i v cloudovém uložení. Systém je možné rozšířit a propojit se sociálními sítěmi, prodejními kanály a vytváření personalizovaných balíčků služeb. Všechny potřebné formuláře lze spravovat intuitivně jako formát excelových tabulek a to na všech typech moderních IT zařízení. Součástí nabízených služeb je množství modulů, které umožňují systém upravit na míru hoteliéra. Současně je možné systém upravit tak, aby celý pracoval na více zařízeních a umožnil zaměstnancům komunikovat přes interní hotelovou síť. Program lze propojit s účetní agendou a generovat potřebnou administrativu z jednoho systému (Resmaster Systems s.r.o., 2014).

2.20 Opera

Rezervační systém Opera působí velmi příjemně. Vše se nachází na jedné obrazovce a má funkcemi nabitou hlavní stránku. Obsahuje kompletní reporty s nástroji pro extrakci dat a poštovní nástroje. I tento program je možné rozšířit a modifikovat mnoha moduly. Více než 2500 externích dodavatelů má oficiálně certifikované intefraces s produktem Oracle Hospitality OPERA (Správa příjmů, Úklid, KeyCard, Platební brána, Rezervační systém a další). Funguje vícejazyčně a má multi-měnové účetní koncepce (HRS, 2019).

2.21 Štafle

Rezervační systém Štafle je také jeden z jednodušších systémů. Je s ním snadná práce a není potřeba nic instalovat. Jednou z jeho výhod je nulový instalační poplatek oproti Previu a jiným programům. Program účtuje všechny položky a vytváří přehledy pro FÚ. Posílá automatické emaily klientovi před příjezdem a po odjezdu. Program dále vystavuje výkaz pro cizineckou polici a podporuje EET. Aplikaci je možné zdarma vyzkoušet pomocí demoverze. Program je velice levný (Ildam s.r.o, 2020).

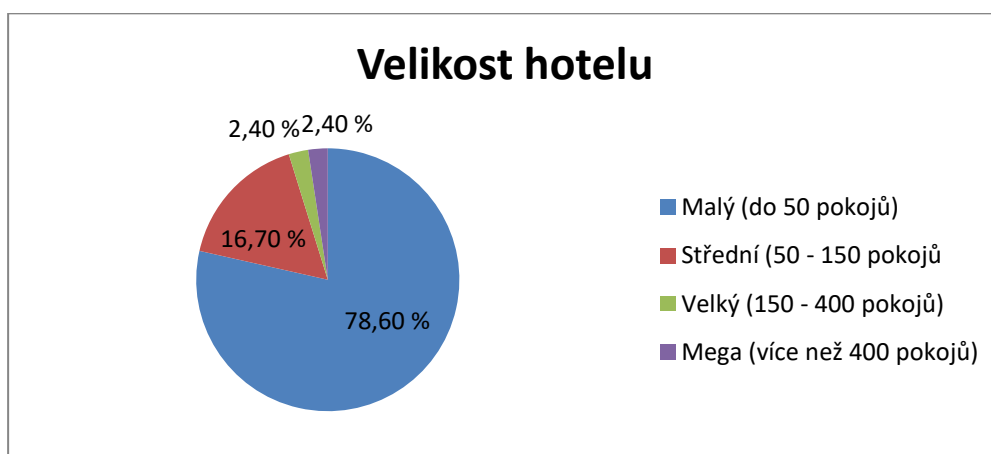
3 Hotelové systémy v praxi

V této části mé bakalářské práce jsem se zaměřila na reálné používání hotelových programů v hotelech v České republice. Abych získala představu o používaných systémech a spokojenosti s nimi, vytvořila jsem dotazník pomocí platformy Survio.com. Mým původním záměrem bylo vytvořit dotazník tištěný a následně ho distribuovat osobně na náhodně vybrané hotely v České republice. Myslím si, že při osobním kontaktu je mnohem větší šance, že recepční nebo provozní a majitelé dotazník k bakalářské práci vyplní. Bohužel to současná situace neumožnila. I přes tuto nepříjemnou situaci, se zavíráním hotelů, se mi povedlo získat 42 odpovědí. Dotazník byl rozeslán prostřednictvím e-mailu na více než 300 hotelů. Na můj dotazník odpovědělo pouze 12,8 % zaměstnanců z kontaktovaných hotelů. Přepis dotazníku se nachází v příloze A.

Dotazník je rozdělen do tří částí. První část se věnuje charakteristice hotelu a pozici, na které dotazovaný pracuje. Druhá část se zabývá konkrétním využívaným hotelovým systémem a třetí část je zaměřena na moderní hotelové trendy ve světě.

3.1 První část dotazníku

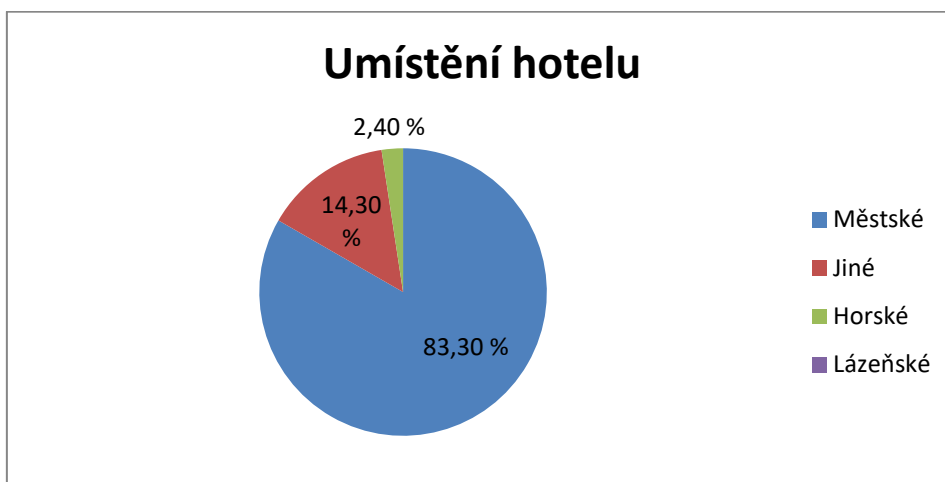
První otázka se zabývá velikostí hotelu. Z grafu na obrázku č. 1 je na první pohled patrné, že bylo více než $\frac{3}{4}$ malých hotelů.



Obr. 1: Velikost dotazovaných hotelů

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

Druhá otázka se zabývá umístěním hotelu. Z odpovědí vyplývá, že se 83,3 % hotelů nachází ve městě, 2,4 % v horách a zbylých 14,3 % hotelů zvolilo odpověď jiné, kterou měl dotazovaný blíže specifikovat. Ze specifikace vyplývá, že je 33,3 % hotelů příměstských a stejný počet hotelů venkovských. 16,6 % jsou hotely sportovní, blízko cyklostezek či jiných sportovních míst. Zbývající procenta připadají na hotely, které se nedají blíže specifikovat. Z žádného lázeňského hotelu se mi bohužel vyplněný dotazník nevrátil. Rozložení umístění hotelů je znázorněno v grafu na obrázku č. 2.



Obr. 2: Umístění dotazovaných hotelů

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

Třetí otázka měla určit zaměření hotelu. Bohužel se ukázalo, že ve většině případů není možné zaměření jednoznačně určit. Protože jsou odpovědi velmi nejednoznačné, nebudu k dané otázce v šetření přihlížet.

