JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Zemědělská fakulta

Katedra cestovního ruchu

Bakalářská práce

Využití počítačových technologií v podnicích cestovního ruchu - ubytovací zařízení

Vedoucí bakalářské práce:

RNDr. Josef Navrátil

Autor bakalářské práce:

Martina Švejkovská

2006

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zemědělská fakulta
Katedra cestovního ruchu
Akademický rok: **2004/2005**

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení:	**Martina ŠVEJKOVSKÁ**
Studijní program:	**B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor:	**Obchodní podnikání - cestovní ruch**
Název tématu:	**Využití počítačových technologií v podnicích cestovního ruchu - ubytovací zařízení.**

Zásady pro vypracování:

Cíl práce:
Provést analýzu využití počítačových a informačních technologií pro ubytovací zařízení.
Vypracovat manuál k zjištěným softwarovým podporám práce.
Kriticky zhodnotit potenciál možného využití počítačových a informačních technologií a navrhnout její efektivní využití.
Metodický postpu:

1. Analýza pramenů a literatury.
2. Terénní výzkum.
3. Metoda vysvětlujícího popisu.
4. Metoda řízeného rozhovoru.
5. Metoda pozorování a aktivní participace.

Rámcová osnova:
1. Úvod, 2. Metodika, 3. Literární přehled, 4. Analýza podpory a současného stavu počítačových a informačních technologií, 5. Manuál k softwaru, 6. Modelový příklad, 7. Shrnutí, 8. Použitá literatura, 9. Přílohy.

Rozsah práce:	**30 - 40 stran**
Rozsah příloh:	**dle potřeby**
Forma zpracování bakalářské práce:	**tištěná**

Seznam odborné literatury:

Hudečková, H., Kučerová, E., Kříž, L.: Metodologie sociologického výzkumu pro nesociology. ČZU Praha, 2004.

Horner, S., Swarbrooke, J.: Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. Praha: Grada, 2003.

Králová, A.: Marketing destinace cestovního ruchu. Praha: Ekopress, 2003.

Řepa, M., Soukup, T., Elfmarková, B., Zelenka, J.: Doporučení a standardy informačního systému pro cestovní ruch v České republice garantovaného ČCCR. 2. vydání. ČCCR Praha, 1999.

Zelenka, J.: Standardy pro informatiku v cestovním ruchu. In: Sborník ze 4. mezinárodní konference "Cestovní ruch, regionální rozvoj a školství". JU ZF Tábor, 1999.

Zelenka, J., Chylíková, I., Nunvář, L.: Informační a komunikační technologie v cestovním ruchu. Hradec Králové: UHK Gaudeamus, 2002.

Zelenka, J., Jonáš, R.: Využití počítačů v cestovním ruchu. Praha: Grada, 1998.

Vedoucí bakalářské práce:	**Mgr. Josef Navrátil** Katedra cestovního ruchu
Datum zadání bakalářské práce:	**15. března 2005**
Termín odevzdání bakalářské práce:	**15. dubna 2006**

prof. Ing. Magdalena Hrabánková, CSc.
děkanka

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
L.S.
studijní oddělení
VANČUROVA 2904 390 01 TÁBOR

doc. Ing. Marie Hesková, CSc.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 15. března 2005

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma: „Využití počítačových technologií v podnicích cestovního ruchu - ubytovací zařízení" vypracovala samostatně na základě vlastních poznatků a za odborného vedení vedoucího bakalářské práce RNDr. Josefa Navrátila. Veškerá použitá literatura a jiné podkladové materiály jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

V Táboře, dne 21.4.2006

Martina Švejkovská

Martina Švejkovská

Poděkování:
Ráda bych touto cestou vyjádřila svůj dík panu RNDr. Josefu Navrátilovi za jeho odbornou spolupráci, cenné připomínky a ochotu při vedení mé bakalářské práce. Rovněž děkuji paní Janě Matyášové, front office manažerce Hotelu Dvořák - Kotnov Tábor, za ochotný přístup a poskytnutí cenných informací pro mou práci.

OBSAH

1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY 1

2. CÍL A METODIKA PRÁCE 2

2.1. Cíl práce 2

2.2. Metodika práce 2

3. LITERÁRNÍ REŠERŠE 5

3.1. Definice 5

3.2. Informace v cestovním ruchu 7

3.2.1. Historie CR z pohledu informatika 8

3.2.2. Problémy využívání informací v CR 10

3.3. Vznik a vývoj hotelnictví 11

3.3.1. Vývoj hotelnictví na území dnešní ČR 12

3.3.2. Organizace zastupující hotelové subjekty v ČR 13

3.4. Současné využití ICT v cestovním ruchu 14

3.4.1. ICT v ubytovacím zařízení ve světě 14

3.4.2. ICT v ubytovacím zařízení v ČR 15

3.4.3. Počítačové informační a rezervační systémy 17

3.4.4. Internet a možnosti využití pro CR na www stránkách 17

3.4.5. Klasifikace využívání počítačů 18

4. ZHODNOCENÍ VÝZKUMU VYUŽITÍ POČÍTAČOVÝCH TECHNOLOGIÍ V UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍCH 19

4.1. Zaměstnanci 19

4.2. Klienti 20

4.3. Hardware 20

4.4. Software 22

4.5. Dodavatelé a správci HW, SW a sítí 24

4.6. WWW stránky 25

5. DISKUSE 27

5.1. Pozitiva 19

5.2. Negativa 20

5.3. Doporučení a možné návrhy řešení 19

6. PŘÍKLAD SPECIÁLNÍHO SW EPITOME 30

6.1. Základní moduly programu EPITOME 30

6.2. Doplňkové moduly programu EPITOME 33

7. MODULOVÝ PŘÍKLAD ODBAVENÍ ZÁKAZNÍKA 35

7.1. Rezervace jednotlivce 37

7.2. Oprava rezervace jednotlivce 43

7.3. Storno rezervace jednotlivce 43

7.4. Ubytování hosta 44

7.5. Prodloužení či zkrácení pobytu hosta 44
7.6. Vystavení účtu hosta 44
8. ZÁVĚR 45
9. SEZNAM LITERATURY A DALŠÍCH ZDROJŮ 46
9.1. Bibliografie 46
9.2. Využité zdroje 46
10. SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK 47
11. SEZNAM GRAFŮ 48
12. SEZNAM TABULEK 49
13. SEZNAM OBRÁZKŮ 50
14. SEZNAM PŘÍLOH 51
15. SUMMARY 54

1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY

V České republice (ČR) se od 1. poloviny 90. let 20. století stávají počítače a jejich softwarové vybavení neodmyslitelnou součástí každodenní práce téměř ve všech odvětvích. Vzhledem k dynamicky se rozvíjejícímu cestovnímu ruchu (CR) je tomu tak i v ubytovacích a stravovacích zařízeních, pro které se využívání informační a komunikační technologie (ICT) stává nezbytným. Informační technologie pronikají nejen do podnikatelské sféry, ale čím dál více i do soukromého sektoru a domácností.

Dnešní společnost je tzv. „informační společnost", a tudíž je podstatné disponovat neustále aktuálními informacemi o nabízených produktech, volných kapacitách a šíři sortimentu doprovodných služeb. Z tohoto důvodu upustila většina ubytovacích zařízení od tradičního způsobu jejich vedení. Využití počítačových a komunikačních technologií v ubytovacích zařízeních zrychluje a zpřesňuje odbavení zákazníka, zlepšuje image podniku, umožňuje provádět rezervace on-line a mění zásadním způsobem techniku realizace služeb v ubytovacím zařízení. Jejich podstatným přínosem je zrychlení přenosu dat a informací, jejich rychlé zpracování a vyhodnocení. Velice důležitou úlohu hraje zpětná vazba, která umožňuje řešit problémy a reagovat na přání zákazníka.

Informační technologie hrají také roli ve snížení finančních nákladů zejména při komunikaci se zahraničními partnery (například e-mailem), k získání dostupných informací pro vlastní potřebu ubytovacího zařízení (využitím webových stránek). Rozšiřování internetu a jeho využívání k získávání informací, k nákupu a prodeji produktů a služeb, stále narůstá. V CR roste i význam vizuálních prezentací, a proto si jednotlivé organizace navrhují své www stránky tak, aby přinášely „přidanou hodnotu podnikání".

Používání odpovídajícího software (SW) a hardware (HW) vybavení a jejich propojení s dalšími počítači, servery, a dalšími HW prostředky (tiskárny, scannery, modemy apod.) zvyšuje konkurenceschopnost a produktivitu práce.

2. CÍL A METODIKA PRÁCE

2.1. Cíl práce

Cílem této bakalářské práce je provést analýzu využití informačních a komunikačních technologií pro ubytovací zařízení na Táborsku a na základě této analýzy zjistit úroveň a rozsah technického a programového vybavení ubytovacích zařízení a využívání prezentace na webových stránkách. Softwarové vybavení počítače v ubytovacím zařízení bude členěno na operační systém, programy typu „office" (kancelářské aplikace) a speciální programy. Mezi speciální programy patří ekonomické systémy (účetní software) a rezervační a prodejní software. Bude určen nejčastěji používaný druh softwaru pro jednotlivé kategorie. Dále bude určen nejčastěji používaný druh speciálního softwaru pro chod celého ubytovacího zařízení, na který bude vypracován manuál a modelový příklad odbavení zákazníka. Na závěr bude kriticky zhodnocen potenciál možného využití informačních a komunikačních technologií a navrženo jeho efektivní využití.

2.2. Metodika práce

Přípravná fáze byla věnována studiu odborné literatury zabývající se problematikou informační a komunikační technologie v oblasti cestovního ruchu a sběru informací. Literatura, ze které bylo čerpáno, je uvedena v seznamu literatury a použitých zdrojů. K získání aktuálních informací byly využity internetové stránky některých organizací (např. Czech Tourism, Českého statistického úřadu).

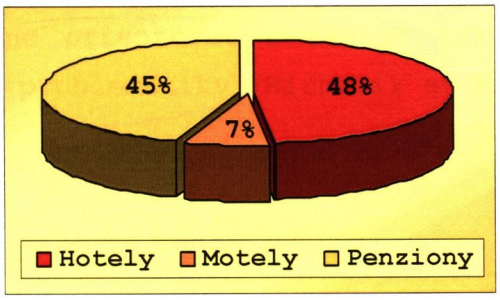
Po nastudování odborné literatury byla práce rozdělena na dvě praktické části: marketingový výzkum a praxe ve vybraném ubytovacím zařízení.

Marketingový výzkum byl prováděn pomocí dotazníkového šetření, které probíhalo od ledna do února roku 2006. Nejprve byl vypracován dotazník, konzultovaný s vedoucím práce, který najdete v příloze. Dotazník obsahuje 13 otázek na zjištění analýzy

současného stavu počítačových a informačních technologií. Jednotlivé otázky vedly ke zjištění a rozdělení na používaný HW, operační systém, aplikační SW (programy typu „Office"), speciální SW (rezervační a účetní program), poštovní programy a na využívání www prezentací na internetu. Dotazník se skládá z otevřených otázek s volnou možností odpovědi a z výčtových otázek, kde mohli dotazovaní zaškrtnout jednu či více z předem daných odpovědí.

Na internetových stránkách města Tábor bylo zjištěno, kolik je na Táborsku ubytovacích zařízení, jejich www stránky, emailové adresy a telefonické kontakty. Pro analýzu byly vybrány pouze hotely, motely a penziony, jelikož působí celoročně, nikoli kempy a chatové oblasti, celkem tedy 59 ubytovacích zařízení. Dotazník s průvodním dopisem byl zaslán elektronickou poštou do všech těchto ubytovacích zařízení. Několik emailů nebylo bohužel doručeno z důvodu neznámé adresy. Díky malé návratnosti vyplněných dotazníků (pouze 4) bylo třeba do ubytovacích zařízení zatelefonovat, domluvit si osobní schůzku a informace z dotazníku získat řízeným rozhovorem. I tak byli v mnohých případech majitelé neochotni spolupracovat, protože požadované informace údajně zasahovaly do interních záležitostí firmy a byly součástí obchodního tajemství. Nakonec se dobrovolně zúčastnilo 29 ubytovacích zařízení (14 hotelů, 2 motely a 13 penzionů) různých velikostí (malé: 2 hotely, 2 motely, 11 penzionů; střední: 9 hotelů, 2 penziony; velké: 3 hotely) - 50% z původně oslovených.

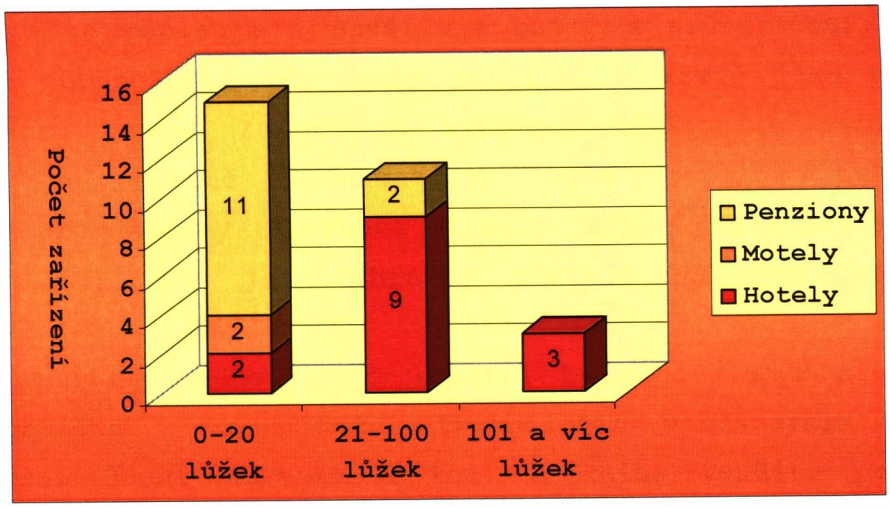
Graf č. 1: Druhy ubytovacích zařízení v procentech.



Zdroj: vlastní šetření.

Získané informace z dotazníkového šetření byly elektronicky zpracovány v programu Microsoft Office Excel 2003, ve kterém se snadno upravily do kontingenčních tabulek a následně do grafů.

Graf č. 2: Počet lůžek v ubytovacím zařízení.



Zdroj: Vlastní šetření.

Ve druhé praktické části byla zaměřena pozornost na činnost čtyřhvězdičkového hotelu Hotel Dvořák - Kotnov Tábor. V průběhu mé práce jsem spolupracovala především s hlavní recepční Janou Matyášovou. Měla jsem možnost prohlédnout si celý komplex hotelu a byly mi poskytnuty informace o celkovém provozu tohoto hotelu. Byl mi ukázán a vysvětlen rezervační systém Epitome, ze kterého mi byly poskytnuty obrazové dokumenty.

Informace z týdenního působení v Hotelu Dvořák - Kotnov Tábor byly sumarizovány do MANUÁLU daného software a rezervačního modulu odbavení zákazníka.

Bakalářská práce byla upravena podle knihy Zpracování diplomové práce na počítači tak, aby byla pro čtenáře přehledná, mohlo se v ní snadno orientovat a získat tak základní informace týkající se vybrané problematiky (Michalík et al., 2000).

3. LITERÁRNÍ REŠERŠE

Tato část práce popisuje a osvětluje pojmy a souvislosti, které s výpočetní technologií (VT) úzce souvisí, a které jsou použity v následujícím textu. Za účelem zjištění základních informací, týkajících se obecně informatiky, byla použita publikace Informatika pro ekonomy (Kunstová et al., 2002) a dále pak skripta Informatika I., kde jsou shrnuty některé základní poznatky z oblasti VT (Říha, 1997).