Poslední otázka první části zjišťovala, na které pozici dotazovaný pracuje. Myslím si, že pokud by se dotazník posílal v době, kdy fungují hotely, vyplňovalo by ho nejvíce recepčních. Jak lze ale vidět z grafu na obrázku č. 3, nejčastěji dotazník vyplňovali provozní, kteří nyní řeší nejnútnejší chod hotelů, poté dokonce velká část majitelů a ředitelů, což mě velmi překvapilo a jako poslední, nejmenší část, recepční, kteří v této době mají volno nebo byli v horším případě propuštěni.



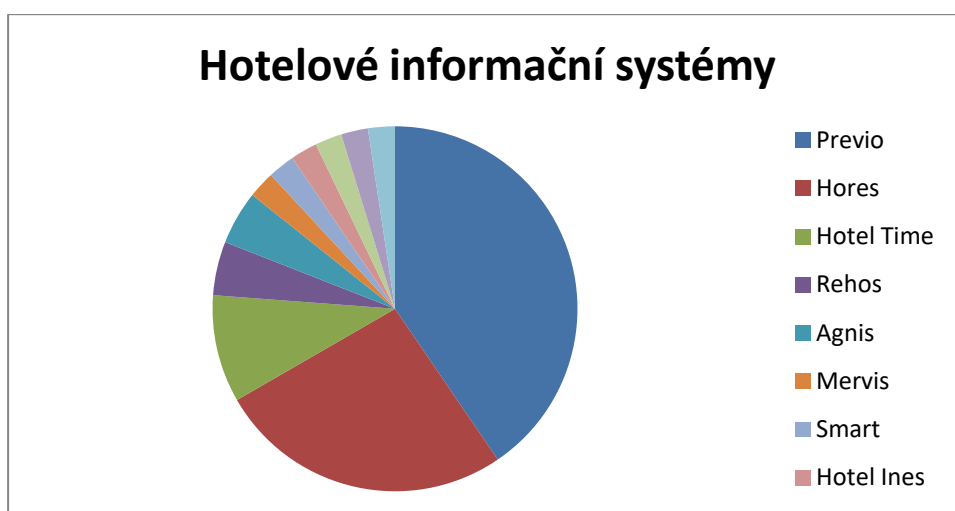
Obr. 3: Pracovní pozice dotazovaných

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

3.2 Druhá část dotazníku

V této části dotazníku šlo o konkrétní hotelový program, který dotazovaný používá a o jeho spokojenost s ním.

V dotazníkovém šetření jsem zjistila, že nejvíce využívaným systémem je Previo (40,4 %), druhý hojně využívaný systém je Hores (26,2 %) a třetí je systém Hotel Time s 9,5 %. Zbývající programy byly využívány ve velmi malé míře. Vše je demonstrováno grafem na obrázku č. 4.



Obr. 4: Používané hotelové systémy

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

Hotelové softwary	% uživatelů	Celková spokojenost	Zákaznická podpora	Prvotní instalace	Poměr cena/výkon	Oviádání systému	Jdou funkce s dobou?
Previo	31,0%	✓ 4,4	✓ 4,6	✓ 4,6	✓ 4,1	✓ 4,4	✓ 4,4
Agnis	15,5%	⚠ 3,6	⚠ 3,6	✓ 3,8	✓ 3,7	⚠ 3,6	⚠ 3,2
Better hotel / Mevris	8,3%	✓ 4,2	✓ 4,5	✓ 3,7	✓ 4,5	✓ 4,3	✓ 4,5
Hoteltime	8,3%	⚠ 3,6	✓ 3,9	✓ 3,7	⚠ 3,3	⚠ 3,3	⚠ 3,6
Fidelio	6,0%	⚠ 3,6	⚠ 3,4	⚠ 3,6	⚠ 3,6	⚠ 3,4	✓ 3,8
Hores	6,0%	✓ 3,8	✓ 3,8	✓ 4,2	⚠ 3,2	✓ 4	⚠ 3,6
Opera	2,4%	✓ 4	✓ 4	✓ 4	✓ 4	⚠ 3,5	⚠ 3,5
Rehos	2,4%	✗ 1	✗ 2	✗ 2	⚠ 2,5	✗ 1,5	✗ 1
Lauryn	2,4%	⚠ 2,5	✗ 1,5	⚠ 3	✗ 2	✗ 2	✗ 2
hotellNES	2,4%	⚠ 3,5	✓ 4	✓ 4,5	✓ 5	✓ 5	⚠ 3,5

Obr. 5: Top 10 hotelových systémů 2019

Zdroj: Halíř (2019)

Pro srovnání mého šetření zde uvádím z průzkumu od Jana Halíře a jeho týmu ze společnosti Hotel Solutions s.r.o tabulku deseti nejpoužívanějších hotelových informačních systémů, která je uvedena na obrázku č. 5. V tomto průzkumu z roku 2019 se Previo umístilo také jako nejpoužívanější hotelový program. Hores je až na 6. místě a Hotel Time na 4.

Jan Halíř provedl velký průzkum hotelových systémů z důvodu, že se na něj lidé často obrací s dotazem, který hotelový systém je vlastně nejlepší. Povedlo se mu získat 91 odpovědí, od malého penzionu na samotě až po řetězové hotely se stovkami pokojů. Uvádí, že není možné jednoznačně určit nejlepší program, protože jiný systém bude prima pro malý pension a jiný pro velký hotel, který pracuje s alokacemi a různými cenami napříč prodejními kanály. V závěru uvádí, že by nebylo správné jmenovat, které hotelové informační systémy preferuje on, ale že se v podstatě shodují s těmi, které v hodnocení vyšli dobře (Halíř, 2020).

V seznamu mnou nalezených systémů (viz kapitola 2) se nevyskytuje zde zmíněný systém Lauryn, který není uveden z důvodu, že slouží primárně pro lázně, lázeňská sanatoria a rehabilitační ústavy a nikoliv pro hotely.

3.2.1 Previo

Previo je podle mého šetření nejvíce používaný hotelový systém. Používá ho více než 40 % dotazovaných.

První otázkou na konkrétní využívaný program bylo, jak jsou s ním uživatelé spokojeni. Citované odpovědi se nachází v tabulce č. 1.

Tab. 1: Uživatelská spokojenost s programem Previo

Spokojenost s programem:	Jsem spokojená... je velmi přehledný, stručný a šikovný
	Krom generování speciálních reportů je plně dostačující
	Ano
	V pohodě
	Vzhledem k velikosti hotelu využíváme 50% hotelového programu
	Nad míru
	Super
	Velmi
	Vyhovuje našim potřebám, plně funkční za příznivou cenu. Možnost správy odkudkoliv po světě.
	Velice spokojena
	Víceméně ano, měli jsme před Previem dle mého názoru lepší program, ale bohužel technika jde vpřed a Previo je více automatizované.
	Naprosto
	Maximální spokojenost
	Spíše spokojen
	Spokojen
	Velice
Ano	

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

Z výchozích odpovědí lze vyčíst, že 41,2 % uživatelů jsou velmi spokojeni a dalších 35,3 % uživatelů spokojeni. Nikdo neuvádí, že spokojený není. Zbytek uživatelů uvádí spokojenost s výhradami, přesto ne nespokojenost.

Další otázky se zabývají největší předností programu a zároveň jeho nejslabší stránkou. Získané odpovědi jsou uvedeny v tabulce č. 2.

Tab. 2: Silné a slabé stránky programu Previo

Největší přednost daného programu:	Nejslabší stránka daného programu:
Přehlednost a jednoduchá práce s ním	Změna u hosta ve skupině, který rezervaci vytvořil
Chanell manager	Reporty
Přehlednost	Neumí komunikovat se všemi systémy na otevírání dveří
Online přístup	Nastavení karty hosta
Jednoduchost	Modifikace a zápis rezervací z mobilních zařízení, nemožnost vystavení faktury z mobilního telefonu
Program vylepšují na základě našich postřehů. Skvělá technická podpora. Napojení na boxing.com a další výhody.	Žádná, vše na co upozorníme, tak doplní nebo upraví. Samozřejmě to chvíli trvá, ale makají na systému a tlačí ho vpřed.
Intuita, jednoduchost, logičnost	Neexistuje krok zpět ☺
Přehlednost, skvělá zákaznická podpora	Občas systém dopustí overbooking
Jednoduché ovládání, přehledný, propojitelný s platebním terminálem, porovnání měsíční přehledy, zvládá i doplňkový prodej bez nutnosti koupit dalšího software.	Je to ubytovací software, pro provoz baru a restaurace jsme museli koupit druhý jiný samostatný software.
Channel manager	Pouze on-line režim, nutnost připojení k internetu
Vše je více automatizované než v našem předchozím systému.	Nepropojenost karty hosta s kartou firmy. To znamená, že pokud si najdeme určitého hosta, automaticky nám systém nepřiradí firmu. U dlouholetých zaměstnanců je to jedno, už si to pamatují, ale pokud nastoupí někdo nový, je to velký problém.
Podpora celého týmu firmy Previo	Nevím o žádné
Jednoduchost, uživatelská přívětivost, support na help linu	Rychlost
Přehlednost a intuitivní funkce	Chyby v expotech ceníků
Přehlednost a poměrně jednoduché ovládání	Rychlost
Zákaznická podpora, fungování v ČJ	Trochu pomalejší
Jednoduchost	Tvorba cen

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

Z hodnocení uživatelů lze vyčíst, že je program velmi přehledný a srozumitelný, velmi jednoduchý na ovládání. Neposlední jeho výhodou je velmi dobře fungující zákaznická podpora. Jednoduchost uvádí 41,2 % odpovědí, přehlednost 35,3 % a skvělou zákaznickou podporu 23,5 %. Ze zbývajících silných stránek bych ještě vyzdvihla fungování v českém jazyce, channel manager, napojení na rezervační portály a možnost drobného prodeje přes tento software.

Nejčastěji uváděná slabá stránka je pomalost programu. Myslím si, že volba slabé stránky je velmi ovlivněna osobou, která ji určuje. Vyplývá to z odpovědí, které jsou velmi rozdílné a nelze je vyhodnotit stejně dobře, jako stránku silnou, na které se velká většina uživatelů shoduje. Uvádět jako slabou stránku nutnost online připojení mi nepřijde pro program jako mínus. V dnešní době funguje velká většina na bázi internetu a ten je nedílnou součástí dnešní doby. Také pro program není mínus, že slouží jen pro hotel, ale už ne pro bar a restauraci, když se řeší hotelové rezervační systémy a ne systémy komplexní. Pokud se systém soustředí na více věcí najednou, nemusí být jednotlivé moduly tak dobře propracované, jako když se soustředí pouze na konkrétní věc – hotel. To, že systém dopustí overbooking je velké mínus. Pozitivně mě překvapilo, že se našel uživatel, který slabou stránku nenašel.

V další otázce mě zajímala spokojenost s jednotlivými částmi systému. Hodnocení se nachází v tabulce č. 3. „Plachta“ rezervací je nejdůležitější a nejzákladnější část hotelového programu. Graficky znázorňuje všechny rezervace a důležité informace, co se rezervací týkají.

Tab. 3: Uživatelská spokojenost s jednotlivými částmi Previo

	Zcela spokojen	Částečně spokojen	Spíše nespokojen	Rozhodně nespokojen
Vzhled „plachty“	94,1%		5,9%	
Rezervace jednotlivce i skupiny	58,8%	41,2%		
Vyplnění hosta/hostů	53%	47%		
Vystavení dokladů o platbě	64,7%	35,3%		
Práce s pokladnou	53%	35,3%	11,7%	
Nahlášení cizinců cizinecké policii	82,4%	17,6%		
Změny v rezervacích od uživatelů, jejich přehlednost	41,2%	47,1%	11,7%	
Výsledné souhrny a statistiky	53%	35,3%	11,7%	
Napojení na rezervační portály	70,6%	23,5%	5,9%	

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

V otevřené otázce, kde měli uživatelé zhodnotit toto hodnocení, byli velmi struční. Více než polovina dotazovaných uvádí, že jsou spokojeni a to není potřeba odůvodňovat nebo že je to nejlepší dostupný program na trhu. S vzhledem programu jsou uživatelé velmi spokojeni. Pouze jediný uživatel je proti, je to uživatel, který na program Previo přešel teprve nedávno a ještě si na něj nezvykl. S rezervací jsou uživatelé spokojeni nebo částečně spokojeni, žádný uživatel není nespokojen. Totéž platí i pro vyplnění karty hostů,

k čemuž jsou 2 připomínky. „U vyplnění hostů se mi nelíbí přepis hosta, co rezervaci vytvořil. Dost často se stává, že když se přepíše u jednoho pokoje, přepíše se automaticky i u dalších, přitom tam jsou ubytovaný jiní lidi. Se zbytkem jsem moc spokojená.“ uvádí jedna z dotazovaných. Další z připomínek je, že systém sám nerozpozná, když už konkrétní host v hotelu bydlel a automaticky mu nepřidělí vyplněnou jeho kartu a natož firmu, pod kterou byl v hotelu ubytovaný. K nastavení cen je uvedena připomínka, že mínusem programu je, že není možné do systému uložit jiné ceny pro stálé hosty nebo firmy. Ke změnám rezervací uživatelé uvádějí mínus, že systém neumí poznat změny, které jsou vytvořeny na rezervačních portálech a recepční je musí provést ručně. „Jak jsem již uvedla, recepční věci zvládá dobře, co se týče manažerských potřeb je zde složitější někdy zcela nemožné generování určitých ukazatelů“ uvádí další dotazovaná na pozici provozní. Myslím si, že nejvíce výstižná byla odpověď, ve které dotazovaný zmiňuje, že všechno se dá zlepšit nebo zjednodušit, ale vzhledem k ceně a funkčnosti software jsou plně spokojeni.

100 % uživatelů uvádí, že je systém přehledný a srozumitelný. Jediná dotazovaná uvádí komentář: „Ano, je s ním jednoduchá práce. Velké plus je zkušební demo zdarma, na kterém si začínající recepční vše vyzkouší a naučí se.“ Také s grafikou jsou spokojeni všichni dotazovaní uživatelé. Na otázku, zda program obsahuje vše, co je potřeba pro danou práci odpovědělo ano 76,5 % dotazovaných. V nedostatecích, které chybí, byla jmenovaná možnost rozdělení ceníků a plošné slevy, možnost více pokladen a reporty některých ukazatelů. V závěru této části dotazníku jsem se ptala, zda by dotazovaný zvolil současný hotelový systém nebo jiný. 94,1 % uživatelů by zvolila stejně současný program Previo. „Nenašla jsem lepší. Měli jsme Hotel keeper. Byl super, ale pán to nevychytal s upgrady.“ nebo „Jiný neznám, ale s Previem jsem moc spokojená.“ uvedli pozitivně hodnotící uživatelé. Jako úplný závěr této části byla otázka, zda má dotazovaný ještě nějaké postřehy či připomínky. Všichni dotazovaní napsali, že nemají či že bylo všechno řečeno.