Pro zpracování jednotlivých kapitol byla podkladem především kniha Informační a komunikační technologie v cestovním ruchu, kterou napsal Josef Zelenka a kol. a kniha Využití počítačů v cestovním ruchu od J. Zelenky a R. Jonáše. Tyto publikace se zabývají zmapováním informatiky v cestovním ruchu ve světě i ČR z hlediska potřeb subjektů cestovního ruchu, trendů vývoje a projektů využití výpočetní a komunikační technologie v různých oblastech cestovního ruchu. Pro vysvětlení některých pojmů byla využita kniha Slovník výpočetní techniky (Woodcock et al., 1993) a část pojmů byla čerpána z internetové stránky www.svethardware.cz.

3.1. Definice

- **Centrální rezervační systém** - resp. CRS (Central Reservation System) slouží k rezervaci několika subjektům - hotely v hotelovém řetězci

- **Elektronická pošta** (electronic mail) - přenos zpráv v komunikační síti. Elektronická pošta neboli e-mail, je počítačovou verzí kancelářské pošty nebo poštovních služeb. Používá se u místních sítí i velkých komunikačních sítí. Umožňuje uživatelům posílat a přijímat zprávy včetně grafiky či zvukových záznamů individuálním příjemcům nebo větším skupinám. Doručené zprávy se uchovávají v elektronických schránkách a lze je prohlížet, uchovávat v paměti nebo vymazat (Woodcock, J. et al., 1993).

- **Globální distribuční systém** - resp. GDS (Global Distribution System je mezinárodní informační a rezervační systém pro ubytovací kapacity, letenky, lodní lístky a další služby.

- **Hardware** - (hmotné prostředky), fyzické komponenty počítačového systému zahrnující jakékoli periferní zařízení jako monitory, tiskárny, modemy, myši apod. (Woodcock, J. et al., 1993).

- **Internet** - umožňuje rychlé spojení na jakoukoliv vzdálenost a je důležitým zdrojem informací. V komunikacích se jedná o několik počítačových sítí, které zajišťují přenos dat. Nerozšířenější službou Internetu je World Wide Web (www), česky zvaná jako pavučina (Woodcock, J. et al., 1993).

- **Operační systém** - někdy se nazývá řídící program, supervizor, exekutiva. Udržuje diskové soubory, ovládá obrazovku, řídí aplikační programy jako jsou textové editory, tabulkové procesory, databáze atd. Populární operační systémy jsou např. Microsoft (MS) Windows 98, MS Windows 2000NT a nebo nejnovější typy XP (Woodcock, J. et al., 1993).

- **Počítač** - stroj na zpracování informací a dat, samostatně komunikující s okolím a schopný automaticky vykonávat předepsané programy (Woodcock, J. et al., 1993).

- **Scanner** - je zařízení, které slouží ke snímání předlohy do počítače. Pracuje na principu digitalizace (převodu na číselnou hodnotu) odstínu barvy na předloze procházející pod snímacím prvkem. Pomocí něj můžeme "přenést" do počítače obrázky, fotky, text a jakoukoliv grafickou informaci (Woodcock, J. et al., 1993).

- **Software** - Počítačové programy (nehmotné prostředky). Instrukce, které způsobí, že hardware (počítače) pracuje. Software jako celek může být rozdělen do několika kategorií dle způsobu práce programu. SW dělíme na dvě základní kategorie: ***operační systémy*** (systémový software), který řídí práci samotného počítače

a ***aplikační software***, jemuž jsou adresovány úkoly lidí používající počítače (Woodcock, J. et al., 1993).

- **Tabulkový procesor** (spreadsheet program) - aplikační program používaný pro rozpočty, předpovědi, a jiné finančně orientované úkoly. V tabulkovém procesoru se data a vzorce, podle kterých se data zpracovávají, organizují do tabulek, kde se analyzují a vyhodnocují podle navrhovaných nebo skutečných změn ekonomické strategie. Tabulkové procesory ukazují řádky a sloupce buněk. Každá buňka obsahuje text nebo číselná data nebo vzorec, který používá hodnoty jiných buněk za účelem výpočtu požadované hodnoty (Woodcock, J. et al., 1993).

- **Textový editor** - program používaný k vytvořený textových souborů nebo provádění změn v již existujícím textovém souboru (Woodcock, J. et al., 1993).

- **Tiskárna** - je výstupní zařízení určené k převedení digitální vizuální informace do tištěné formy (nejčastěji na papír). Jedná se tedy o zařízení, pomocí kterého si můžete vytisknout fakturu, dopis, fotografii atd. (Woodcock, J. et al., 1993).

- **World Wide Web** - hypertextové dokumenty psané ve formátu Html, které tvoří obsah internetu. Jejich zásadní vlastností je možnost provázání s dalšími stránkami. Umožňuje interaktivní práci s textem, grafickou informací, audio a video soubory (Zelenka & Chylíková & Nunvář, 2002).

3.2. Informace v cestovním ruchu

Současný cestovní ruch charakterizuje rostoucí individualizace oproti původně výraznému hromadnému CR. Také se zvyšuje počet služebních cest. Pro individuálního zákazníka jsou klíčové: znalosti o letových řádech, možnostech ubytování, podrobná znalost destinace (orientace, rozmístění služeb, atraktivity), základní údaje pro cestování (vízová povinnost, zdravotní péče v cílové zemi, možnosti pojištění apod.).

„Společným jmenovatelem všech výše uvedených činností je **informace** - její získání, zpracování, poskytnutí, sdělení, prezentace, využití" (Zelenka & Jonáš, 1998, str. 11). Je spousta možností, jak se dozvědět něco o nové destinaci: z odborného tisku, na veletrhu služeb CR, z katalogu nebo písemné nabídky poskytovatele, díky osobní návštěvě dané oblasti, od známých náhodou, od touroperátora, z elektronického katalogu, „surfováním" po Internetu.

Informace tvoří základní stavební jednotku každého informačního systému, který musí být naplněn správnými daty, aby správně sloužil. Je tedy důležité najít vhodný zdroj a druh informací jak na straně poskytovatele informací, tak na straně jejich příjemce. Pro informace jsou důležité dva aspekty: interval jejich aktualizace a dostupnost. (Zelenka & Jonáš, 1998; Zelenka et al., 2002)

3.2.1. Historie CR z pohledu informatika

Podívejme se na CR a jeho historii pohledem informatika, který by jej mohl definovat následujícím způsobem: „Cestovní ruch je ***bezprostřední*** získávání nových informací a vjemů v různé podobě (obrazová, textová, zvuková, čichová, hmatová, chuťová atd.) v prostředí, které obsahuje velké množství nových informací, tj. mimo místo trvalého bydliště" (Zelenka & Jonáš, 1998, str. 12). Jak se tedy vyvíjel CR pohledem informatika?

U starověkých civilizací (Egypt, Řecko, Řím aj.) byl zdrojem místních informací pro CR místní průvodce. Popisy zemí jsou zaznamenávány písemně, informace dostává grafickou podobu v mapách cest. Nové objevitelské cesty výrazně mění historii starého i nového světa. Vynález knihtisku znamenal kvalitativní skok pro předávání tištěné informace, neboť efektivita předávání tištěné informace je nesrovnatelně vyšší v porovnání s psanou nebo ústně předávanou informací.

„Na středověké a později novověké zdokonalené mapy, cestopisy a popisy zemí navazují cesty za poznáním, slávou a dobrodružstvím v 19. a 20. století a postupně i systematický popis tras

v turisticky zajímavých zemích" (Zelenka et al., 2002, str. 11). V 19. století vznikají díky rozvoji dopravy a službám CR záznamy o zaplacení dopravy, úvěru na ubytování (vouchery) apod. Vznikají tištěné kvalitní průvodci, které již obsahují vysoce systematicky uspořádanou informaci - mapky, plány, trasy, údaje o památkách, ubytování, dopravní spojení, praktické rady a informace pro cestování. Součástí přípravy je důraz na kvalitu a způsob poskytování informací klientům. „Tento trend pokračuje dodnes a v současné době je kladen důraz na aktuálnost, multimediálnost, souvislosti podávaných informací a srovnávání s informací již klientům známou" (Zelenka et al., 2002, str. 11).

Ve 20. století vedle cestopisů a popisů zemí, precizních map s diferencovanou informací, nastupuje nejprve technika audio (rozhlas), poté video (televize) s možností záznamu informace (gramofon, magnetofon, video aj.). Začíná také rozvoj bezhotovostních plateb pomocí platebních karet (rok 1914). Dalším krokem je nástup digitalizace informace, pro CR nejprve v textové podobě, později i v podobě digitalizace obrazu a zvuku. „Cestovní ruch, zejména moderní, je typický velmi rychlou změnou podmínek - změny dopravního spojení, kontaktních adres, nabídky, poptávky aj., také ale výraznou změnou přístupnosti informací pro klienty" (Zelenka et al., 2002, str. 12). Zrychlení hromadného předávání informací probíhalo od knihtisku, tisku deníků a časopisů přes telegraf, telefon, rádiové spojení, později i fax, avšak tyto vynálezy neřešily možnost zpětného toku informace od zákazníka ke zdroji (správci) informace. To postupně vyřešily informační technologie využíváním počítačových sítí. Pro spojení jednotlivých klientů jsou využívány zejména pevné datové sítě, někdy i spojení pomocí pozemních rádiových sítí, resp. přes satelity.

V současné době je snadno dostupná relativně podrobná tištěná nebo datová informace o kterékoli zemi světa, přičemž interval aktualizace zejména datové informace se postupně zkracuje (až na on-line aktualizaci). (Zelenka & Jonáš, 1998; Zelenka et al., 2002)

3.2.2. Problémy využívání informací v CR

„S plnohodnotným využíváním informací v CR souvisí různé problémy, spojené s možností obstarání informací, s jejich dostupností, výměnou, zpracováním, ověřováním a nutností pravidelné aktualizace" (Zelenka & Jonáš, 1998, str. 19). Komplikace způsobují i právní požadavky spojené s ochranou autorských a vlastnických práv. Některé informace, jako např. přesné informace o záměrech konkurence, odhad přání zákazníků v příštím roce s 10měsíčním předstihem, informace o záměrech dodavatelů služeb v cílových destinacích, lze jen obtížně získat. Z hlediska finančního znamená obstarání velmi přesné informace často vysoké výdaje.

Při výměně a zpracování informací z více zdrojů je problémem nejednotnost ve způsobu zpracování informací u velkého množství rozdílných subjektů CR. Tato nejednotnost vyplývá z rozdílů ve vlastnostech používaného softwaru a zejména rozdílů v metodice získávání a vyhodnocení informací. „Celosvětově ani celoevropsky není zatím přes snahu WTO sjednocena metodika získávání a vyhodnocování statistických údajů o počtech turistů (přechody hranic, ubytování podle kategorií a tříd ubytovacích zařízení atd.) " (Zelenka & Jonáš, 1998, str. 19).

Problémem můžou být i digitalizované obrazové informace a s tím související následné omezené rychlosti přenosu při stahování informací z důvodů velkého objemu dat, které tvoří právě obrázky. Ovšem obrazová informace je nenahraditelná a důležitá právě v oblasti cestovního ruchu (např. fotografie hradů, památek, ubytovacích zařízení, vyobrazení hotelu a jeho umístění v blízkosti moře, plány měst atd.)

Historie, současnost i budoucnost CR závisí na efektivním využívání informací, jejich dostupnosti, pravdivosti s pravidelnou aktualizací a zejména rychlosti v poskytování potřebných informací. (Zelenka & Jonáš, 1998; Zelenka et al., 2002)

3.3. Vznik a vývoj hotelnictví

Vznik a rozvoj ubytovacích zařízení a služeb je úzce spjat s rozvojem CR. V prvopočátcích se objevují poutníci a pocestní, putující od vesnice k vesnici a žádající v domácnostech nebo hospodářských staveních nocleh a stravu. V této fázi nelze hovořit o hotelech či jejich přímých předchůdcích, poněvadž se nejedná ze strany hospodářů o cílevědomou činnost prováděnou za účelem dosažení zisku.

První hostince a nejrůznější pohostinské zařízení s několika místnostmi určenými k přenocování vznikaly především v souvislosti s cestováním za obchodem, s rozvojem dostavníkové dopravy, pošty a později železnice. Jak se postupně rozvíjela lidská společnost, vytvářely se nové služby a zvyšovaly se nároky na služby dosavadní. Za obchodem bylo třeba cestovat stále více a dále, a proto se objevila i nová potřeba vzniku určitého počtu a lokálního rozmístění ubytovacích zařízení. Původně to byly již zmiňované hostince s možností ubytování, později hotely, zabývající se ubytováním jako svojí hlavní činností. Tyto podniky se nacházely na hlavních třídách měst a později v blízkosti železnice, většinou přímo u nádraží. Hlavní důvod lze spatřovat v celkové praktičnosti věci. Cestující a tudíž potenciální zákazníci nemuseli v cizím městě dlouho vyhledávat nocleh, nosit daleko svá zavazadla, apod.

Hotel jako samostatné zařízení pro ubytování cestující veřejnosti se objevuje na přelomu 18. a 19. století. Rozvoj cyklistiky a později automobilismu výrazně ovlivnil další rozšíření ubytovacích zařízení. V této době vznikají první seznamy hotelů pro potřeby členů příslušných sportovních klubů. Rozvoj hotelnictví v Evropě je patrný především v zemích s příznivými podmínkami pro rozvoj obchodu a CR, jako např. ve Francii, Velké Británii, v 19. století ve Švýcarsku a v Německu. Značný rozvoj hotelnictví zaznamenávají i Spojené státy americké.

Velké luxusní hotely vznikají na přelomu 19. a 20. století, kdy lez též zaznamenat sdružování hotelů v hotelové podniky. Proces koncentrace hotelů dosáhl vrcholu po II. světové válce, pokračuje i v současné době, kdy mnohé z nich se mění v mezinárodní hotelové společnosti.

Hotelnictví lze tedy v současné době charakterizovat jako nedílnou součást služeb CR. Jeho předmětem je výstavba, řízení a organizace hotelů i velkých hotelových řetězců, zabezpečování jejich provozu a poskytování hotelových služeb. (Indrová, 1996)

3.3.1. Vývoj hotelnictví na území dnešní ČR

Vývoj hotelů na území dnešní České republiky sledoval obecné evropské tendence a je spojen s rozvojem obchodu, dostavníků, cyklistiky, železnice, lázeňství a s celkovým hospodářským rozmachem země. Na přelomu 19. a 20. století u nás vznikají první velké luxusní hotely. V této době lze rovněž zaznamenat sdružování hotelů v hotelové podniky. Proces koncentrace hotelů dosáhl vrcholu po II. světové válce a pokračuje i v současné době.

V období mezi válkami dosáhlo české pohostinství ve světě řady uznání a vždy mělo dobré jméno. Ačkoliv s sebou válka přinesla celkový úpadek ekonomiky a pozastavení vývoje mnohých oblastí, období po I. světové válce zaznamenalo expanzi rozvoje soukromého podnikání. Současně se Praha zařadila mezi nejvýznamnější evropská města. To vše dohromady znamenalo rozvoj CR a sním spojenou potřebu ubytovacích zařízení, tj. výstavbu nových hotelů.