Z mého šetření vychází systém Previo jako velmi kvalitní program.

3.2.2 Hores

Hores je podle mého šetření druhý nejvíce používaný hotelový systém za systémem Previo. Využívá ho 26,2 % dotazovaných.

Tab. 4: Uživatelská spokojenost s programem Hores

Spokojenost s programem:	Nadprůměr
	Výborný
	Uspokojivý
	Velmi
	Ano
	Spokojena
	Program mi zcela vyhovuje
	Velmi spokojen
	Spokojená
	S programem jsem velmi spokojen, je uživatelsky mnohem lepší, než například Fidelio.
	Velmi

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

Z tabulky č. 4 lze jednoznačně vyčíst, že spokojenost s tímto programem je poměrně velká. Žádný z dotazovaných neuvedl nic negativního.

Tab. 5: Silné a slabé stránky programu Hores

Největší přednost daného programu:	Nejslabší stránka daného programu:
Přehlednost	Rozdělování účtů
Podpora, dlouholetá zkušenost, prověřeno	Chybí některé z nejmodernějších funkcí
Cena	Reporty
Jednoduchost	Není
Propojenost s rezervačními portály	Nevím
Dobré filtry na vyhledávání	Složitost
Přehlednost, český jazyk	Nemá
Srozumitelnost	Není populární jako Fidelio nebo Previo
Jednoduchost	Nepropojení s jinými systémy
Přehlednost a jednoduché uživatelské prostředí	Žádná negativa
Jednoduchost	Není to účetní program

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

V hodnocení slabých a silných stránek, které jsou uvedeny v tabulce č. 5, se uživatelé rozcházejí. Nejde jednoznačně určit, že je program jednoduchý, přehledný či srozumitelný,

pokud jiný uživatel uvádí jako nejslabší stránku programu složitost. Systém je též dobře hodnocený za český jazyk a propojení s rezervačními portály. Na rozdíl od systému Previo zde uživatelé našli méně slabých stránek. Myslím si, že hodnocení bez negativ není moc objektivní. Vše má své výhody, ale také nevýhody a vždy je co zlepšovat.

Tab. 6: Uživatelská spokojenost s jednotlivými částmi Hores

	Zcela spokojen	Částečně spokojen	Spíše nespokojen	Rozhodně nespokojen
Vzhled „plachty“	90,9%	9,1%		
Rezervace jednotlivce i skupiny	72,7%	18,2%	9,1%	
Vyplnění hosta/hostů	63,6%	27,3%	9,1%	
Vystavení dokladů o platbě	81,8%	18,2%		
Práce s pokladnou	81,8%	18,2%		
Nahlášení cizinců cizinecké policii	81,8%	9,1%	9,1%	
Změny v rezervacích od uživatelů, jejich přehlednost	72,7%	9,1%	18,2%	
Výsledné souhrny a statistiky	72,7%	18,2%	9,1%	
Napojení na rezervační portály	63,6%	36,4%		

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

V hodnocení jednotlivých částí systému Hores jsou uživatelé také převážně spokojeni, jak ukazuje tabulka č. 6. V otevřené otázce, kde měli uživatelé zhodnotit toto hodnocení, byli opět velmi struční. Většina dotazovaných uvádí, že vše funguje jak má. V hodnocení se také objevuje, že je to moderní systém fungující v českém jazyce. V negativních hodnoceních uživatelé uvádí pouze, že se do systému pracně vkládají některé informace a také, že je problém rozdělování účtů na určité dílčí částky.

I u systému Hores 100 % uživatelů uvádí, že je systém přehledný a srozumitelný. Všichni uživatelé jsou spokojeni s grafikou a nemají žádné připomínky. U otázky, zda program obsahuje vše potřebné pro práci, odpověděl pouze jediný dotazovaný ne, ale bohužel si v době vyplňování nedokázal vzpomenout, co přesně mu při práci chybělo. Na otázku, zda by dotazovaný zvolil současný hotelový systém nebo jiný už se výsledky od systému Previo velmi liší. Pouze 63,6 % z dotazovaných by zvolilo program Hores, 18,2 % dotazovaných nemá o současných systémech přehled a proto se nedokázali rozhodnout a zbývajících 18,2 % dotazovaných by systém Hores nezvolili. V jedné z nesouhlasných odpovědí byl přímo zmíněn program Previo.

Z dotazování usuzuji, že je systém Hores také velmi kvalitní program, který dobře poslouží. Ve srovnání s Previem ale nemá tak jednoznačné hodnocení.

3.2.3 Hotel Time

Hotel Time je v mém šetření 3. nejpoužívanější program po programu Previo a Hores. Daný program používají 4 dotazovaní, kteří tvoří 9,5 % z celkového počtu dotazovaných.

Tab. 7: Uživatelská spokojenost s programem Hotel Time

Spokojenost s programem:	Ano
	Skvěle
	Hledáme jiný
	Ok

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

Z odpovědí v tabulce č. 7 vyplývá, že s programem není každý jednoznačně spokojený.

Tab. 8: Silné a slabé stránky programu Hotel Time

Největší přednost daného programu:	Nejslabší stránka daného programu:
Rychlost	Účetnictví
Nenastaven na český jazyk a je propojen s rezervačními portály	Má mnoho funkcí a aktualizací
Snadné rozhraní	Vyúčtování
Všestrannost	Chybějící synchronizace s bookingem – nutné fyzicky zpracovat

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

Z hodnocení silných a slabých stránek v tabulce č. 8 lze určit, že je program jednoduchý a snadný. Dá se také propojit s rezervačními portály, ale bohužel s nimi není synchronizovaný a veškeré změny se musejí upravovat ručně. Program není vhodný pro účetnictví a vyúčtování.

Tab. 9: Uživatelská spokojenost s jednotlivými částmi Hotel Time

	Zcela spokojen	Částečně spokojen	Spíše nespokojen	Rozhodně nespokojen
Vzhled „plachty“	25%	75%		
Rezervace jednotlivce i skupiny	75%	25%		
Vyplnění hosta/hostů	75%	25%		
Vystavení dokladů o platbě	75%		25%	
Práce s pokladnou	75%	25%		
Nahlášení cizinců cizinecké policii	75%	25%		
Změny v rezervacích od uživatelů, jejich přehlednost	25%	25%	25%	25%
Výsledné souhrny a statistiky	25%	75%		
Napojení na rezervační portály	25%	25%		50%

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

V hodnocení jednotlivých částí, které se nachází v tabulce č. 8, se spokojenost uživatelů rozchází. Hotel Time je první, u kterého se objevilo hodnocení „Rozhodně nespokojen“ a to dokonce opakovaně. V otevřené otázce k hodnocení se ani jeden z dotazovaných nevyjádřil, proč je konkrétně on s funkcemi nespokojený. Naopak neutrální odpověď byla, že je uživatel již na daný program zvyklý a z pozitivních odpovědí, že vše funguje jak má.

V celkovém hodnocení je zřejmé, že se program Hotel Time nevyrovná programům jako Previo a Hores.

3.2.4 Rehos a Agnis

Rehos a Agnis jsou 2 programy, které se v odpovědích objevily pouze dvakrát. Ze dvou odpovědí není možné dělat konkrétní závěr na celkovou spokojenost s daným programem. Z malého výskytu těchto programů v dotazníku soudím, že nejsou využívány příliš často. Rozhodla jsem se odpovědi porovnat, zda se spokojenost uživatelů shoduje či nikoliv.

Rehos

Oba dotazovaní jsou zaměstnanci malého hotelu, který se nachází ve městě. Jeden dotazovaný je na pozici recepčního a druhý je provozní hotelu. Oba uvádějí, že jsou s programem spokojeni a jeho silnou stránkou je přehlednost. V otázce na slabou stránku uvádí chybovost při práci na více počítačích a nemožnost vše připojit. V hodnocení jednotlivých částí systému se ale velmi rozchází.

Tab. 10: Uživatelská spokojenost s jednotlivými částmi Rehos

	Zcela spokojen	Částečně spokojen	Spíše nespokojen	Rozhodně nespokojen
Vzhled „plachty“	Provozní	Recepční		
Rezervace jednotlivce i skupiny	Provozní	Recepční		
Vyplnění hosta/hostů	Provozní	Recepční		
Vystavení dokladů o platbě		Provozní	Recepční	
Práce s pokladnou		Provozní Recepční		
Nahlášení cizinců cizinecké policii	Provozní		Recepční	
Změny v rezervacích od uživatelů, jejich přehlednost	Provozní Recepční			
Výsledné souhrny a statistiky	Provozní		Recepční	
Napojení na rezervační portály				Provozní Recepční

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

Z tabulky č. 10 lze vyčíst, že se zaměstnanci v hodnocení shodli pouze ve 3 z 9 částí. Překvapilo mě, že je s tímto programem více spokojený zaměstnanec na pozici provozního než zaměstnanec na recepci, který rozhodně nepotřebuje v programu tolik funkcí jako provozní. V odůvodnění hodnocení uvádí provozní, že program nejde propojit s rezervačními portály a recepční, že je program příliš starý. Oba zaměstnanci jsou spokojeni s přehledností i s grafikou programu. Rozchází se v názoru, zda program obsahuje vše potřebné k práci. Provozní uvádí, že ano, recepční že ne, že chybí rozdělení plateb při jednom placení (část hotově a část kartou). Provozní by primárně zvolil stejný program, případně jiný, který umí propojení s rezervačními portály. Recepční by zvolil Previo.

Před vyhodnocováním dotazníku jsem předpokládala, že odpovědi budou opačné. Recepční bude spokojený s programem, ale provozní bude potřebovat od programu více. V tomto případě mě velice překvapily a potěšily odpovědi recepčního. Lze vidět, že má o práci zájem, ví co je potřeba a zná i jiný, dle mého názoru lepší program.

Agnis

S programem Agnis pracuje majitel středního hotelu na samotě u lesa, který slouží jako kongresový a recepční z malého wellness hotelu ve městě. Recepční je s programem spokojný, ale majitel uvádí, že je něco dobré a něco ne. Pro recepčního je největší předností přehlednost a nejhorší je fakturace. Dle majitele má program velký rozsah údajů, ale je drahý a složitý.

Tab. 11: Uživatelská spokojenost s jednotlivými částmi Agnis

	Zcela spokojen	Částečně spokojen	Spíše nespokojen	Rozhodně nespokojen
Vzhled „plachty“	Recepční	Majitel		
Rezervace jednotlivce i skupiny	Recepční Majitel			
Vyplnění hosta/hostů	Majitel	Recepční		
Vystavení dokladů o platbě	Recepční	Majitel		
Práce s pokladnou	Recepční Majitel			
Nahlášení cizinců cizinecké policii		Recepční	Majitel	
Změny v rezervacích od uživatelů, jejich přehlednost		Recepční Majitel		
Výsledné souhrny a statistiky	Majitel	Recepční		
Napojení na rezervační portály	Majitel		Recepční	

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

I v případě programu Agnis se odpovědi často rozcházejí, jak uvádí tabulka č. 11. Na rozdíl do předchozího programu je hodnocení skoro celé kladné. K hodnocení se ani jeden z dotazovaných nevyjádřil. Oba zastávají názor, že je program přehledný, ale v názoru na grafiku se rozcházejí. Recepční by zvolil stejný program, majitel chce jiný, ale ještě žádný nehledal.

Z odpovědí lze soudit, že tyto programy budou nejspíše časem vyměněny za častěji používané systémy. Rozhodně program Rehos, který nelze propojit s rezervačními portály.

3.2.5 Ostatní programy

Programy Better Hotel by Mervis, Smart, Hotel Ines, Orion, Protel a PMS Suite 8 se v dotazníku objevily pouze jedenkrát, z čehož nelze udělat žádné objektivní hodnocení. Z takto malého výskytu lze soudit, že jsou používány velmi ojediněle. Více než polovina těchto dotazovaných by zvolila program jiný. V tabulce č. 12 uvádím zmíněné silné a slabé stránky těchto programů.

Tab. 12: Silné a slabé stránky programů

	Silná stránka programu	Slabá stránka programu
HotelInes	Jednoduchost a cena	Chybí kompletní manuál
Mervis	Cloudový přístup, flexibilita	Chyby a omezující šablony
Orion	Jednoduchá obsluha	Slabý rozsah možných úkonů
PMS Suite 8	Databáze	Server
Protel	Propojení s dalšími programy	Pomalé vyhledávání
Smart	Jednoduchost	nic

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

3.3 Třetí část dotazníku

Závěrečná část dotazníku se týká moderních trendů v hotelnictví ve světě a jejich používání v České republice.

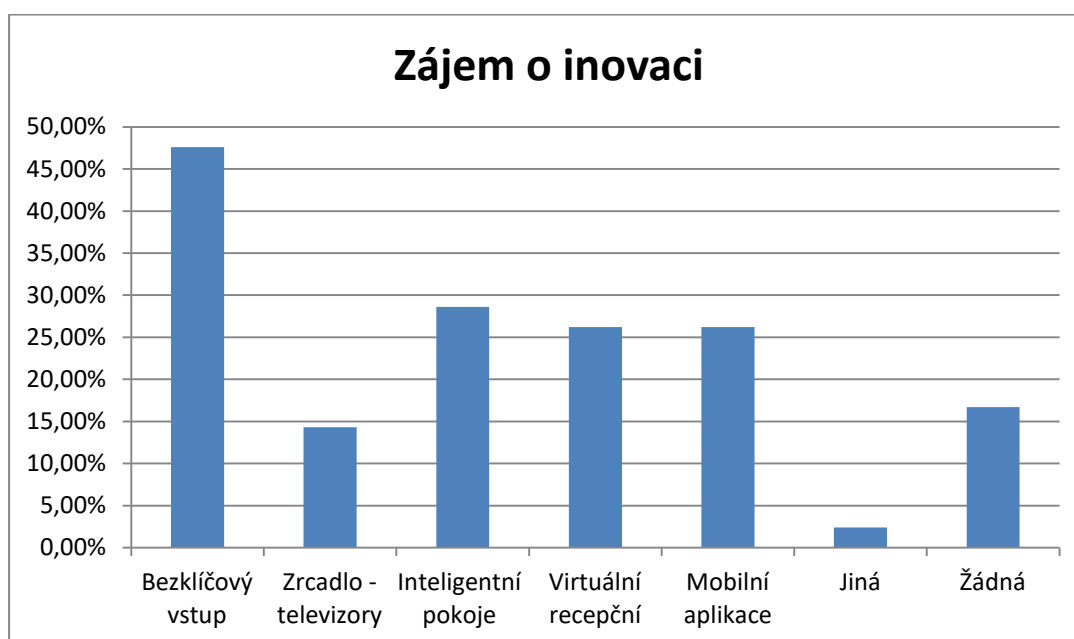
V úvodu této části mě zajímalo, zda mají dotazovaní o těchto trendech ve světě ponětí a případně o kterých. 42,9 % dotazovaných o trendech neví a 57,1 % o nich ví, ale pouze 41,7 % z nich uvádí konkrétní odpověď, která je uvedena v tabulce č. 13. Odpovědi digitalizace a robotizace jsou příliš obecné a zahrnují větší množství moderních trendů.