Druhá světová válka a následně zásadní politické a hospodářské změny znamenaly pro naše pohostinství dlouhotrvající krizi. Likvidace soukromého podnikání po roce 1948 měla za následek velké omezení počtu provozoven. Po zkonfiskování majetku byla řada hotelů provozována jménem státu různými organizacemi typu: Restaurace a jídelny, Spotřební družstva, cestovní kanceláře atd. Do roku 1990 byly u nás největší hotely sloužící především zahraničnímu CR provozovány podnikem Interhotely, který patřil pod GŘ ČEDOK. Čedok byl přímo řízen ministerstvem obchodu. Podnik Interhotely zahrnoval při svém zřízení 10 územně členěných jednotek, z toho 7 v České republice a 3 na Slovensku.

V roce 1989 se osamostatnily 3 slovenské Interhotely, v roce 1990 se pak osamostatnily zbývající Interhotely v ČR, ze kterých se staly samostatné státní podniky. Jestliže tedy v této době byl světový trend v koncentraci do hotelových společností - u nás byl

vývoj zcela opačný. Po revoluci byla řada hotelů vrácena původním majitelům a mnohé z nich prošly rovněž první či druhou vlnou privatizace a v současné době jsou provozovány novými majiteli.

Hotelnictví se od svého vzniku stalo světově uznávaným oborem, což dokládá i existence světových nebo regionálních orgánů a organizací, které mají značný vliv na jeho postavení, rozvoj, profesionální úroveň i etiku podnikání. (Indrová, 1996)

3.3.2. Organizace zastupující hotelové subjekty v ČR

Organizace zastupující zájmy hotelových subjektů v České republice jsou:

- **Národní federace hotelů a restaurací** - NFHR vznikla v roce 1990 jako největší zájmové sdružení hoteliérů v České republice, je členem IHRA a se statutem pozorovatele i HOTREC.

- **Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu** - SPOLHOST vzniklo v roce 1991, smyslem činnosti je ochrana společných zájmů, specifikace problémů a hledání cest k jejich řešení, je členem IHRA a Hospodářské komory České republiky.

V souvislosti s internacionalizací zájmů hoteliérů je nutné zmínit i významné mezinárodní instituce, které ovlivňují nebo zajišťují podnikatelské aktivity hotelového a restauračního průmyslu:

- **IHRA** (International Hotel and Restaurant Association) - mezinárodní asociace, která sdružuje národní asociace hoteliérů a restauratérů

- **HORECA** (International Union of National Organizations of Hotel, Restaurant and Café Proprietors) - mezinárodní unie, která sdružuje národní organizace majitelů hotelů, restaurací a kaváren

- **HOTREC** (The Confederation of National Associations of Hotels, Restaurants, Cafés and Similar Establishments in the European

Union and the European Economic Area) - mezinárodní sdružení, ve kterém jsou začleněny podnikatelské subjekty a národní asociace v rámci Evropské unie (Orieška, 1999, str. 48).

Pokud jde o mezinárodní spolupráce, je třeba uvést také součinnost jednotlivých ubytovacích zařízení v rámci mezinárodních hotelových řetězců a mezinárodních rezervačních systémů. (Indrová, 1996; Orieška, 1999)

3.4. Současné využití ICT v cestovním ruchu

Vzhledem k použití včasné a úplné informace, s ohledem na velké množství zpracovávaných a uchovávaných dat, vzhledem k možnosti operativní komunikace (modem, datová síť) a rychlé a snadné výměně dat (např. bankovní operace - příkazy k úhradě předávané zákazníkem bance v elektronické podobě), je využívání výpočetní a komunikační techniky v dynamicky se rozvíjejícím CR nezbytností. Vývoj informační technologie přešel od využívání pouze lokálních počítačů k propojení počítačů do rozsáhlých sítí s cílem efektivní výměny dat po celém světě (Zelenka & Jonáš, 1998).

3.4.1. ICT v ubytovacím zařízení ve světě

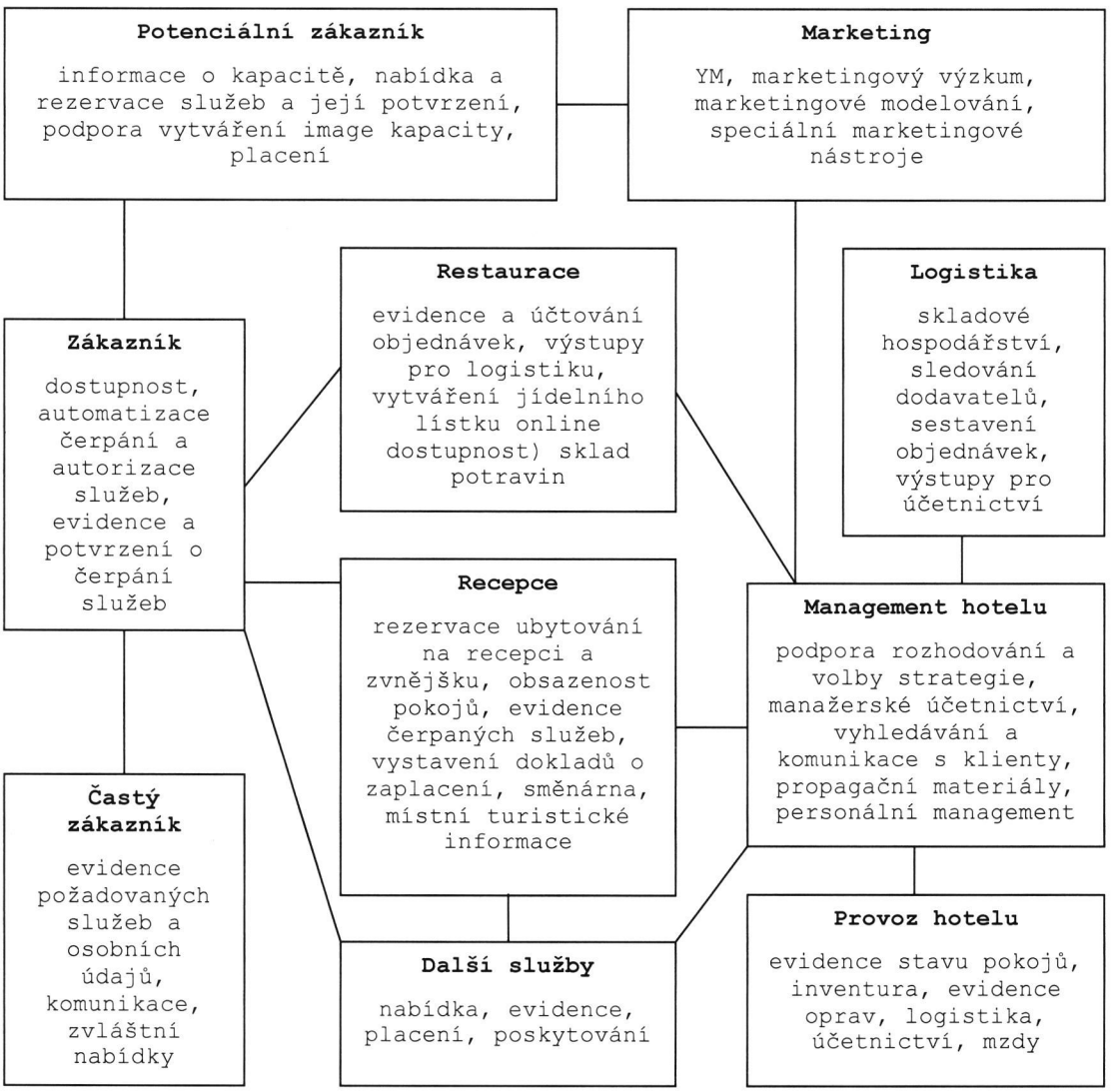
„V hotelech se používají zejména multifunkční systémy, které zpracovávají celou agendu hotelu a jsou přínosem zejména pro větší hotely. Sítí jsou v nich propojena jednotlivá pracoviště - recepce, restaurace, sklady a další pracoviště" (Zelenka & Jonáš, 1998, str. 24). Menší hotely používají software napomáhající při některých činnostech - nejčastěji při rezervaci, evidenci a vyúčtování poskytnutých služeb na recepci.

Byly uspořádány 4 světové konference o informačních technologiích v cestovním ruchu. Z diskusí na konferencích vyplynul rostoucí význam Internetu pro rozvoj CR, podrobně se diskutoval rozvoj informačních a rezervačních systémů, budoucnost GDS (CRS) v souvislosti s Internetem a také využití expertních systémů založených na systémech GIS pro plánování a vývoj CR. (Zelenka & Jonáš, 1998)

3.4.2. ICT v ubytovacím zařízení v ČR

V České republice zatím brání efektivnímu nasazení multifunkčních systémů, které zpracovávají celou agendu hotelu, relativně vysoká pořizovací cena systému v porovnání s cenou pracovní síly. Různá ubytovací zařízení se od sebe liší velikostí, vybaveností a organizací vnitřní činnosti a optimální využití ICT se liší podle typu subjektu. Typické schéma požadavků na informační systém v ubytovacím zařízení (hotelu) je shrnuto v obr. 1.

Obrázek č. 1: Schéma požadavků na IS v ubytovacím zařízení.



Zdroj: Zelenka, J., Chylíková, I. & Nunvář, L. (2002): Informační a komunikační technologie v cestovním ruchu. UHK Gaudeamus, Hradec Králové, str. 81.

Pro velký hotel lze doporučit zavedení komplexního modulárního síťového informačního systému, propojeného na Internet a doplněného o standardní software. Informační systém by mohl volitelně obsahovat následující části:

- **recepce** - rezervace pokojů na přepážce (přehled o obsazenosti vlastní rezervace a její zrušení), odbavení hosta (evidence připravenosti pokojů k předání, registrace služeb poskytnutých hostovi, vystavení účtu, tisk dokladu o zaplacení, databáze častých hostů a jejich přání), drobný prodej, základní informace o místě pobytu, modul pro rezervace zvnějšku (přístup externích uživatelů po síti - rezervace pokojů), evidence o vstupu na pokoje

- **stravovací zařízení** (restaurace, bar aj.) - tisk a záznamy objednávek a evidence vydaných jídel, evidence tržeb - napojení na pokladní systémy (inteligentní pokladny typu Omron, Sanyo aj.), sestavení a tisk jídelního lístku, rozpis spotřeby surovin, vedení skladu potravin a nápojů

- **účetnictví** se vstupem údajů z recepce, stravovacího zařízení, od poskytovatelů služeb, z prodejny, provozu hotelu apod.

- **směnárna** - nákup a prodej valut, autentizace a autorizace více pokladníků, jmenovitá evidence pokladních operací, nastavení *několika hodnot marže, tisk dokladů atd.*

- **provoz hotelu** - *evidence oprav, majetku, mzdy a personální evidence, MTZ, management nasazení pracovních sil atd.*

- **správa a ochrana informačního systému** - údržba databází, zálohování a obnova dat, nastavení přístupu uživatelů a jejich autorizace, antivirová ochrana atd.

- **elektronická kancelář** - kvalitní DTP, elektronická pošta, podpora překladů do cizích jazyků a slovníky, databáze kontaktů, prezentace a vytváření nabídek apod. (Zelenka et al., 2002)

3.4.3. Počítačové informační a rezervační systémy

Počítačové rezervační systémy jsou v současné době považovány za rozhodující distribuční systémy v oblasti CR, jejichž podstatnými vlastnostmi jsou uchovávání, distribuce a poskytování informací. Vznikly v letecké a železniční dopravě, následně našly uplatnění v ubytovacích a dalších službách CR.

Mezi informačně-rezervační systémy patří CRS, který slouží k rezervaci menšího počtu subjektů (hotely, které jsou v hotelovém řetězci), GDS a nově rozvíjející se on-line mobilní informačně-rezervační systémy.

Pro ubytovací zařízení přináší GDS mnoho zajímavých změn. Je třeba být zaregistrován u daného subjektu, provozujícího GDS a mít počítač s připojením k internetu. Pak můžeme pro klienta zjistit aktuální počet volných pokojů v hotelu, pokoje rezervovat, objednat letenky, rezervovat lístky na večerní představení v opeře nebo výletní jízdu lodí. Během krátké doby dochází k uspokojení potřeby klienta, a to pouze díky celosvětové provázanosti GDS.

Využití tohoto distribučního kanálu je však zpoplatněno. Nicméně u většiny platí skutečnost, že aktivním využíváním GDS lze dosáhnout úspory nákladů spojených s prodejem produktu.
Mezi nejznámější GDS patři zejména Amadeus, Galileo, SABRE a Worldspan. (www.worldlive.cz/hotely; Zelenka et al., 2002)

3.4.4. Internet a možnosti využití pro CR na www stránkách

Internet se stal v posledních letech primárním zdrojem informací o CR. Patří mezi významné prvky propagace a komunikace v CR. Současně rychle roste kvantitativně i kvalitativně nabídka přímého poskytování služeb. Spolu s IT poskytují možnosti na zefektivnění činnosti CK. V dnešní době také představuje mnoho možností pro prezentaci ubytovacích zařízení.

Internet má dobré předpoklady pro prodej služeb. Je vhodný pro všechny účastníky CR, ať již poskytovatele služeb nebo zákazníky. Pro subjekt, který se prezentuje prostřednictvím www stránek,

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
knihovna katedry CR - ZF

přináší tato forma výhodu především v nižších nákladech, jednodušší administrativě, jednoduchosti a rychlosti aktualizace informací. Z důvodu masového rozšíření internetu v posledních několika letech se stávají internetové prezentace ubytovacích zařízení téměř povinností a jde rozhodně o důležitou součást marketingu a podnikání ubytovacích zařízení.

Internet je nejčastěji využíván k rezervaci služeb, neboť stále převládá nedůvěra k bezpečnosti takových operací jako je úplné využití internetu k realizaci elektronického obchodu produktů ubytovacích zařízení. Transakce je tedy dokončena až při návštěvě klienta v daném ubytovacím zařízení. (Zelenka, 1999; Zelenka et al., 2002)

3.4.5. Klasifikace využívání počítačů

Využívání počítačů a komunikačních technologií v CR se třídí podle dvou hledisek, a to podle subjektu, pro který je produkt určen, a podle funkce, kterou má daný produkt vykonávat u různých subjektů.

- Podle typů subjektů - využití v hotelích, turistických informačních střediscích, dopravě, lázeňství apod.; zaměřuje se na rozsah funkcí, které by mohly zabezpečovat využívání počítačů a SW, na doporučené minimum funkcí a minimum informací v datové struktuře, které by měl SW obsahovat a na strukturu vlastního produktu a organizační strukturu, kterou vyžaduje sběr a zpracování informací pro efektivní využívání systému.

- Podle funkce - vedení běžné agendy, řízení provozu, zabezpečení, internet (komunikace, rezervace, prezentace, informace aj.), globální informačně-rezervační systémy, které poskytují informace a rezervace mnoha druhů služeb apod. (Zelenka & Jonáš, 1998)

4. ZHODNOCENÍ VÝZKUMU VYUŽITÍ POČÍTAČOVÝCH TECHNOLOGIÍ V UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍCH

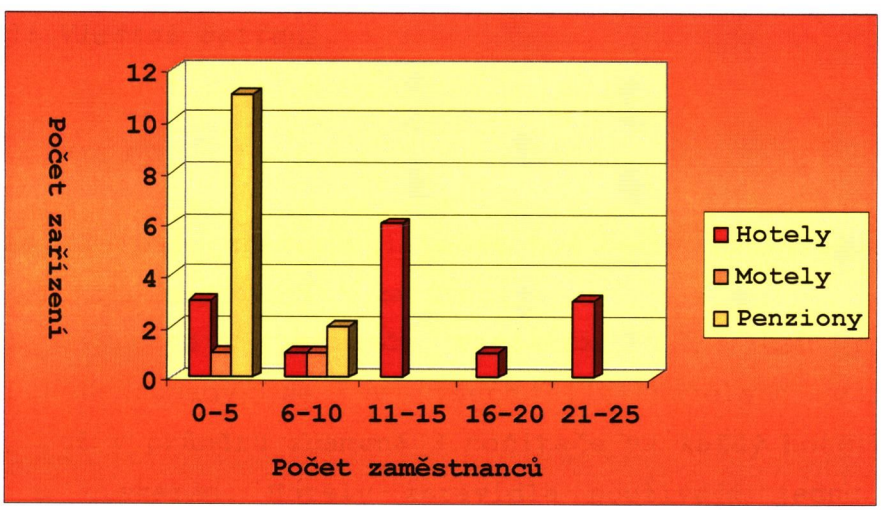
Pro požadované zhodnocení využití počítačových technologií v ubytovacích zařízeních byl proveden průzkum na základě dotazníku (příloha č.1), jehož výsledky jsou uvedeny dále. Celkem bylo osloveno 29 ubytovacích zařízení (UZ) různých velikostí, které odpověděly na všechny dané otázky.