Tab. 13: Povědomí o moderních trendech

Moderní trendy ve světě
Částečně, zajímám se spíše o to, kam až může směřovat náš hotel, nikoliv o všechny novinky ve světě. Domnívám se, že přílišná digitalizace a automatizace není žádoucí a že osobní kontakt je nenahraditelný a pro podpoření subjektivního zážitku hosta nezbytný.
Mobilní aplikace
Self check-in kiosky
Robotizace
Samoobslužné odbavení
Digitalizace
Automatizace recepce, bezosobní ubytování hostů, mobilní aplikace, virtuální prohlídky

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

Druhá otázka této části dotazované seznámila s vybranými moderními trendy a zjišťovala zájem o ně. Bylo možné zvolit jednu a více odpovědí.



Obr. 6: Zájem o inovace v hotelnictví

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

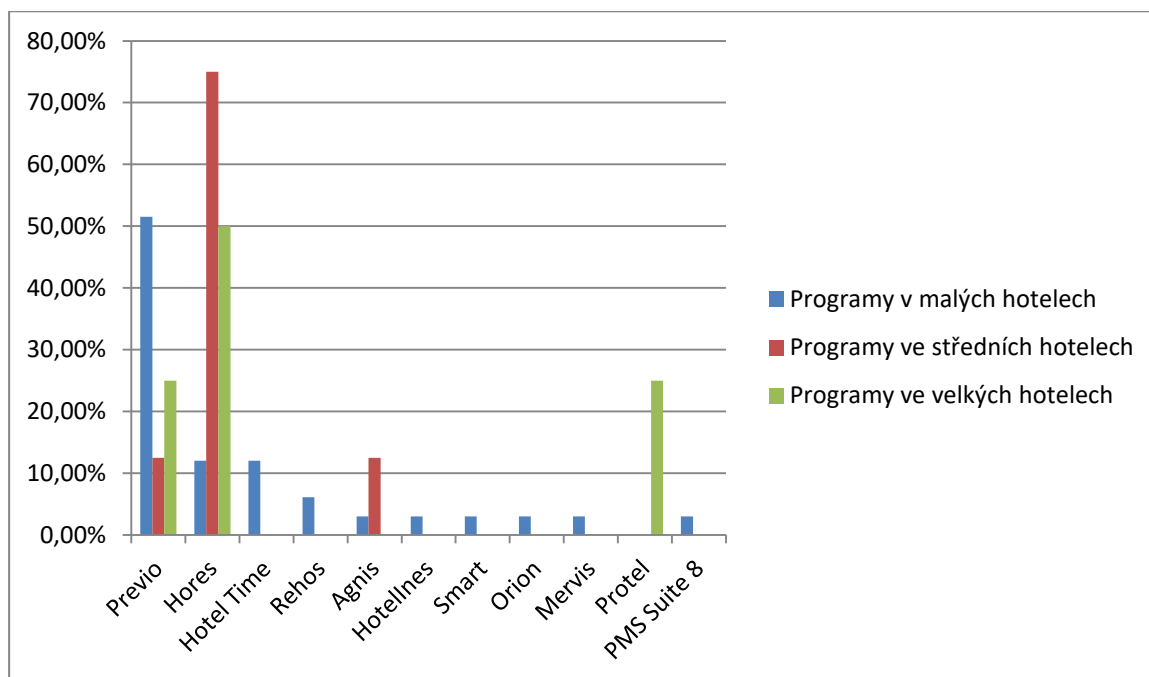
Z grafu na obrázku č. 6 vyplývá, že největší zájem je o bezklíčový vstup, o který má zájem 47,6 % z dotazovaných. Druhou inovací je inteligentní pokoj s 28,6 % a třetí jsou shodně virtuální recepční a mobilní personalizační aplikace s 26,2 %. Jinou inovaci zvolil pouze jeden dotazovaný, který má zájem o digitálního průvodce Prahou. 16,7 % všech dotazovaných tyto trendy zavádět nechce, chtějí zachovat osobní přístup, osobní kontakt a tradice.

Předposlední otázkou jsem zjišťovala, zda se v daném hotelu již nějaký moderní trend používá. Pouze dva hotely využívají bezklíčový vstup a jeden hotel samoobslužné kiosky pro check-in. Tímto malým výskytem se mi potvrdilo, že tyto světové trendy nejsou běžně v České republice k vidění.

Na poslední otázku, zda se daný hotel odlišuje nějakou jinou inovací, odpověděli ne všichni, kromě jednoho dotazovaného, který uvádí jako netechnickou inovaci, že mají každý pokoj unikátní, tudíž není žádný stejný. I tyto odpovědi vypovídají o faktu, že se u nás v České republice tyto moderní trendy a technologie nevyskytují. Není to jen tím, že jsou ve většině případů velmi cenově náročné a dokážou je ocenit především jen nejnáročnější klienti, ale spíše tím, že se zde drží osvědčené a fungující principy. Hoteliéři chtějí zachovat tradice a osobní přístup a ne se hnát za moderní technologií.

4 Volba hotelového systému

Na základě dotazníkového šetření zvolím informační hotelový systém do tří fiktivních hotelů bez zaměření. V grafu na obrázku č. 7 uvádím, jaké se dle dotazníkového šetření prožívají hotelové programy podle velikosti hotelu. Nelze jednoznačně určit, pro jak velký hotel je konkrétní program vhodný. Výběr HIS vždy záleží na mnoha okolnostech.



Obr. 7: Programy dle velikosti hotelu

Zdroj: Dotazníkové šetření autorky této práce

„Hotel A“ je malý hotel, který má třicet pokojů a nachází se v menším městě, „Hotel B“ je střední hotel s 65 pokoji ve velkém městě a „Hotel C“ je malý venkovský hotel s 15 pokoji.

Do hotelu A volím informační systém Previo. V malých městských hotelech ho používá 48% dotazovaných. Je velmi přehledný a jednoduchý. Obsahuje všechny potřebné funkce a jeho pořizovací cena je nižší než u systému Hores.

Do hotelu B volím informační systém Hores. 100 % dotazovaných ze středních hotelů ve městě využívá tento program. Zaměstnanci hotelů jsou s ním také velmi spokojeni. Systém Hores je sice dražší na pořízení než systém Previo, ale ve většině případů je ve větších

městech a větších hotelech cena za ubytování vyšší, tím pádem jsou ochotni si za systém připlatit. V rozšířené verzi nabízí i více funkcí než systém Previo.

Do malého hotelu C volím opět systém Previo. Využívá ho 60 % dotazovaných z podobných hotelů. Cena systému se vypočítává dle počtu pokojů a dále počtu funkcí. Pro takto malý hotel bude cena opravdu příznivá. V základní verzi je pořizovací cena necelých 10 000 Kč a dále pouze 540 Kč za měsíc. Pokud by hotel nechtěl platit cenu za pořízení, ale pouze za používání, doporučila bych systém Štafle. Je dostačující, má nulový instalační poplatek a pro takto malý hotel stojí pouze 800 Kč na rok. Systém ale zdaleka nemá tolik funkcí jako systém Previo či Hores.

Volba hotelového informačního systému je velmi ovlivněna vybírajícím. Nelze jednoznačně určit, jaký systém je nejlepší pro všechny. Budoucí uživatel si před výběrem HIS musí zvážit priority a funkce, které od systému potřebuje a očekává. Každý systém má své výhody i nevýhody. Myslím si, že každý hotelový systém najde své uplatnění a svého uživatele. Je důležité jít s dobou a programy neustále vyvíjet a posouvat vpřed.

Pro mě je určitě nejlepší systém Previo. Jsem mile překvapena, že volba mého hotelového informačního systému se potvrdila i v praxi a je nejvyužívanějším systémem v mém šetření i v šetření z roku 2019.

Závěr

Bakalářská práce informuje o světových trendech v hotelových technologiích, zkoumá zájem českých hoteliérů o nové technologie a doporučuje konkrétní informační systém pro konkrétní typ fiktivního hotelu.

Teoretická část je rozdělena na dvě kapitoly. V kapitole 1 jsou představeny vybrané dostupné trendy používané ve světě. Každý trend je vysvětlen a případně představen na příkladu, kde se používá. V kapitole 2 jsou popsány hotelové informační systémy, jejich výhody i nevýhody a dojem z jejich působení.

V praktické části v kapitole 3 je provedeno dotazníkové šetření používaných hotelových systémů a spokojenost s nimi. V úvodu této kapitoly jsou používané hotelové informační systémy demonstrovány grafem na obrázku č. 4. Spokojenost či nespokojenost s danými programy prezentují tabulky 1 – 12. V závěru, v kapitole 4, je vybrán hotelový informační systém do 3 fiktivních hotelů dle výsledku z dotazníkového šetření. K volbě napomáhá graf na obrázku č. 7, na kterém se nachází používané hotelové informační systémy dle velikosti hotelu.

V průběhu dotazování bylo zjištěno, že přehled o moderních trendech v hotelnictví ve světě je mezi majiteli a zaměstnanci českých hotelů opravdu nízký, jak je demonstrováno v tabulce č. 13 v kapitole 3.3. K závěru šetření se ale ukázalo, že i po seznámení s trendy o ně velká část dotazovaných zájem nemá. Zájem o trendy je uveden v grafu na obrázku č. 6. Myslím si, že by bylo vhodné o těchto trendech informovat alespoň majitelé hotelů. Nejpoužívanější hotelové systémy vyšly dle mých předpokladů. Dotazníkové šetření ukazuje, že málokdo zná jiný hotelový systém, než systém, který nyní využívá. Je špatné, že recepční a mnohdy i provozní nebo majitelé nemají přehled. Každý by se měl více zajímat, chtít se učit novým věcem a posouvat se dál.

Navrhovala bych, aby se pro majitele hotelů organizovaly alespoň jednou za rok besedy, na kterých by se vždy představily aktuální trendy ve světě, ale i v České republice. Majitelé by měli pořádat školení pro své zaměstnance a tam své vědomosti předávat dál. Pro přehled o veškerých hotelových informačních systémech, ale i pro celkový přehled o hotelnictví, by bylo dobré navštěvovat veletrhy domácí i světové. Česká republika pořádá každý rok například veletrh „For gastro & hotel“.

Myslím si, že když budou majitelé hotelů více vzdělávání o trendech v hotelových technologiích, mělo by to snížit jejich náklady na provoz (po zvážení, jaké technologie nakoupit vzhledem k zaměření hotelů a počátečních investic do vybraných technologií) a zlepšit spokojenost hostů, kteří se budou vracet.

Seznam použité literatury

Citace

AGNIS s.r.o. 2014. *Agnis: hotelové a restaurační informační systémy*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://www.agnis.cz/hotelovy-software/>.

AIROLDI, Donna M. 2019. What Do Modern Hotel Guests Really Want?. *Business Travel News* [online]. **36**(7): 4 [cit. 2020-03-08]. ISSN: 87503670. Dostupné z: <https://search.proquest.com/docview/2241219204/B96559723F53450FPQ/1?accountid=17116>.

AKHALAIA, N a M, VASADZE. 2016. New trends in Hospitality Industry and Georgia. *Advances in Management and Applied Economics* [online]. **6**(6): 83-88 [cit. 2020-03-08]. ISSN 17927544. Dostupné z: <https://search.proquest.com/docview/1848439058/52170027B1C4092PQ/1?accountid=17116>.

ALDERTON, Matt. 2018. Hotel Chatbots That Can Make Yours Stay More Satisfying. *SuccessfulMeetings* [online]. **67**(4): 18 [cit. 2020-03-08]. ISSN 01484052. Dostupné z: http://successfulmeetings.texterity.com/successfulmeetings/april_2018/MobilePagedArticle.action?articleId=1371855#articleId1371855.

APPS DEV TEAM s.r.o. 2016. *Plazaro*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://www.plazaro.com/cs>.

ASCON IN. 2020. *Trevlix*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://www.trevlix.cz/>.

ASW SYSTEM a.s. 2019. *Hotelový rezervační systém protel*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: https://www.septim.cz/produkty/hotelovy_rezervacni_system_protel?gclid=EAIAIQobChMlxcHWwKPY5gIVl813Ch2qAwmqEAAYAyAAEgKir_D_BwE.

BOOKOLO SYSTEM. 2018. *Bookolo systém*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://www.bookolosystem.com/cz/>.

CLUBSPIRE.CZ. 2006. *Clubspire*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://www.clubspire.cz/>.

CZECH KIOSK s.r.o. 2013-2020. *Czech kiosk*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://czech-kiosk.cz/>.

DB GROUP s.r.o. 2005. *Fidelio Front Office*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://hotelovesystemy.wordpress.com/hotelovy-software/fidelio-front-office/>.