Veškerá data a výpočty jsou z důvodů lepší přehlednosti a vizualizace zaokrouhlena ne celá čísla.

4.1. Zaměstnanci

Na otázku, kolik zaměstnanců pracuje v ubytovacím zařízení, byly odpovědi různé, a proto musely být výsledky z důvodu dobrého grafického znázornění upraveny do intervalů 0-5, 6-10, 11-15, 16-20 a 21-25 zaměstnanců. Hotely jsou zastoupeny ve všech kategoriích a v průměru mají 11-15 zaměstnanců, motely zastupují pouze první dvě kategorie. Penziony jsou nejmenší ubytovací zařízení na počet lůžek, a tudíž je pochopitelné, že mají z 85% (11 penzionů) do pěti zaměstnanců.

Graf č. 3: Počet zaměstnanců v ubytovacím zařízení.



Zdroj: Vlastní šetření.

4.2. Klienti

Počty klientů v jednotlivých ubytovacích zařízeních jsou znázorněny v kontingenční tabulce. Hotely ubytovaly nejčastěji do 5000 klientů (5 hotelů), 3 hotely ubytovaly pouze do 500 klientů a 3 největší hotely naopak více než 20000 klientů. Motely a penziony odbavily nanejvýš 5000 klientů, ale 60% z nich se nachází v první kategorii do 500 klientů.

Tabulka č. 1: Počet ubytovaných klientů v roce 2005.

Zařízení	Klienti	Počet Zařízení
Hotely		
	0 - 500	3
	501 - 1000	1
	1001 - 5000	5
	5001 - 20000	2
	20000 a více	3
Celkem z Hotely		**14**
Motely		
	0 - 500	1
	1001 - 5000	1
Celkem z Motely		**2**
Penziony		
	0 - 500	8
	501 - 1000	2
	1001 - 5000	3
Celkem z Penziony		**13**
Celkový součet		**29**

Zdroj: Vlastní šetření.

4.3. Hardware

Následující 3 grafy znázorňují počet počítačů, tiskáren a kopírek ve všech druzích ubytovacích zařízení.

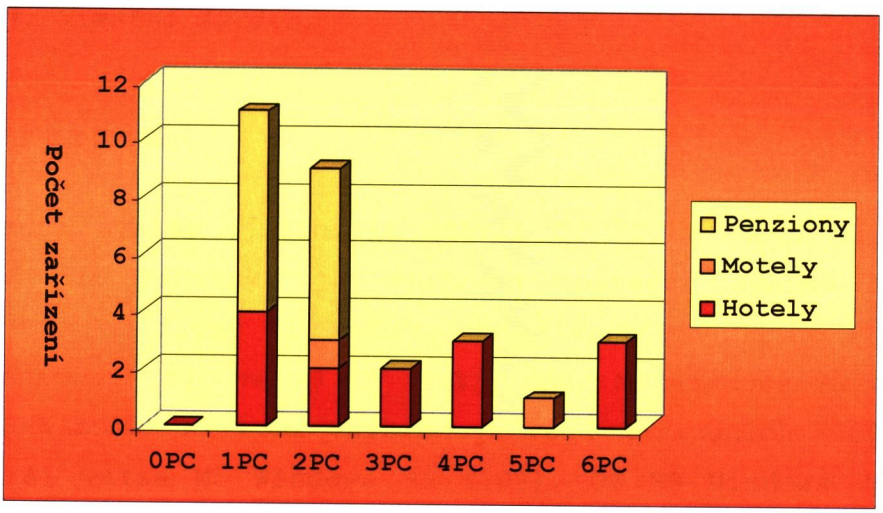
Hotely využívají počítače v rozmezí 1-6 kusů podle své velikosti. Dohromady se ve všech 14ti hotelech používá 44 počítačů, což v průměru znamená 3 počítače na každý hotel. Podobně je to i u tiskáren. Hotely zpravidla používají jednu tiskárnu k jednomu počítači, jen v pár výjimečných případech mají počítače síťově propojeny na jednu tiskárnu. Tiskáren je dohromady 36, tedy

v průměru 2,6 na každý hotel. 93% hotelů (13 hotelů) vlastní kopírku, z toho 14% (2 hotely) má kopírky dvě.

Motely jsou na Táborsku pouze dva. Menší z motelů využívá 2 PC a 1 tiskárnu, druhý (větší) má 5 PC, 2 tiskárny a 1 kopírku.

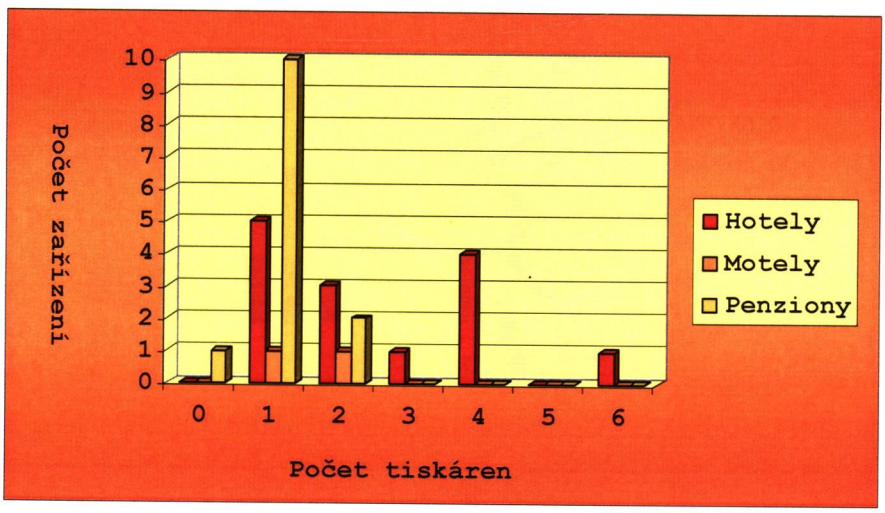
Penziony jsou malá zařízení, a tak využívají ke svému chodu z 54% pouze jeden počítač (7 penzionů) a z 46% dva počítače (6 penzionů). 77% penzionů má jednu tiskárnu (10 penzionů ze 13), pouze jeden penzion nemá tiskárnu žádnou a jeden má dvě. Kopírku využívá větší polovina penzionů (7 penzionů - 54%). Šest penzionů nemá tedy kopírku žádnou.

Graf č. 4: Počet počítačů v ubytovacím zařízení.



Zdroj: Vlastní šetření.

Graf č. 5: Počet tiskáren v ubytovacím zařízení.



Zdroj: Vlastní šetření.

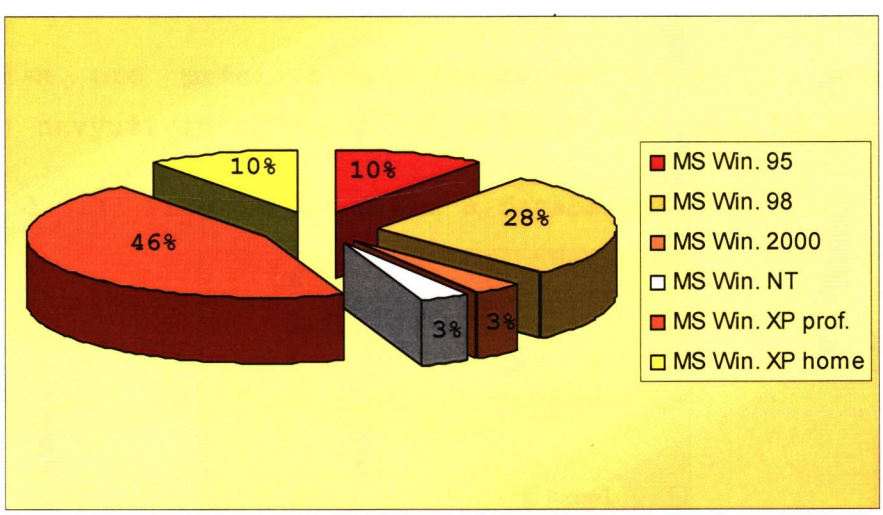
Graf č. 6: Počet kopírek v ubytovacím zařízení.

Zdroj: Vlastní šetření.

4.4. Software

- **Operační systém** zjišťovala otázka č. 7. Ve všech ubytovacích zařízeních na Táborsku je využíván operační systém Microsoft Windows (MS) od firmy MICROSOFT. Nejužívanějším OS je MS Windows XP professional, tj. ve 13 UZ (46%), dále MS Windows 98 v osmi UZ (28%), MS Windows XP home edition je ve 3 zařízeních (10%) stejně jako starší verze MS Windows 95 (10%). OS MS Windows 2000 a MS Windows NT používá jedno ubytovací zařízení (každý 3%).

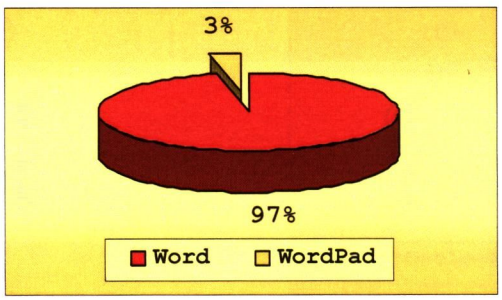
Graf č. 7: Druhy OS v ubytovacím zařízení.



Zdroj: Vlastní šetření.

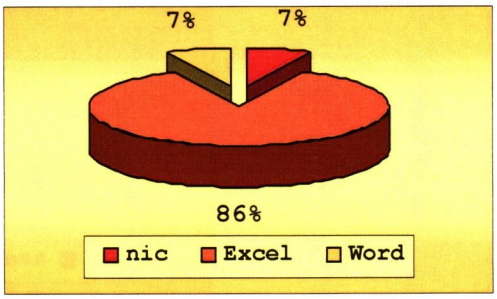
- Pro **zpracování textu a tabulek** byla ve většině ubytovacích zařízení zastoupena sada MS Office. MS Word (28 UZ) a MS Excel (25 UZ). Pouze jeden penzion používá textový editor WordPad.

Graf č. 8: Textový program.



Zdroj: Vlastní šetření.

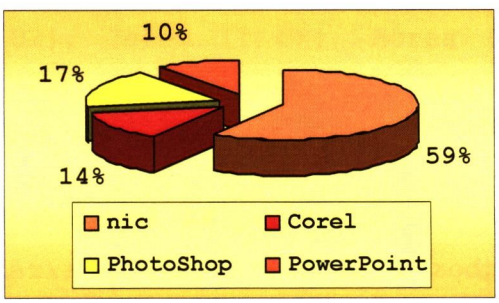
Graf č. 9: Tabulkový program.



Zdroj: Vlastní šetření.

- Pro **zpracování grafiky** je nejvíce používán PhotoShop (5 UZ), Corel Draw (4 UZ) a MS PowerPoint (3 UZ). Ostatní ubytovací zařízení (17) sice grafické programy vlastní, ale nepoužívají je.

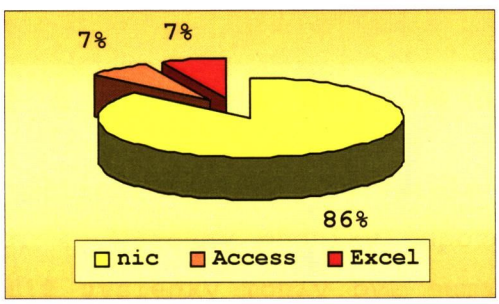
Graf č. 10: Program pro zpracování grafiky.



Zdroj: Vlastní šetření.

- Program pro **práci s databázemi** je z 86% (25 ubytovacích zařízení) nevyužíván. Zbylých 14% se dělí mezi sadu MS Office.

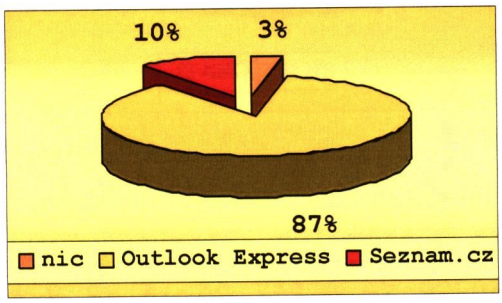
Graf č. 11: Program pro práci s databázemi.



Zdroj: Vlastní šetření.

- S **elektronickou poštou** pracují až na jednu výjimku všechna ubytovací zařízení. Největší podíl má Outlook Express (25 UZ). Tři ubytovací zařízení využívají elektronickou poštu Seznam.cz.

Graf č. 12: Program pro práci s elektronickou poštou.



Zdroj: Vlastní šetření.

- Další otázka zjišťovala, zda ubytovací zařízení používají **účetní program** a pokud ano, tak jaký. Ze všech dotazovaných 29 UZ jich pouhých 5 nemá žádný účetní program a účetnictví vedou ručně. Ostatních 24 zařízení (83%) využívá různé programy. Nejčastěji uváděly program ÚČTO (8 UZ), KomArr (4 UZ), Pohoda (2 UZ), Epitome (2 UZ), Restis (1 UZ), Ježek (1 UZ), Hores (1 UZ) a Jednoduché účetnictví (1 UZ). Zbylá 4 ubytovací zařízení si nechávají účetnictví zpracovávat od externí firmy.

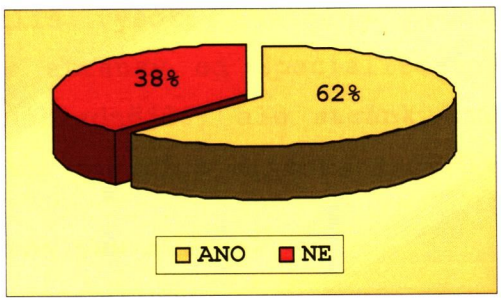
- **Specializovaný komplexní SW** určený pro chod celého ubytovacího zařízení šetřila otázka č. 10, která byla zodpovězena následovně: 16 ubytovacích zařízení (55%) takový SW nemá. Ostatních 13 zařízení (45%) používá tyto speciální SW: KomArr (4 UZ), Pohoda (2 UZ), Epitome (2 UZ), Hores (1 UZ), Restis (1 UZ). 3 ubytovací zařízení neuvedly názvy používaného SW.

Z těchto 13ti zařízení používajících specializovaný komplexní SW je 9 hotelů, oba motely a 2 velké penziony.

4.5. Dodavatelé a správci HW, SW a sítí

Zda mají ubytovací zařízení stálého dodavatele VT a) pro HW b) pro SW, řešila otázka č. 4. Všechny podniky odpověděly shodně ANO či NE pro HW i SW, tudíž výsledky mohly být sumarizovány do jednoho grafu. ANO odpovědělo 62% (18 UZ), NE 38% (11 UZ).

Graf č. 13: Stálý dodavatel HW a SW.



Zdroj: Vlastní šetření.

Správa počítačů pro hardware, software a sítě, je zanalyzována v kontingenční tabulce č. 2. Ze všech 29 dotazovaných ubytovacích zařízení má celých 62% (18 zařízení) smluvního externího specialistu. Z toho je 10 hotelů, oba motely a 6 penzionů. Pouze 7% má interního specialistu (zaměstnance) a to ve dvou hotelech. Zbylých 31% (9 zařízení), 2 hotely a 7 penzionů, si spravují hardware, software i sítě sami.

Tabulka č. 2: Správa HW, SW a sítí.

Správa HW, SW a sítí	Zařízení	Počet	Zařízení
Externí specialista		**62%**	**18**
	Hotely		10
	Motely		2
	Penziony		6
Interní specialista		**7%**	**2**
	Hotely		2
Sami		**31%**	**9**
	Hotely		2
	Penziony		7
Celkový součet		**100%**	**29**

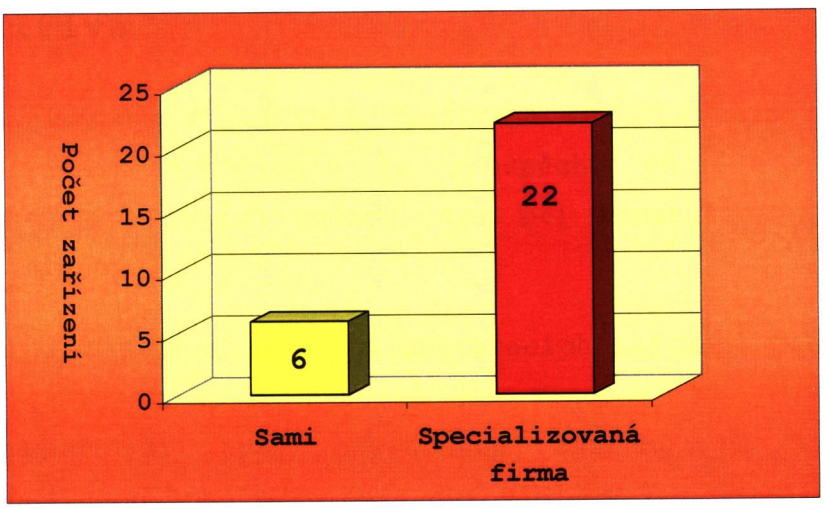
Zdroj: Vlastní šetření.

4.6. WWW stránky

Z dotazovaných 29 UZ vlastní téměř 100% webové stránky. Pouze jeden penzion nemá vytvořené vlastní www stránky.

Pětina dává přednost vlastní tvorbě www stránek (6 UZ), neboť náklady nejsou příliš vysoké. Většina podniků si ale nechává zpracovávat své www stránky od specializovaných firem (22 UZ = 79%), což je sice nákladnější, ale stránky mají hezkou grafickou podobu, lepší ovládání funkcí a klienta určitě více zaujmou.

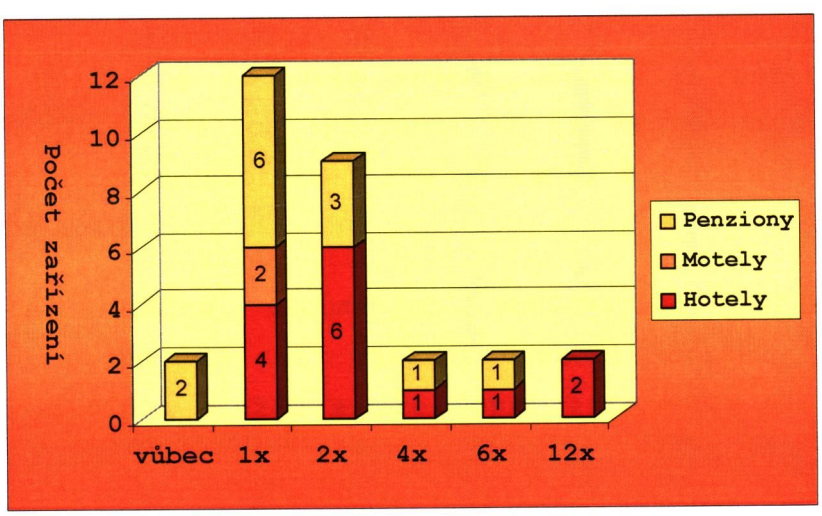
Graf č. 14: Tvorba www stránek.



Zdroj: Vlastní šetření.

Aktualizace www stránek dopadla následovně: 41% UZ (4 hotely, 2 motely, 6 penziony) aktualizuje své stránky na internetu 1x ročně, 31% UZ (6 hotelů a 3 penziony) 2x ročně, 2 UZ 1x za čtvrt roku, další 2 jednou za půl roku a 2 hotely dokonce každý měsíc.

Graf č. 15: Aktualizace www stránek.



Zdroj: Vlastní šetření.

5. DISKUSE

Na základě dokumentačního šetření ze všech odpovědí ve formě dotazníků byla zjištěna pozitiva a negativa, které mohu shrnout následovně:

5.1. Pozitiva

- Všechna ubytovací zařízení využívají ve větší nebo menší míře nové informační technologie ku prospěchu věci a to jak ke zlepšenému vedení jejich agendy, tak při komunikaci s klienty a dodavateli služeb.

- Pouhých 10% z 29 zkoumaných ubytovacích zařízení používá jeden z nejstarších operačních systémů MS Windows 95 a celých 56% vlastní nejnovější typy operačních systémů MS Windows XP (professional nebo home edition), což vidím velmi pozitivně.

- Velmi pozitivně hodnotím i využívání elektronické pošty tzv. e-mailu ke komunikaci - 97% ubytovacích zařízení. Zde je vidět, že v tomto směru se ubytovací zařízení snaží nejen snižovat poštovní náklady (i když zasíláním různých dopisů či korespondence se nikdy skutečné poště nevyhnou), ale i k rychlejší komunikaci jak s domácími, tak i se zahraničními klienty nebo dodavateli služeb a zkracují si dobu dodání někdy i o mnoho dní.

- Taktéž pozitivně hodnotím vedení účetnictví pomocí účetního softwaru (83% ubytovacích zařízení) ať už ve vlastní firmě nebo pomocí outsourcingu, protože firma má lepší a rychlejší přehled o svých financích.

- Naprostá většina zkoumaných ubytovacích zařízení (28) z celkového počtu 29 má vlastní webové stránky pro svou prezentaci, nabídku služeb a pro lepší informovanost případných zájemců.

- Pozitivně hodnotím i vhodně zvolený počet zaměstnanců jednotlivých zařízení v závislosti na počtu ubytovaných klientů v roce 2006 a chodu celého podniku.

5.2. Negativa

- Stále ještě mnoho ubytovacích zařízení (55%) nevyužívá žádný komplexní specializovaný řídící software pro ubytovací zařízení k vedení ucelené agendy ke svým nabízeným službám. To samozřejmě navyšuje jejich náklady, protože tyto služby musejí poté zajišťovat jiným způsobem např. dalšími externími partnery nebo dodavateli jiných služeb (rezervace pokojů, doprava, účetnictví, skladové hospodářství apod.).

- Pouhá 4 ubytovací zařízení na Táborsku nabízejí svým klientům možnost elektronické rezervace. Nepožadují platbu předem, neboť chápou, že i toto je jen další služba klientům, kteří si nemusejí vybrat ubytovací zařízení či jinou službu hned napoprvé. Ostatní zařízení spoléhají pouze na rezervace telefonické nebo emailové. Zde mohu potvrdit skutečnost, že klient se zpravidla přikloní resp. se rozhoduje na základě všech dostupných informací a to jak z webových stránkách, tak z médií nebo případně i od známých, kteří již nějakým způsobem UZ využili a mohou jej doporučit.

5.3. Doporučení a možné návrhy řešení

- Ubytovacím zařízením, která mají ještě zastaralý SW, bych doporučila přejít na nový stabilnější OS Windows XP, který je v současné době u společnosti Microsoft na nejvyšší úrovni a je i nejrozšířenější. Modernizace OS Windows ze starší verze na vyšší není tak finančně náročná, jako při zakoupení nového OS. Je také možné změnit OS Windows např. na OS LINUX, který je distribuován zdarma. I k němu se totiž dají dokupovat aplikační SW, jako např. kancelářský balíček OpenOffice.org, a to za mnohem nižší cenu, než nabízí společnost Microsoft svůj balíček MS Office. Popřípadě lze koupit český SW 602Office 2.0 (Profesionální kancelářský balík pro

Windows i Linux) za jistě přijatelnější cenu, než nabízí konkurence Microsoft.

- Obnovit u některých CK již zastaralý HW, které mají některé kanceláře ještě z roku 1999 a vzhledem ke stále větší potřebě rychlosti jak pro OS, tak i pro jednotlivé aplikační SW, nemohou zastaralé HW postačovat současnému trendu a práci jen zpomalují.

- Některá ubytovací zařízení by si měla uvědomit, že je nezbytné jít s dobou a „nepokulhávat" za konkurencí se zajištěním plateb od klientů elektronickou formou a co nejdříve si toto zřídit. Každý si je vědom toho, že provádět platby z domova cestou zabezpečeného internetového bankovnictví je mnohem snazší a rychlejší.

- Jako poslední doporučení bych navrhovala doplnění do některých ubytovacích zařízení komplexní specializovaný SW pro vedení veškeré agendy spojené s činností ubytovacích zařízení, nebo alespoň rezervační a pokladní program. Majitelé ubytovacích zařízení by si měli uvědomit, že takový SW by jim velmi usnadnil práci a šetřil drahocenný čas.

6. PŘÍKLAD SPECIÁLNÍHO SW EPITOME

Program EPITOME byl vytvořen společností HOTEL INFORMATION SYSTEMS se sídlem v USA, kde má tato firma několik poboček. Další pobočky jsou v Číně, Malajsii, Indonésii, Singapuru a v Anglii. Systém byl vytvořen pouze v anglické verzi, ale společnost Libra Hospitality s.r.o. se sídlem v Praze jej přeložila do češtiny, přidala DPH a distribuuje ho do sítí českých hotelů.

Řídící systém EPITOME představuje snadný a flexibilní systém komplexně řešící problematiku ubytovacího úseku, zejména recepce a na ně navazujících služeb. Lze jej přizpůsobit jakémukoliv typu UZ. Je ho možné využít jak v menších hotelích či penzionech, tak i v hotelích s velkou ubytovací kapacitou, v hotelích s rozličnou klientelou (individuální, skupinovou, tuzemskou, zahraniční) a s různými typy nabízených služeb. Lze jej provozovat na běžných počítačích a na platformě PC. Software je zpracován pro operační systémy Windows 95, 98, 2000, NT, XP i sítě NOVELL.

6.1. Základní moduly programu EPITOME

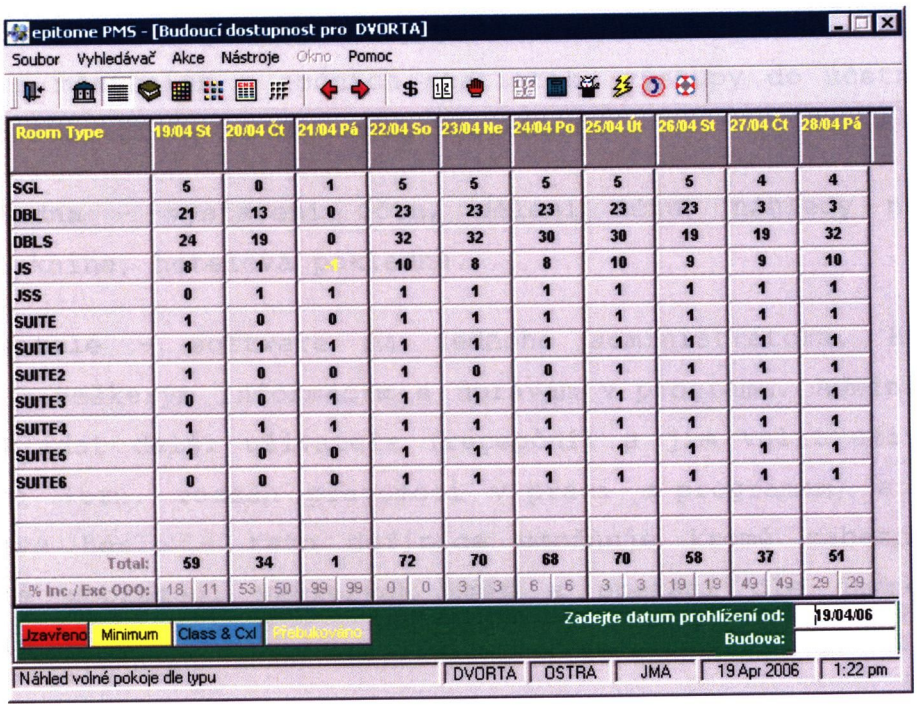
EPITOME produkuje data pro účetnictví, daňová přiznání, interní i externí statistiky a fakturaci. Data mohou být předávána v síti on-line nebo disketou. EPITOME komunikuje s návaznými subsystémy (např. telefonní ústředna, elektronické zámky hotelových pokojů, závory garáží, informační TV systémy a samozřejmě restaurační pokladny), což dovoluje zvýšit kontrolu nad provozem hotelu a zatěžovat průběžně účet bydlícího hosta cenou poskytovaných služeb.

Software je z pohledu řízení ubytovací činnosti komplexní, neboť obsahuje v základní verzi všechny nezbytné funkce, které jsou důležité pro výkon základních operací v ubytovacím zařízení. Mezi tyto funkce patří:

- **Rezervace** - rezervace nová, rezervace jednotlivce, rezervace skupiny, rezervace opakovaného hosta, alokace rezervací, potvrzení rezervací, oprava rezervace, storno rezervace, prognózy

obsazenosti, propočet předpokládaných tržeb, přehledy o realizovaných rezervacích podle jednotlivých partnerů a podklady pro výpočet provizí.

Obrázek č. 2: Plán rezervací.



Room Type	19/04 St	20/04 Čt	21/04 Pá	22/04 So	23/04 Ne	24/04 Po	25/04 Út	26/04 St	27/04 Čt	28/04 Pá
SGL	5	0	1	5	5	5	5	5	4	4
DBL	21	13	0	23	23	23	23	23	3	3
DBLS	24	19	0	32	32	30	30	19	19	32
JS	8	1	-1	10	8	8	10	9	9	10
JSS	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SUITE	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
SUITE1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SUITE2	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1
SUITE3	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
SUITE4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SUITE5	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
SUITE6	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
Total:	59	34	1	72	70	68	70	58	37	51
% Inc / Exc OOO:	18 | 11	53 | 50	99 | 99	0 | 0	3 | 3	6 | 6	3 | 3	19 | 19	49 | 49	29 | 29

Zdroj: Hotel Dvořák - Kotnov Tábor.

Z plánu rezervací lze velice rychle a jednoduše zjisti obsazení jednotlivých typů pokojů v kterýkoli den, který si zadáte v pravé dolní části obrázku č. 2. V poslední řádce tabulky je vidět, kolik pokojů celkem je v daný den ještě volných.

- **Práce s hostem** - použití různých ceníků, check-in a check-out, automatické účtování služeb a aranžmá, stěhování hosta a obnovení jeho pobytu, informace o bydlících hostech všeho druhu, kontrola finančních limitů, statistiky.

- **Banka hostů** - velmi přehledné a flexibilní uspořádání informací o hostech využitelné v mnoha směrech, např. pro recepci, management nebo marketing. Najdete zde veškerá data o hostech - adresa bydliště či sídlo firmy a další potřebné kontakty a údaje (e-mail, fax, telefon, číslo pasu, SPZ, narozeniny atd.). U každého hosta lze evidovat klíčová slova - pije rád určitý druh vína, rád hraje tenis, golf apod. V historii hostů máte možnost

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH knihovna katedry CR - ZF

náhledu na hosty, kteří již byli v hotelu ubytováni a zjistit údaje o jejich útratě za jednotlivé druhy služeb či zboží. Z banky hostů lze hosta následně přejímat do rezervace a do check-in.

- **Noční audit** - automatická generace ceny za ubytování a za aranžmá, účtování specielních poplatků, aktualizace a údržba všech souborů a měsíčních a ročních statistik, výstupy do účetnictví a do fakturace, tisky závěrkových protokolů.

- **Pokladna** - vystavení účtu, dělení účtu, náhledy na účty, pokladní kniha, hotelová pokladna.

- **Uživatelé** - software má jednoho administrátora, který má přístup k veškerým informacím a úpravám v programu. Administrátor může zakládat další uživatele (recepční) a jim volit uživatelská oprávnění (tzn. rozsah pravomocí v práci s programem) a vlastní přístupové heslo - tato definice umožňuje kromě zabezpečení i přehledné zobrazení veškerých změn a operací dle jednotlivých uživatelů.

- **Správce událostí** - v tomto modulu plánujete všechny akce pořádané v objektu. Organizujete si vytížení veškerých prostor, které máte k dispozici. Všechny náležitosti jakýchkoliv akcí můžete přehledně uspořádat a poté kdykoliv nahlédnout, jaké prostory máte k dispozici či jaké akce musíte připravit ve vybraném období.
    - **Rezervace akce** - jednotlivé akce se rezervují na jméno objednavatele, datum a čas akce. Lze si podrobně vypsat, co všechno k dané akci potřebujete bez problémů si připravíte bankety, rauty, svatby, semináře, prezentace atd. Zadávat si můžete i cenu za pronájem restaurace, salonků nebo dalších prostor určených k pronájmu. Můžete vytvářet rezervace na případná média či jiná zařízení, které máte pro takové akce k dispozici (PC, data projektory, videa, plátna, osvětlení, rádia apod.). Opět máte možnost zadávat datum a čas, po který budou tato média zapůjčena a cenu za jejich pronájem.

- **Reporty** - v reportech naleznete veškeré informační sestavy ohledně hotelu (možnost grafických výstupů) - obraty za vybraná období a vybrané druhy zboží, informace o veškerých platbách, pokladně, účtech, pokojích a hostech, můžete tisknout sestavy pro pokojské, přihlášky hostů, buzení, policejní přihlášky. Zároveň máte možnost nahlédnout do přehledu stravování hostů, včetně jejich objednávek.

6.2. Doplňkové moduly programu EPITOME

Existují různé druhy doplňkových modulů, které si každé ubytovací zařízení přizpůsobuje svým provozním a počítačovým potřebám. Každý hotel si může skloubit libovolný počet nabízených doplňkových modulů jako jsou např.:

- **Účty pohledávek** - debetní účty. Tento modul se používá k vykonávání opakujících se činností, zefektivňuje účtování na debetních účtech ve vašem hotelu. Máme možnost udržovat i účty klientů, kteří nebydlí ve vašem hotelu, ale pouze využívají vaše služby jako jsou např. bankety, společenské události.

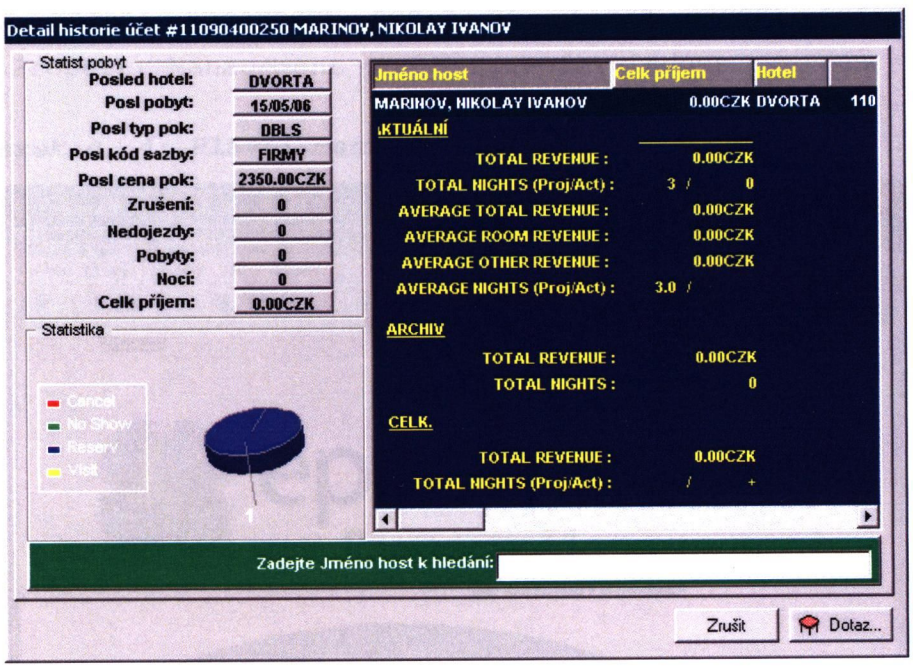
- **Dárkové certifikáty** - modul dárkových certifikátů poskytuje schopnost vydat, vyplatit, vrátit a sledovat používání těchto dárkových certifikátů ve vašem hotelu. Dárkové certifikáty mohou být nakoupeny a prodány hotově v domácí i cizí měně (za hodnotu napsanou na certifikátu) na speciální příležitosti nebo bezplatné služby. Modul poskytuje automatickou doplňkovou ochranu těchto certifikátů (prošlost, co, kdy a kde může být vyplaceno aj.).

- **Skupinový prodej** - přizpůsobuje příjmy a obsazenost vašeho hotelu s efektivním řízením skupinových zakázek. To umožňují nástroje, které potřebujete k řízení prodeje pokojů, stanovení ceny a analýzy skupinové produktivity. Vedení jednotlivých členů skupiny zahrnuje účtování, organizaci příjezdů a odjezdů, informace, speciální pohodlí, požadavky na pokoj a další.

- **Historie zákazníků** - zpracovává historii návštěvnosti jednotlivých hostů a vyhodnocuje analýzu vašich zákazníků, jejich

přání, požadavky. Umožňuje vám udržovat přesný a moderní historické informace o jednotlivých hostech či společnostech.

Obrázek č. 3: Příklad historie zákazníka (firmy).



Zdroj: Hotel Dvořák - Kotnov Tábor.

- **Další prodeje** - poskytují vašim hostům další služby, propagují vaše doplňky (stravovací zařízení, bar, prádelna, garáže aj.).

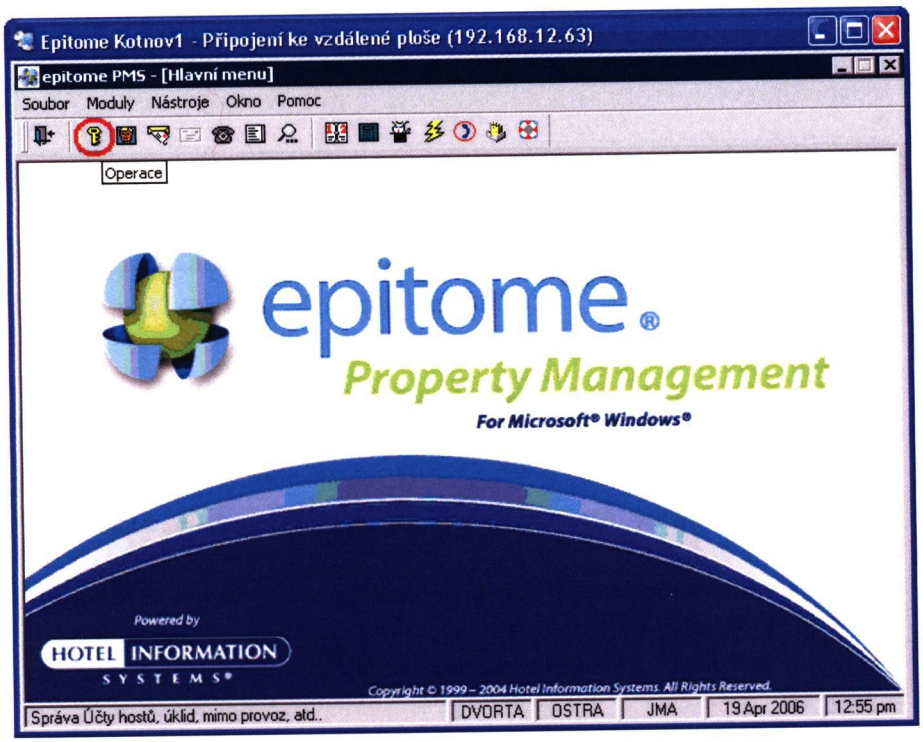
- **Cestovní agentury a provize** - modul cestovních kanceláří usnadňuje udržování a zjišťování cestovních a dalších prodejních agentur pro váš hotel. Umožňuje efektivní sledování cestovních agentur tak jako každého hosta. Modul obsahuje funkce nezbytné k aktualizaci, k prodeji a ke kontrole započatých plateb.

- **Internetové rezervace** - zvyšují rozpětí vašeho hotelu a důvěryhodnost hosta.

7. MODULOVÝ PŘÍKLAD ODBAVENÍ ZÁKAZNÍKA

Programu EPITOME vyžaduje po spuštění heslo pro vstup oprávněných osob. Po zadání správného hesla se otevře úvodní obrazovka SW Epitome Property Management pro Microsoft windows.

Obrázek č. 4: Hlavní menu SW EPITOME



Zdroj: Hotel Dvořák - Kotnov Tábor.

Po kliknutí na ikonu ***OPERACE*** (označena červeně na obr. č. 4) se otevře základní nabídka rezervačního modulu (Operace - Pracovní formulář hosta), která je výchozí pro všechny operace spojené s rezervací: rezervaci jednotlivce, opravu a storno rezervace, ubytování hosta, prodloužení či zkrácení pobytu hosta i vystavení účtu hosta. Titulkový modrý pruh obsahuje název programu speciálního SW a název otevřeného okna. Pod titulkovým pruhem je panel nabídek - Soubor, Možnosti, Seznam, Akce, Pokladna, Nástroje, Okno a Pomoc. Z těchto nabídek ale Hotel Dvořák - Kotnov Tábor používá jen některé a to ty, které jsou v nabídce pod nimi jako obrázkové ikony.

Obrázek č. 5: Základní nabídka rezervačního modulu.

Zdroj: Hotel Dvořák – Kotnov Tábor.

Nejpoužívanější obrázkové ikony:

Opustit – kliknutím se vrátíte na předchozí okno

Úklid – zjistíte, zda je pokoj připraven

Audit – aktualizace a údržba všech souborů

Reporty

Dotaz – „STOLEČEK"

Příjezdy – seznam přijíždějících hostů v daný den

Ubytování – seznam ubytovaných hostů v daný den

Odjezdy – seznam odjíždějících hostů v daný den

Kombinovaný seznam

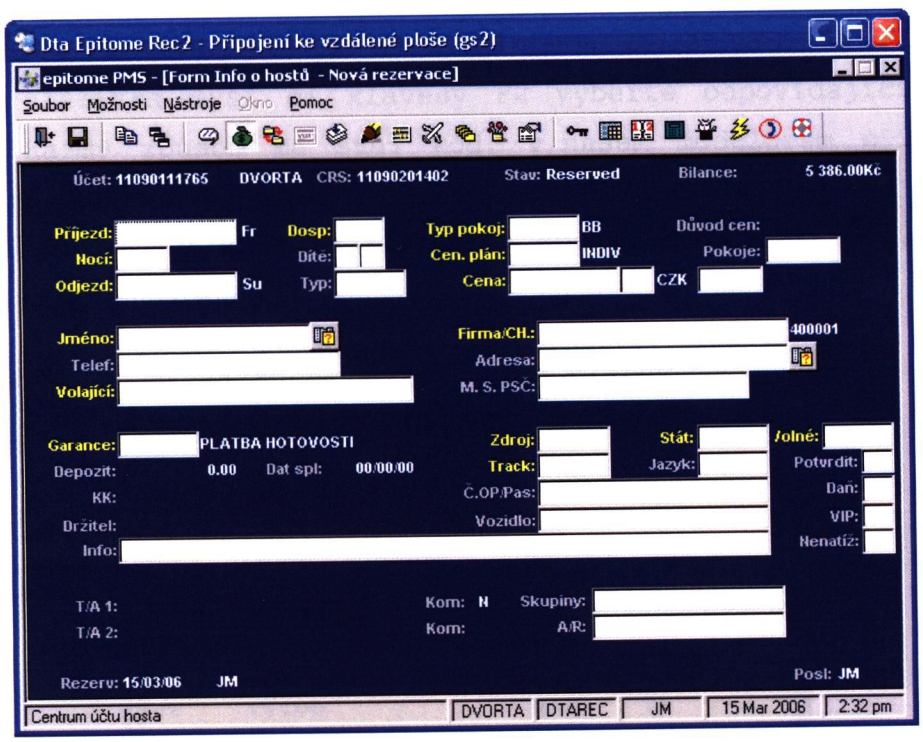
Štafle

Náhled

7.1. Rezervace jednotlivce

Rezervace hosta se provádí přes ikonu Rezervace, která je v levém dolním rohu základní nabídky rezervačního modulu (označeno červenou elipsou v obrázku č. 5). Otevře se tabulka Nová rezervace. Všechny údaje označené žlutě jsou podmínkou pro úspěšnou rezervaci!

Obrázek č. 6: Nová rezervace.



Zdroj: Hotel Dvořák - Kotnov Tábor.

- **Příjezd:** vyplňte podle přání zákazníka ve tvaru ***dd/mm/rr.*** Program je předdefinován až na 3 roky dopředu (obr. č. 14).

- **Odjezd:** zadejte stejně jako příjezd ve formátu ***dd/mm/rr.***

- **Nocí:** počet nocí vyplyne z rozdílu dat příjezdu a odjezdu. Program EPITOME si kolonku vyplní sám (obr. č. 14).

- **Jméno:** napište jméno zákazníka ve tvaru ***příjmení hosta*** - ***čárku*** - ***mezerníkem pomlku*** - ***jméno hosta.*** Po zmáčknutí klávesy F2 (naběhne hnědá tabulka historie) program okamžitě rozpozná, zda se jedná o opakujícího se hosta (v tom případě se ostatní údaje - adresa, telefon, firma, stát, aj. vyplní samy) či nového

zákazníka. V případě nového zákazníka vybereme ***nový účet***, dále ***nový host*** a potvrdíme tlačítkem ***O.K.*** Za jménem hosta se objeví NEW a po uložení mu bude programem automaticky přiděleno číslo a při příští rezervaci se ukáže v databázi jako opakující se host.

- **Telefon:** vyplňte hostovo telefonní číslo.

- **Volající:** napište jméno osoby, která rezervaci provedla. Ve většině případů se jedná o samotného klienta, tedy napište ***OSOBNĚ***.

- **Garance/Platby:** jde o druh platebního styku. Po stisknutí pravého tlačítka myši či klávesy F2 vyberte odpovídající způsob platby. Každý způsob má svůj kód, v našem modulovém případě je v tabulce ***CA***, což znamená platba v hotovosti (obr. č. 14). U platební karty zvolte přesně o jaký typ platební karty se jedná, vypište číslo a platnost.

Obrázek č. 7: Garanční kódy - druh platby

Zdroj: Hotel Dvořák - Kotnov Tábor.

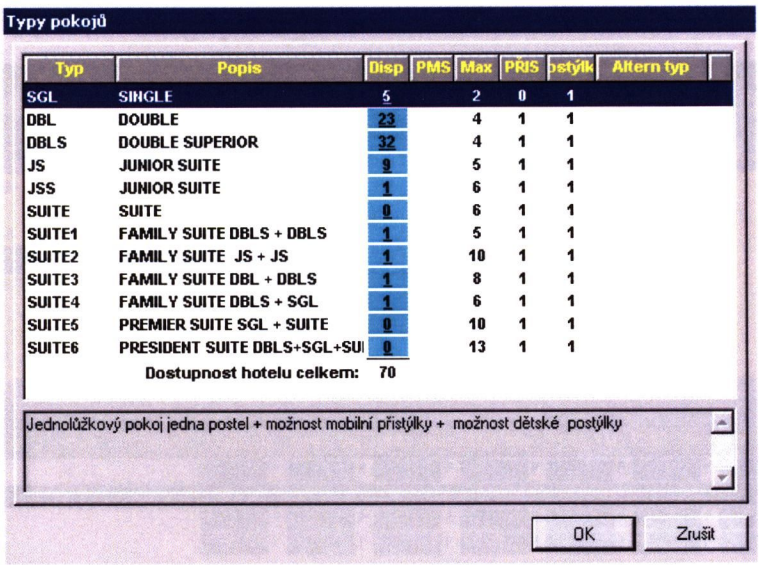
- **Dospělí:** zadejte počet nahlášených dospělých osob.

- **Dítě:** vyplňte jen pokud host v rezervaci uvede, že přijedou s dítětem. V opačném případě si program sám vyplní nulu.

- **Firma:** pokud má host rezervaci přes firmu, vypište název firmy. Pozor - do adresy se vždy vypisuje adresa hosta nikoli firmy. Pokud ne, vepište ***PRIVATE INDIVIDUAL*** (obr. č. 14).

- **Typ pokoje:** zvolte typ požadovaného pokoje pravým tlačítkem myši nebo klávesou F2. Zobrazí se následující nabídka:

Obrázek č. 8: Typy pokojů

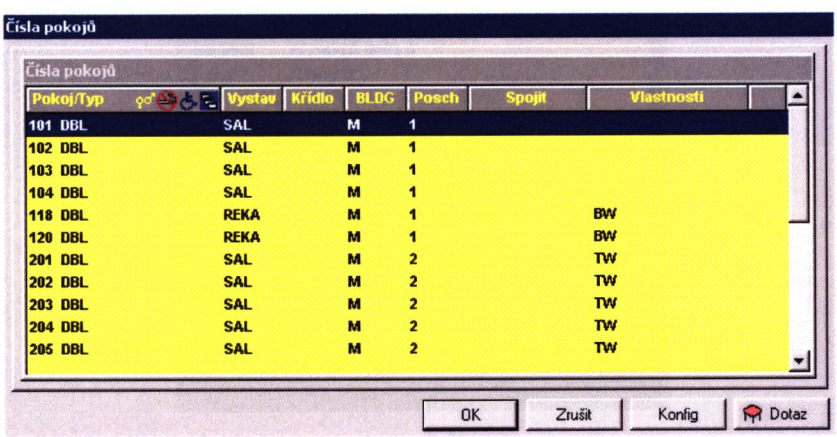


Zdroj: Hotel Dvořák - Kotnov Tábor

Kliknutím na typ pokoje SGL (SINGLE) se v dolní části tabulky zobrazí, že jde o jednolůžkový pokoj s možností přistýlky či dětské postýlky. Jestliže zákazník požaduje pokoj dvoulůžkový, vyberte typ DBL (DOUBLE), rodinný (FAMILY) apod.

- **Pokoj:** zákazník má možnost vybrat si pokoj s výhledem na řeku Lužnici nebo pokoj s výhledem na staré husitské město Tábor jak v prvním patře, tak v patře druhém. Klávesa F2 nabídne veškeré volné pokoje zvoleného typu - vyberte.

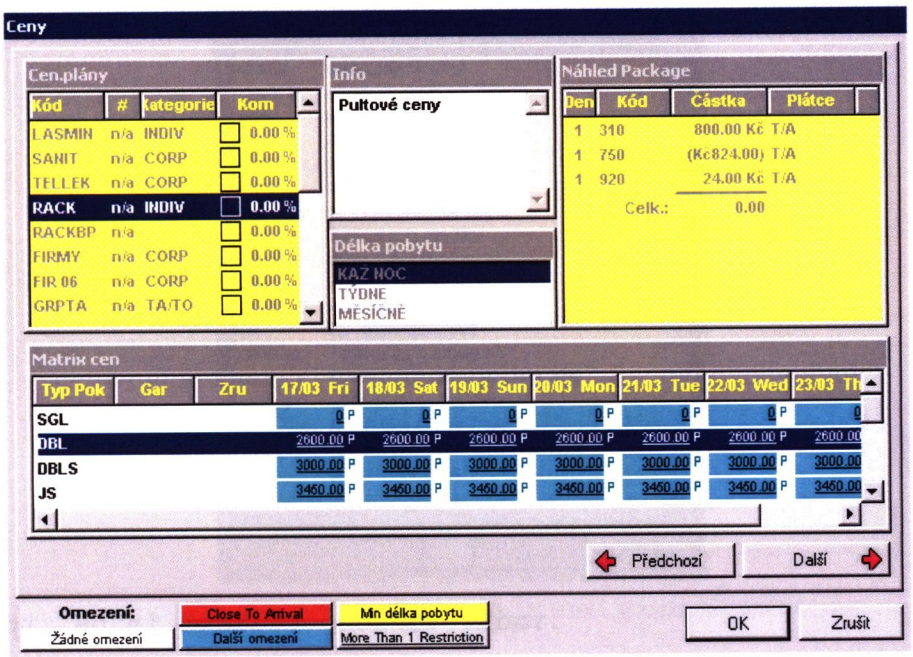
Obrázek č. 9: Volné pokoje zvoleného typu.



Zdroj: Hotel Dvořák - Kotnov Tábor

- **Cenový plán:** zmáčkněte F2 a vyberte cenu dle smlouvy nebo domluvených cen. Pokud jsou dohodnuty speciální ceny, které zde nejsou uvedeny, najeďte na Pobyt Dotaz a cenu zadejte ručně.

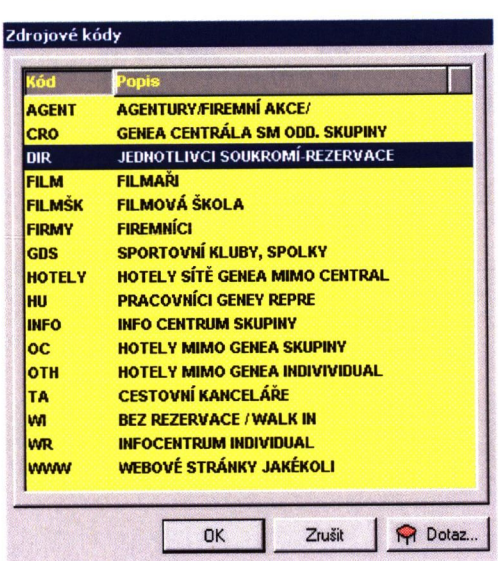
Obrázek č. 10: Ceny pokojů.



Zdroj: Hotel Dvořák - Kotnov Tábor

- **Zdroj:** z nabídky F2 vyberte, jakým způsobem provedl host rezervaci.

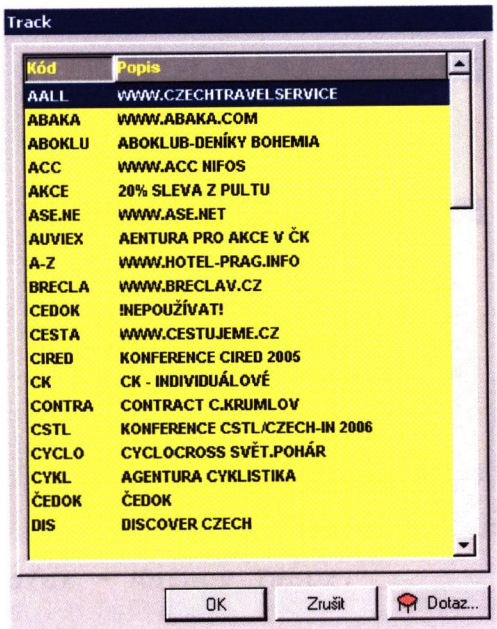
Obrázek č. 11: Způsob provedení rezervace.



Zdroj: Hotel Dvořák - Kotnov Tábor.

- **Track:** pokud host provedl rezervaci přes www stránky, zmáčkněte F2 a vyberte přes které, jinak zvolte ***OSTATNÍ.***

Obrázek č. 12: WWW stránky s možností rezervace.



Zdroj: Hotel Dvořák - Kotnov Tábor.

- **Stát:** zmáčkněte klávesu F2 a vyberte stát, ze kterého klient pochází. Cizinci musí vyplnit speciální formulář pro cizineckou policii.

Obrázek č. 13: Seznam států.

Zdroj: Hotel Dvořák - Kotnov Tábor.

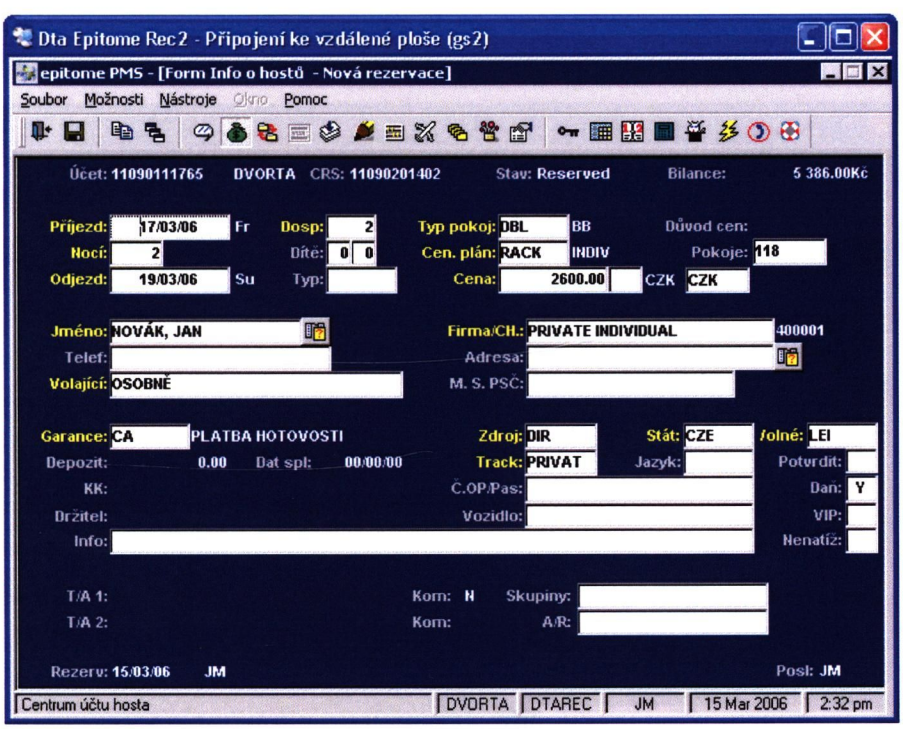
- **Volné:** z nabídky F2 vyberte, zda se jedná o obchodní cestu, dovolenou či jiné.

Obrázek č. 14: Důvody návštěv a ubytování.

Zdroj: Hotel Dvořák – Kotnov Tábor.

Vyplněný formulář NOVÉ REZERVACE nyní vypadá takto:

Obrázek č. 15: Nová rezervace – vyplněný formulář



Zdroj: Hotel Dvořák – Kotnov Tábor.

Takto vyplněný formulář uložíme a tím je rezervace dokončena.

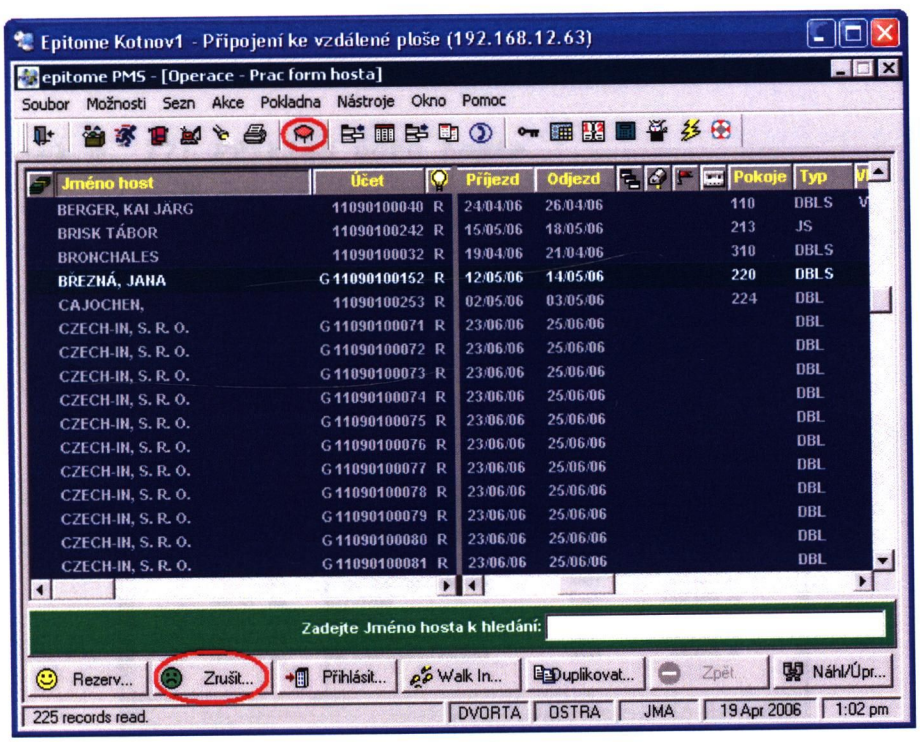
7.2. Oprava rezervace jednotlivce

Přes ikonu ***OPERACE*** (obrázek č. 4) a dále ikonu ***STOLEČEK*** v základní nabídce rezervačního modulu vyhledejte požadovanou rezervaci. Vyberte ***náhled*** (dostanete se do stejné tabulky jako při rezervaci jednotlivce obr. č. 15) a přes úpravy či dvojitým poklepáním myší na jednotlivé položky zadejte požadované změny, např. datum, pokoj, adresu atd.

7.3. Storno rezervace jednotlivce

Storno rezervace se provádí podobným způsobem. Přes ikonu ***STOLEČEK*** vyhledejte rezervaci, kterou chcete zrušit. Kliknutím na ***ZRUŠIT*** se objeví tabulka, ve které zaškrtněte důvod zrušení rezervace (vysoká cena, změna plánů, nedojezd, nepotvrzená rezervace, ostatní, přebukovaná rezervace, osobní důvody, pokoj nesplňuje nároky hosta, počasí)a potvrďte tlačítkem ***O.K.*** Do okýnka ***VOLAJÍCÍ*** vyplňte jméno osoby, která rezervaci zrušila a opět potvrďte tlačítkem ***O.K.***

Obrázek č. 16: Výběr a zrušení rezervace.



Zdroj: Hotel Dvořák – Kotnov Tábor.

7.4. Ubytování hosta

Vezměte si od hosta doklad a vypište do ubytovacího formuláře jméno a příjmení, datum narození, číslo dokladu, adresu hosta. Najeďte na ikonu ***OPERACE*** (otevře se pracovní formulář hosta), ikona ***PŘÍJEZDY*** - vyberte daného hosta - otevřít - ***přihlásit hosta*** - ***ANO***. Následně vyplňte jméno hosta (pokud nebylo vyplněno již při rezervaci), adresu hosta a v případě dvoulůžkového pokoje vyplňte i multijméno.

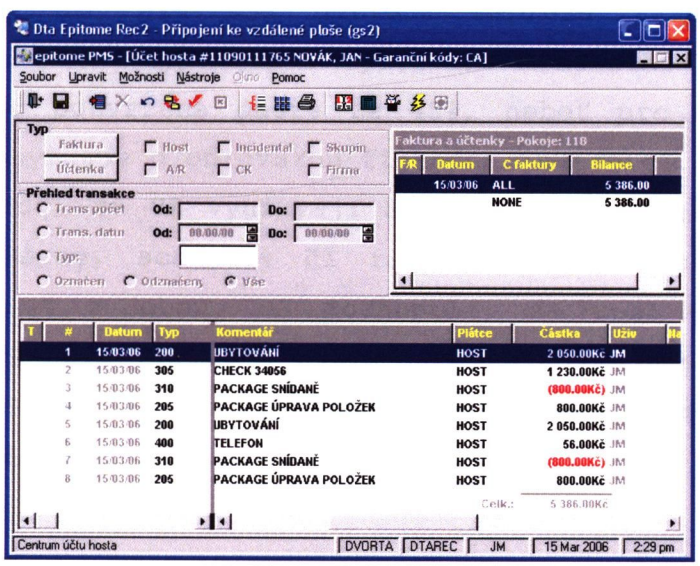
7.5. Prodloužení či zkrácení pobytu hosta

V nabídce ***OPERACE*** klikněte na ikonu ***UBYTOVANÍ***. Dále klikněte na ***úpravy***, program se zeptá, zda chcete hosta odhlásit - ***NE***. Klikněte na ***odjezd*** a zde změňte datum podle přání zákazníka.

7.6. Vystavení účtu hosta

V nabídce ***OPERACE*** vyberte ikonu ***ODJEZDY***. Zvolte hosta, pro kterého chcete vystavit účet. Dále klikněte na ***úpravy***, program se zeptá, zda chcete hosta odhlásit - ANO/NE - vyberte ***ANO***. Objeví se celkový účet hosta natížený všemi poskytnutými službami.

Obrázek č. 17: Příklad účtu hosta.



Zdroj: Hotel Dvořák - Kotnov Tábor.

8. ZÁVĚR

Cílem mé bakalářské práce bylo provést analýzu využívání počítačové a komunikační technologie ubytovacích zařízení a u nejpoužívanějšího speciálního SW pro prodej a rezervaci hosta vytvořit modelový příklad. Hlavním předmětem zkoumání se stala ubytovací zařízení, která podnikají na území Táborska v České republice.

Poznatky získané z teorie dané problematiky posloužily jako základ pro samotnou výzkumnou část, která spočívala ve sběru informací na základě dotazníkového šetření a řízeného rozhovoru se zaměstnanci a majiteli ubytovacích zařízení.

Výsledky výzkumu potvrdily mé hypotézy, které byly stanoveny v úvodu práce. První hypotéza se týkala využití operačního systému MS Windows. Tato se potvrdila ve 100 % (56% MS Windows XP, 28% MS Windows 98, 10% MS Windows 95 a po 3% MS Windows 2000 a Windows NT). Z toho vyplývá, že ani jedno dotazované UZ nevyužívá jiný OS jako jsou např. Linux, OS/2, DOS, Unix nebo Apple Macintosh. Druhá hypotéza předpokládala, že nejčastějším používaným kancelářským balíčkem bude MS Office. I tato hypotéza se potvrdila. Pro zpracování textu využívají 97% UZ Word z balíčku MS Office, pro zpracování tabulek využívají z 86% Excel a pro zpracování dat a grafiky je nejvíce využíváno rovněž balíčku MS Office. Hypotéza využívání MS Outlook Express pro práci s elektronickou poštou se nepotvrdila, neboť převládá Outlook Express (87%), který je součástí OS Windows. Hypotéza o využívání moderního SW pro prodej a rezervaci je potvrzena pouze ze 45%, neboť pro malá zařízení (hlavně penziony) jde o obrovskou finanční investici.

Mohu shrnout, že UZ využívají moderní technologie ať jsou to počítače, tiskárny, scannery či faxy a že ve využívání těchto vymožeností jdou s dobou. UZ pochopila, že bez využití VT by nestačila současnému trendu a rozvoji poptávaných služeb a že tato technika patří k jejich základnímu vybavení a nemalou mírou přispívá ke snižování nákladů na jejich provoz.

9. SEZNAM LITERATURY A DALŠÍCH ZDROJŮ

9.1. Bibliografie

- Zelenka, J. & Jonáš, R. (1998): Využití počítačů v cestovním ruchu. Grada Publishing s.r.o., Praha.
- Zelenka, J., Chylíková, I. & Nunvář, L. (2002): Informační a komunikační technologie v cestovním ruchu. UHK Gaudeamus, Hradec Králové.
- Zelenka, J., Jonáš, R. & Červinka, M. (1996): Informatika v cestovním ruchu. Hradec králové.
- Woodcock, J. & kol. (1993): Slovník výpočetní techniky. PLUS s.r.o., Praha.
- Indrová, J. (1996): Hotelový management (Vybrané kapitoly). VŠE, Praha.
- Orieška, J. (1999): Technika služeb cestovního ruchu. Idea Servis, Praha.
- Michalík, P., Roub, Z. & Vrbík, V. (2000): Zpracování diplomové práce na počítači. Západočeská univerzita v Plzni, Plzeň.
- Kunstová, R. (2002): Informatika pro ekonomy. Vysoká škola ekonomická v Praze, Praha.
- Říha, J. (1997): Informatika I. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, České Budějovice.

9.2. Využité zdroje

- http://www.cestoní-ruch.cz
- http://www.worldlive.cz/hotely
- http://www.my4.cz
- http://www.amadeus-nmc.cz
- http://www.galileoczsk.cz
- http://www.tieronehospitality.com/page.php?ID=9
- http://www.czecot.com
- http://www.svethardware.cz

10. SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

- **CRS** = Centrální rezervační systém
- **CR** = Cestovní ruch
- **ČR** = Česká republika
- **ČSA** = České aerolinie
- **DTP** =
- **GDS** = Globální distribuční systém
- **GIS** = Globální informační systém
- **HW** = Hardware
- **Html** = Hyper Text Markup Language
- **ICT** = Informační a komunikační technologie
- **IT** = Informační technologie
- **MS** = Microsoft
- **MTZ** = Materiálně-technická základna
- **OS** = Operační systém
- **PC** = Počítač
- **SW** = Software
- **UZ** = Ubytovací zařízení
- **VT** = Výpočetní technika
- **Win** = Windows
- **WWW** = World Wide Web

- **aj.** = a jiné
- **apod.** = a podobně
- **atd.** = a tak dále
- **např.** = například
- **resp.** = respektive
- **str.** = strana
- **tj.** = to je
- **tzv.** = tak zvaný

11. SEZNAM GRAFŮ

GRAF Č. 1: DRUHY UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ V PROCENTECH.....3
GRAF Č. 2: POČET LŮŽEK V UBYTOVACÍM ZAŘÍZENÍ. 4
GRAF Č. 3: POČET ZAMĚSTNANCŮ V UBYTOVACÍM ZAŘÍZENÍ.....19
GRAF Č. 4: POČET POČÍTAČŮ V UBYTOVACÍM ZAŘÍZENÍ. 21
GRAF Č. 5: POČET TISKÁREN V UBYTOVACÍM ZAŘÍZENÍ. 21
GRAF Č. 6: POČET KOPÍREK V UBYTOVACÍM ZAŘÍZENÍ. 22
GRAF Č. 7: DRUHY OS V UBYTOVACÍM ZAŘÍZENÍ. 22
GRAF Č. 8: TEXTOVÝ PROGRAM. 23
GRAF Č. 9: TABULKOVÝ PROGRAM. 23
GRAF Č. 10: PROGRAM PRO ZPRACOVÁNÍ GRAFIKY. 23
GRAF Č. 11: PROGRAM PRO PRÁCI S DATABÁZEMI. 23
GRAF Č. 12: PROGRAM PRO PRÁCI S ELEKTRONICKOU POŠTOU. 24
GRAF Č. 13: STÁLÝ DODAVATEL HW A SW. 25
GRAF Č. 14: TVORBA WWW STRÁNEK. 26
GRAF Č. 15: AKTUALIZACE WWW STRÁNEK. 26

12. SEZNAM TABULEK

TABULKA Č. 1: POČET UBYTOVANÝCH KLIENTŮ V ROCE 2005. 20
TABULKA Č. 2: SPRÁVA HW, SW A SÍTÍ. 25

13. SEZNAM OBRÁZKŮ

OBRÁZEK Č. 1: SCHÉMA POŽADAVKŮ NA IS V UBYTOVACÍM ZAŘÍZENÍ. 15

OBRÁZEK Č. 2: PLÁN REZERVACÍ. 31

OBRÁZEK Č. 3: PŘÍKLAD HISTORIE ZÁKAZNÍKA (FIRMY) 34

OBRÁZEK Č. 4: HLAVNÍ MENU SW EPITOME 35

OBRÁZEK Č. 5: ZÁKLADNÍ NABÍDKA REZERVAČNÍHO MODULU 36

OBRÁZEK Č. 6: NOVÁ REZERVACE. 37

OBRÁZEK Č. 7: GARANČNÍ KÓDY – DRUH PLATBY 38

OBRÁZEK Č. 8: TYPY POKOJŮ 39

OBRÁZEK Č. 9: VOLNÉ POKOJE ZVOLENÉHO TYPU 39

OBRÁZEK Č. 10: CENY POKOJŮ 40

OBRÁZEK Č. 11: ZPŮSOB PROVEDENÍ REZERVACE 40

OBRÁZEK Č. 12: WWW STRÁNKY S MOŽNOSTÍ REZERVACE. 41

OBRÁZEK Č. 13: SEZNAM STÁTŮ 41

OBRÁZEK Č. 14: DŮVODY NÁVŠTĚV A UBYTOVÁNÍ 42

OBRÁZEK Č. 15: NOVÁ REZERVACE – VYPLNĚNÝ FORMULÁŘ 42

OBRÁZEK Č. 16: VÝBĚR A ZRUŠENÍ REZERVACE. 43

OBRÁZEK Č. 17: PŘÍKLAD ÚČTU HOSTA. 44

14. SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA Č. 1: DOTAZNÍK PRO UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ.....52

Příloha č. 1: Dotazník pro ubytovací zařízení.

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
ZEMĚDĚLSKÁ FAKULTA
KATEDRA CESTOVNÍHO RUCHU

Dobrý den, jmenuji se Martina Švejkovská a jsem studentkou Jihočeské univerzity. Jako téma své bakalářské práce jsem si zvolila „Využití počítačových technologií v podnicích cestovního ruchu - ubytovací zařízení", a proto jsem vypracovala tento dotazník a prosím Vás o jeho laskavé vyplnění.

DOTAZNÍK PRO UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ

1. Počet pevných lůžek Vašeho ubytovacího zařízení je _____.

2. Počet zaměstnanců Vašeho ubytovacího zařízení je _____.

3. V roce 2005 jste odbavili přibližně _____ klientů.

4. Máte stálého dodavatele výpočetní techniky?

a) pro hardware
❒ ANO
❒ NE

b) pro software
❒ ANO
❒ NE

5. Jaké je hardware vybavení Vašeho ubytovacího zařízení?

Hardware	Počet kusů
Počítač (včetně monitoru)	
Tiskárna	
Kopírka	

6. Správu počítačů ve Vašem ubytovacím zařízení má na starosti:

a) pro hardware
❒ smluvní externí specialista
❒ interní specialista (zaměstnanec)
❒ provádíme sami (v případě neřešitelných problémů nahodilý externí specialista)

b) pro software
❒ smluvní externí specialista
❒ interní specialista (zaměstnanec)
❒ provádíme sami (v případě neřešitelných problémů nahodilý externí specialista)

c) pro sítě

❒ smluvní externí specialista
❒ interní specialista (zaměstnanec)
❒ provádíme sami (v případě neřešitelných problémů nahodilý externí specialista)

7. Jaký operační systém převážně využíváte?

Využíváme operační systém _____

8. Jaké programy (prosím vyplňte včetně verze) **používáte pro:**

a) zpracování textu? Využíváme především _____

b) zpracování tabulek? Využíváme především _____

c) zpracování grafiky? Využíváme především _____

d) práci s databázemi? Využíváme především _____

e) práci s el. poštou? Využíváme především _____

9. Účetnictví zpracováváte v programu _____

10. Využíváte specializovaný komplexní software určený pro chod hotelu? (= správa databáze ubytování, stravování, klientů, partnerů, plateb, rezervací; tisky sestav - rezervace, faktury, potvrzení o platbě, umístění v pokojích, atp.)

❒ ANO název programu _____ výrobce _____
❒ NE vůbec nepoužíváme software pro hotely
❒ NE používáme speciální software jen pro určité operace. Prosím odpovězte pro které a jakého software využíváte:

Ubytování: program _____ výrobce _____

Stravování: program _____ výrobce _____

Klienti: program _____ výrobce _____

Platby: program _____ výrobce _____

11. Vlastníte webové stránky?

❒ ANO
❒ NE

12. Kdo je pro Vás vytvořil?

❒ sami, v rámci naší firmy
❒ jiný subjekt

13. Jak často aktualizujete webové stránky? _____

Děkuji za spolupráci.

15. SUMMARY

The aim of my Bachelor Project was analyzing the Accommodation Facilities equipment by computer and other technologies and creating a model sample of the most used special software for proceeding the guest sales and reservations. The main subjects of my research were the Accommodation Facilities acting on the territory of Taborsko in the Czech Republic.

I have profited from the knowledge acquired from the theory of the given issue as a basis for the research part of my Project consisting in data collecting by the form of questionnaires and guided talks with the employees and proprietors of the Accommodation Facilities.

The research results confirmed my hypotheses stipulated in the introduction to project. First hypothesis concerned the usage of the MS Windows operating system and was confirmed by 100% (56% MS Win XP, 28% MS Win 98 and 10% MS Win 95, MS Win 2000 and Win NT by 3%). It appeared that no questioned Accommodation Facilities uses any other operating system like e.g. Linux, OS/2, DOS, Unix or Apple Macintosh. Second hypothesis supposed that the most frequent office pack would be the MS Office and was confirmed, too. For the word processing the Accommodation Facilities use by 97% of cases the Word application from the MS Office, for the table processing the Excel by 86%, the same for the data processing and graphics. One hypothesis usage of the MS Office Outlook application for dealing with electronic mail was not confirmed, because the Outlook Express dominated by 87%. Hypothesis on the usage of modern software for sales and reservations was confirmed by 45% only, because for the small Accommodation Facilities (especially pensions) it is heavy expenses.

I can conclude that the Accommodation Facilities use the modern technologies - computers, printers, scanners and fax devices - and adhere to the achievements of our age. The Accommodation Facilities have understood very well that without the usage of the computer technology they would not be able to cope with the contemporary trends and development of demanded services and that the technologies belong to the basic equipment of such agencies and contribute considerably to the reducing of their operation costs.

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
knihovna katedry CR - ZF