- DWIVEDI, Rajiv Kumar, Manoj PANDEY a Anil VASHISHT. 2018. Innovations In Hotel Industry - The Road Ahead. *Deliberative Research* [online]. **37**(1): 46-49 [cit. 2020-03-08]. ISSN 09761136. Dostupné z: <https://search.proquest.com/docview/2086691170/89AEE466E06644A7PQ/1?accountid=17116>.
- EZOP. 2020. *SW pro hotely – REHOS*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <http://www.ezop.xf.cz/rehos.html>.
- FOX, Jena Tesse. 2020. Devices, mirrors update design. *Hotel management* [online]. **235**(1): 58 [cit. 2020-03-08]. ISSN 21582122. Dostupné z: <https://search.proquest.com/docview/2358405780/DF75C0104DB54F2FPQ/1?accountid=17116>.
- GRYCOVA.CZ. 2017. *Slovník pojmů*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://www.petragryczova.cz/slovník-pojmu/>.
- HALÍŘ Jan. 2020. *Velké srovnání hotelových systémů*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://janhalir.com/velke-srovnani-hotelovych-systemu/>.
- HORES PLUS s.r.o. 2020. *Hotel systém*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://www.horesplus.com/>.
- HOTELTIME SOLUTION a.s. 2018. *HotelTime*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://www.hoteltime.com/cs/>.
- HRS. 2019. *Oracle Hospitality OPERA*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://www.hrsinternational.com/czech-republic/cz/produkty/hotelove-produkty/hotelovy-system/oracle-hospitality-opera>.
- CHEN, Huei-Ju, Soke WEN WONG, Anil BILGIHAN a Fevzi OKUMUS. 2020. Capsule hotels: Offering Experiential Value or perceived as risky by tourists? An optimum stimulation level model, *International Journal of Hospitality Management* [online]. 86 [cit. 2020-03-08]. ISSN 0278-4319. Dostupné z: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431919312277>.
- ICS – SYSTÉMY s.r.o. 2001 – 2020. *Hotelový informační systém*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <http://www.ics-kv.cz/?hotelovy-informacni-system,77>.
- ILDAM s.r.o. 2020. *Štafle online – rezervační systém pro hotely a penziony*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://www.stafle.cz/estafle.php>.
- JEHLIČKA, Vladimír. 1990. *HotelWin*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <http://www.admwin.eu/#vyhody>.
- KMONÍČEK, Ing. Tomáš. 2011. *Hopen.cz*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://www.hopen.cz/>.

- MEFISTO SOFTWARE a.s. 2007. *Mefisto HOTEL*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: http://mefisto.cz/clanky/Hotelovy_software_Mefisto_HOTEL.html.
- MERVIS GROUP s.r.o. 2014. *Mervis*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://mevris.cz/cs>.
- MYSOFT.CZ. 1997. *MySOFT*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://mysoft.cz/software/hotel-a-penzion>.
- POMÁHÁME HOTELIÉRŮM s.r.o. 2019. *Pomáháme Hotelierům*. [online]. Dostupné z: <https://pomahamehotelierum.cz/>.
- PREVIO s.r.o. 2020. *Previo*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://www.previo.cz/>.
- QUESTEX. 2020. 4 quick stats. *Hotel management* [online]. **235**(1): 48 [cit. 2020-03-08]. ISSN 21582122. Dostupné z: <https://search.proquest.com/docview/2265675726/591F7F9FC60641BAPQ/1?accountid=17116>.
- RESMASTER SYSTEMS s.r.o. 2014. *ResMaster*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://www.resmaster.eu/new/cs/>.
- RISTOVA, Cvetanka a Nikola DIMITROV. 2019. Digitalization in the hospitality industry: trends that might shape the next stay of guests. *International Journal of Information, Business and Management* [online]. **11**(3): 144-154 [cit. 2020-03-08]. ISSN 20769202. Dostupné z: https://www.academia.edu/39844875/DIGITALIZATION_IN_THE_HOSPITALITY_INDUSTRY_TRENDS_THAT_MIGHT_SHAPE_THE_NEXT_STAY_OF_GUESTS.
- RUTHERFORD, Denney G. 2002. *Hotel management and operations*. 3rd ed. New York: Wiley. ISBN 0-471-37052-5.
- SEP SYSTÉM s.r.o. 2020. *ABX recepce gold nesit'ová*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: https://sepsystem.cz/produkt/abx-recepce-gold-nesitova?gclid=EAIAIQobChMIgNTE7drY5gIViLHtCh0LZQAFEAYYASABEgK9q_D_BwE#954001.
- SOFTINES. 2014. *Hotellnes*. [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <http://www.softines.cz/produkty/hotelines.html>.
- YU, Chung-En. 2020. Humanlike robots as employees in the hotel industry: Thematic content analysis of online reviews, *Journal of Hospitality Marketing & Management* [online]. **29**(1): 22-38 [cit. 2020-03-08]. DOI: [10.1080/19368623.2019.1592733](https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1592733). Dostupné z: <https://search.proquest.com/docview/2384583206/9DD99EF5CDF64A75PQ/1?accountid=17116>.

Bibliografie

BASL, Josef a Roman BLAŽÍČEK. 2012. *Podnikové informační systémy: podnik v informační společnosti*. 3., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2012. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-4307-3.

BERÁNEK, Jaromír. 2013. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5., zcela přepracované vydání. Praha: MAG Consulting, 2013. ISBN 978-80-86724-45-4.

KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. 2014. *Moderní hotelový management: nové trendy a metody v řízení hotelů, aktualizované informace o hotelovém provozu a jeho organizaci, optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku, praktické příklady a fotografická příloha*. 2., aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4835-1.

STAIR, Ralph M. a George W. REYNOLDS. 2017. *Principles of Information Systems*. 13th ed. Boston, MA, USA: Cengage Learning. ISBN 978-1305971776.

Seznam příloh

Příloha A - přepis dotazníku	57
------------------------------------	----

Příloha A - přepis dotazníku

CHARAKTERISTIKA HOTELU:

1. Jak je velký daný hotel?

Malý (do 50 pokojů), Střední (50-150 pokojů), Velký (150-400 pokojů), Mega (více než 400 pokojů)

2. Jaké je umístění daného hotelu?

Horské, Městské, Lázeňské, Jiné

3. Charakteristika hotelu dle nabízených služeb nebo zaměření:

Kongresové, Wellness/Lázeňské, Sportovní, Jiné (více zaměření, bez zaměření)

4. Na které pozici v hotelu pracujete?

Recepční, Provozní, Ředitel a majitel

CHARAKTERISTIKA HOTELOVÉHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU:

5. Jaký hotelový systém se v daném hotelu používá (název)?

6. Jak jste s daným programem spokojen/a?

7. Jaká je podle Vás největší přednost daného programu?

8. Jaká je podle Vás nejslabší stránka daného programu?

9. Jak hodnotíte systém v těchto jednotlivých částech?

(zcela spokojen, částečně spokojen, spíše nespokojen, rozhodně nespokojen)

Vzhled „plachty“, Rezervace jednotlivce i skupiny, Vyplnění hosta/hostů, Vystavení dokladů o platbě, Práce s pokladnou, Nahlášení cizinců cizinecké policii, Změny v rezervacích od uživatelů, jejich přehlednost, Výsledné souhrny a statistiky, Napojení na rezervační portály

10. Je daný hotelový systém přehledný a srozumitelný? ANO/NE V čem:

11. Jste spokojen/a s grafikou daného programu? ANO/NE Proč:

12. Obsahuje daný hotelový systém vše, co je potřeba pro vaši práci? ANO/NE Pokud ne, co chybí:

13. Zvolil/a byste do daného hotelu stejný hotelový informační program nebo jiný? Případně který?

14. Máte k danému hotelovému systému nějaké další postřehy a připomínky?

MODERNÍ HOTELOVÉ TRENDY:

15. Máte přehled o moderních hotelových trendech ve světě? ANO/NE O kterých:

16. Chtěl/a byste, aby se některý z moderních trendů zavedl v daném hotelu?

Bezklíčový vstup, Zrcadlo televizory, Inteligentní pokoje, Virtuální recepční, Mobilní personalizační aplikace

17. Používá se již v daném hotelu některý z výše uvedených moderních trendů ve světě?

ANO/NE Který?

18. Odlišuje se daný hotel nějakou inovací od ostatních hotelů? ANO/NE Čím: