**UNIVERZITA MATEJA BELA V BANSKEJ BYSTRICI**

**EKONOMICKÁ FAKULTA**

KATEDRA CESTOVNÉHO RUCHU A SPOLOČNÉHO STRAVOVANIA

**BAKALÁRSKA PRÁCA**

**2011** **ANČA PAGÁČOVÁ**

**UNIVERZITA MATEJA BELA V BANSKEJ BYSTRICI**

**EKONOMICKÁ FAKULTA**

KATEDRA CESTOVNÉHO RUCHU A SPOLOČNÉHO STRAVOVANIA

**POROVNANIE SYSTÉMOV REZERVOVANIA V CESTOVNOM RUCHU**

Bakalárska práca

**ANČA PAGÁČOVÁ**

Študijný odbor: Cestovný ruch

Študijný program: Cestovný ruch

Vedúci bakalárskej práce: Ing. Jozef Mrkvička, PhD.

Stupeň kvalifikácie: bakalár (v skratke „Bc.“)

Dátum odovzdania práce: 09.05.2011

Dátum obhajoby: ..........

**Banská Bystrica 2011**

ČESTNÉ VYHLÁSENIE

Vyhlasujem, že som bakalársku prácu s názvom „Porovnanie systémov rezervovania v cestovnom ruchu“ spracovala samostatne, pod odborným vedením vedúceho bakalárskej práce, na základe vlastných poznatkov a s použitím uvádzanej literatúry.

V Banskej Bystrici dňa ...................

.

ABSTRAKT

Bakalárska práca je orientovaná na systémy rezervovania v cestovnom ruchu na Slovensku. Zisťuje, aké systémy rezervovania používajú ubytovacie zariadenia na Slovensku rôznej kategórie, triedy s rôznym počtom izieb, zároveň ich analyzuje a porovnáva. Práca je rozdelená na dve kapitoly. Prvá kapitola je venovaná teoretickým východiskám, sú v nej vysvetlené pojmy ako napríklad cestovný ruch, ubytovacie zariadenie, distribúcia produktu cestovného ruchu a distribučné kanály, hotelový informačný systém a v neposlednom rade systém rezervovania. Prvá kapitola taktiež všeobecne porovnáva tri najpoužívanejšie systémy rezervovania v ubytovacích zariadeniach na Slovensku. Druhá kapitola sa opiera o dotazník, pomocou ktorého práca analyzuje systémy rezervovania. Skúma aké systémy rezervovania sa v ubytovacích zariadeniach využívajú, porovnáva ich z pohľadu finančnej náročnosti, dôležitých charakteristík, prepojenosti na iné systémy v podniku a na internetové portály, porovnáva ich výhody a nevýhody, spokojnosť pracovníkov s konkrétnym systémom rezervovania. Skúma účasť na školeniach zamestnancov pracujúcich so systémom rezervovania a možnosť realizácie zálohovej platby. Prostredníctvom dotazníka vyhodnocuje jednu hlavnú hypotézu a tri čiastkové uvedené v prvej kapitole.

Kľúčové slová: cestovný ruch, ubytovacie zariadenie, systém rezervovania, distribúcia produktu cestovného ruchu, online rezervovanie

ABSTRACT

The bachelor thesis focuses on reservation systems in tourism in Slovakia. It investigates which reservation systems are used by accommodation providing enterprises of various categories, classes and different number of rooms in Slovakia, as well as it analyses and compares them. The thesis is divided into two chapters. The first chapter is devoted to theoretical background; it explains terms such as tourism, accommodation providing enterprise, distribution of product in tourism and distribution channels, hotel information system and reservation systems. The first chapter also compares three reservation systems commonly used in Slovak accommodations in general. In the second chapter the thesis analyses reservation systems on the basis of distributed questionnaires. It investigates which reservation systems are used in accommodations, compares them from the point of view of financial demands, important features, interconnection with other systems in an enterprise and internet portals. Furthermore it compares their advantages and disadvantages, employee satisfaction with a given reservation system. It examines attendance of employees working with the reservation system at trainings and possibilities of down payment realization. Via questionnaire it evaluates one main and three partial hypotheses stated in the first chapter.

Keywords: tourism, accommodation, reservation system, distribution of tourism products, online reservation

OBSAH

ZOZNAM GRAFOV

ZOZNAM TABULIEK

ÚVOD

Každé ubytovacie zariadenie sa snaží zefektívniť poskytovanie svojich služieb čo v najväčšom rozsahu. Vďaka informačným technológiám a výpočtovej technike majú podniky cestovného ruchu možnosť zrýchliť a sprehľadniť svoju prácu. Dôležitou súčasťou efektívneho podnikania v cestovnom ruchu je aj okrem iného príslušný softvér uľahčujúci mnohé činnosti. V našej práci sa budeme venovať ubytovacím zariadeniam a ich systémom rezervovania, ktoré v podniku využívajú. Systémy rezervovania sú častokrát súčasťou podnikového informačného systému, teda nevystupujú ako samostatný systém. Okrem toho existujú systémy, ktoré sa špecializujú len na rezervovanie, bez napojenia na podnikový informačný systém.

V bakalárskej práci sa zameriame na porovnanie systémov rezervovania v podnikoch cestovného ruchu. Systémy rezervovania sa používajú v cestovnom ruchu na evidenciu a rezervovanie zájazdových pobytov, rezervovanie rôznych služieb týkajúcich sa cestovného ruchu, leteniek a podobne, preto sa kvôli rozsiahlosti témy budeme sa konkrétne venovať ubytovacím zariadeniam a ich systémom rezervovania.

Objektom skúmania v našej práci sú teda systémy rezervovania v ubytovacích zariadeniach na Slovensku a subjektom tejto práce je ich porovnanie. Výskumnú vzorku bakalárskej práce tvoria ubytovacie zariadenia rôznej kategórie a triedy, s rôznym počtom izieb.

V prvej kapitole si vysvetlíme základné pojmy úzko súvisiace so systémami rezervovania, definujeme si ubytovacie zariadenie, distribúciu produktu cestovného ruchu, cestovný ruch a v neposlednom rade aj systém rezervovania. Taktiež si porovnáme tri najpoužívanejšie systémy rezervovania na Slovensku v ubytovacích zariadeniach a určíme si hypotézy, ktoré v druhej časti bakalárskej práce overíme.

Cieľom práce je zistiť aké systémy rezervovania ubytovacie zariadenia na Slovensku využívajú a porovnať ich z hľadiska finančnej náročnosti, z hľadiska napojenia na rôzne iné systémy a internetové portály, tiež zo strany ich slabých a silných stránok, spokojnosti s nimi a podobne, čo bude obsahom druhej kapitoly tejto práce. Na získanie týchto informácií použijeme dotazník. V poslednej časti druhej kapitoly vyhodnotíme hypotézy, ktoré pomocou dotazníka zamietneme alebo nezamietneme.

TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ SKÚMANIA SYSTÉMOV REZERVOVANIA V CESTOVNOM RUCHU

V tejto kapitole sa venujeme teoretickým východiskám skúmania systémov rezervovania v cestovnom ruchu. Keďže systémy rezervovania sa v cestovnom ruchu využívajú na rezerváciu rôznych služieb, napríklad zájazdov, leteniek, ubytovacích a stravovacích služieb a podobne, majú teda široký záber, budeme v našej práci porovnávať systémy rezervovania len v ubytovacích zariadeniach. So systémami rezervovania súvisia mnohé pojmy, ktoré je potrebné definovať a vysvetliť.

Systémy rezervovania v ubytovacích zariadeniach

V našej bakalárskej práci budeme porovnávať systémy rezervovania v cestovnom ruchu v ubytovacích zariadeniach, preto je podstatné si tieto pojmy najskôr objasniť.

Vo vedeckej literatúre existuje vyše 200 rozličných definícií cestovného ruchu, ktoré vymedzujú jeho podstatu (GÚČIK, 2000 s. 7).

Za cestovný ruch sa považuje podľa WTO (1999) činnosť osoby, cestujúcej na prechodnú dobu do miesta mimo jej trvalého bydliska a to na dobu kratšiu než 1 rok u medzinárodného cestovného ruchu, a 6 mesiacov u domáceho cestovného ruchu, pričom hlavný účel jej cesty je iný než vykonávanie zárobkovej činnosti v navštívenom mieste.

Podniky cestovného ruchu členíme z rôznych hľadísk. V cestovnom ruchu je dôležité rozlíšenie na producentov a sprostredkovateľov služieb, ktoré vyplýva z mnohoodborového (prierezového) charakteru služieb a nevyhnutnosti ich sprostredkúvania. Producentmi služieb cestovného ruchu sú ubytovacie, pohostinské, dopravné, kúpeľno-liečebné, športovo-rekreačné a kultúrno-spoločenské podniky a ich zariadenia ako aj združenia cestovného ruchu. Sprostredkovateľmi služieb cestovného ruchu sú cestovné kancelárie (touroperátori i predajcovia), turistické informačné kancelárie, informačné a distribučné systémy (internet, systémy rezervovania) (GÚČIK, 2000 s. 58-59).

V našej práci budeme analyzovať a porovnávať systémy rezervovania producentov služieb cestovného ruchu, konkrétne systémy rezervovania v ubytovacích zariadeniach, ktoré sú podľa Gúčika (2004 s. 138) charakterizované

ako budovy, priestory alebo plochy, kde sa verejnosti za úhradu poskytuje prechodné ubytovanie a s ním spojené služby. Podľa druhu sa ubytovacie zariadenia členia na kategórie (hotel, motel, botel, penzión, turistická ubytovňa, chatová osada, kemp). Podľa kvality a rozsahu služieb sa kategórie zariadení zaraďujú do tried, ktoré sa označujú hviezdičkami od najnižšej triedy (\*) po najvyššiu triedu (\*\*\*\*\*). Trieda zároveň vyjadruje minimálne požiadavky na vybavenosť ubytovacích zariadení. Ubytovacie zariadenie, ktoré poskytuje služby najviac 9 mesiacov v roku, má sezónny charakter.

So systémami rezervovania priamo súvisí distribúcia produktu cestovného ruchu, v našom prípade distribúcia ubytovacích služieb. Distribučný kanál cestovného ruchu môže byť definovaný ako komplexný systém väzieb medzi návštevníkmi cestovného ruchu a producentmi služieb cestovného ruchu. Distribučné kanály v cestovnom ruchu môžu byť buď priame alebo nepriame (JAFARI, 2003 s. 156).

Priamy distribučný kanál nemá žiadne úrovne sprostredkovania. Skladá sa z producenta služieb cestovného ruchu (v našom prípade ubytovacie zariadenie) a spotrebiteľa služieb cestovného ruchu, teda návštevníka cestovného ruchu (Kandampully, a kol., 2001 s. 40). Priama distribúcia je pre podniky cestovného ruchu prioritou. Distribúcia prostredníctvom vlastných predajných kanálov, vlastnej internetovej stránky, telefonických rezervácií, obchodných stretnutí, účastí na výstavách, necháva ubytovacím zariadeniam väčšiu cenovú flexibilitu ako predaj cez partnerov, teda prostredníctvom nepriamej distribúcie, kde vznikajú dlhodobé zmluvy (MIŠTÍK, 2009). Pre ubytovacie zariadenie je nevyhnutné, aby venovali svoju pozornosť predaju svojho produktu aj pomocou nepriamych distribučných kanálov (GÚČIK, 2000 s. 88).

Štruktúra nepriamej distribúcie produktu cestovného ruchu obsahuje sprostredkovateľov služieb cestovného ruchu, ktorými sú najčastejšie cestovné kancelárie, touroperátori, globálne distribučné systémy, informačné systémy, systémy rezervovania a podobne (Kandampully, a kol., 2001 s. 40).

Dôležitým prvkom v súčasnej dobe v rámci priamej ale aj nepriamej distribúcie je výpočtová technika, informačné a komunikačné technológie.

Ak má hotel prosperovať na konkurenčnom trhu, musí mať hotelier okrem iného aj profesionálny manažment. Manažéri cestovného ruchu potrebujú na vykonávanie riadiacej a rozhodovacej činnosti množstvo informácií. Procesom globalizácie podniky cestovného ruchu prechádzajú postupne na moderný spôsob manažmentu a v súvislosti s týmto trendom sa zavádzajú v podnikoch cestovného ruchu informačné systémy (RAŠI, 2003 s. 47).

V cestovnom ruchu existuje množstvo informačných systémov, my si definujeme pre nás najpodstatnejší hotelový podnikový informačný systém, ktorý sa systémov rezervovania v ubytovacích zariadeniach výrazne týka. Hotelový podnikový informačný systém napomáha riadiť hotelové služby, ktoré návštevníci cestovného ruchu vnímajú ako súbor komplexného podporného servisu zo strany zariadenia voči ich požiadavkám. Hotelový podnikový informačný systém zabezpečuje automatizáciu činností pre hotely a ubytovacie zariadenia. Pomáha vo vykonávaní každodenných povinností pracovníkov recepcie, maximálne zjednodušuje a sprehľadňuje nevyhnutnú evidenciu a tým vytvára viac času pre individuálnu starostlivosť o hosťa. Tento systém zároveň poskytuje všetky potrebné informácie o hosťoch, ich potrebách a želaniach. Pre producenta ubytovacích služieb je to rozsiahle a komplexné riešenie spájajúce požiadavky náročnej prevádzky recepcie s vysokým štandardom a s možnosťou doplnenia o radu ďalších modulov - odpočet telefónov, rezervácia priestorov, kľúčové kartové systémy, webové rezervácie, regulácie kúrenia, prepojenie na reštauračný a ekonomický systém a podobne (www.assecosolutions.eu, 2011).

Z modulov hotelového podnikového informačného systému, ktorý budeme porovnávať a analyzovať je systém, respektíve modul rezervovania. Systém rezervovania je metóda evidencie požiadaviek (aj knihovanie, respektíve bukovanie) na zabezpečenie určitej služby alebo balíka služieb v určitom termíne, množstve, kvalite, cene a podobne s následnou možnosťou jej/jeho poskytnutia. Z technického hľadiska ide o mechanický alebo elektronický systém, z priestorového hľadiska o miestny, regionálny, národný alebo medzinárodný systém. V cestovnom ruchu sa používa na rezervovanie miest v dopravných prostriedkoch, v ubytovacích zariadeniach, na zájazdoch, kultúrnych alebo športových podujatiach. Zvyčajne sa prevádzkuje ako informačný a rezervovací systém (Gúčik a kol., 2004 s. 127).

Rezervovanie ubytovania má význam pre hosťa i hotel. Hosť získava rezervovaním ubytovania istotu, že sa mu poskytne ubytovanie a s ním spojené služby v požadovanej kvalite, rozsahu, dohodnutom termíne a cene. Hotel sa nemusí spoliehať na náhodných hostí. Môže presnejšie plánovať prevádzkové činnosti, počet a využitie zamestnancov, spotrebu tovaru a podobne. Okrem toho rezervovanie ubytovania umožňuje lepšie využívanie ubytovacej kapacity hotela, a tým lepšie ekonomické výsledky. Ubytovanie je možné rezervovať rôznymi spôsobmi – telefonicky, faxom, listom, elektronicky i osobne. My sa v našej práci budeme venovať elektronickému rezervovaniu ubytovania. Osobný počítač s príslušným softvérom predstavuje elektronickú formu evidencie záväzného rezervovania ubytovania, ktorá je prehľadnejšia, lacnejšia a je rýchlejšie k dispozícii. Príslušné údaje sa dajú zálohovať, upravovať i vytlačiť na papier (Janičková, a kol., 2006 s.15 - 18).

Z pohľadu návštevníka cestovného ruchu je podstatné vysvetliť si pojem online rezervácia. Informatika a internet sa stali dôležitými nástrojmi rozvoja cestovného ruchu 21.storočia. Na Slovensku existuje niekoľko desiatok spoločností, cestovných kancelárií a sprostredkovateľov služieb, ktoré ponúkajú služby ubytovacích zariadení prostredníctvom online služby.

Používajú pri tom internet a webové rozhranie. Nepretržite, v dvadsaťštyrihodinovej prevádzke, zabezpečujú prepojenie záujemcu s poskytovateľom služby, respektíve priamo s jeho softvérom. Záujemca má prístup v reálnom čase ku kompletnej ponuke, môže si službu objednať alebo rezervovať, vopred zaplatiť a následne obdrží potvrdenie o zaplatení a rezervácii. Celý proces online rezervácie by mal prebehnúť len s jedným účastníkom–so záujemcom o rezerváciu. Záujemca komunikuje priamo s recepčným systémom poskytovateľa ubytovania. Celý proces rezervácie prebieha bez akéhokoľvek zásahu pracovníkov recepcie a recepcia vystavuje len záverečný účet pre potreby klienta (Papan, 2008).

Ďalším dôležitým pojmom v našej bakalárskej práci je globálny distribučný systém. Pojem globálny distribučný systém je využívaný v súvislosti s opisom veľkých a sofistikovaných elektronických systémov rezervovania cestovného ruchu používaných celosvetovo. Sú často označované skratkou GDS (global distribution systems). Existujú menšie či väčšie globálne distribučné systémy, no najčastejšie sa spomínajú 4 majoritné (Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan) v súvislosti s celosvetovým rezervovaním. Globálne distribučné systémy sú počítačové systémy rezervovania, ktoré predávajú letenky viacerých leteckých spoločností, rezervujú ubytovanie, požičiavajú automobily a ponúkajú ďalšie mnohé služby týkajúce sa cestovného ruchu. V súčasnosti sú to nezávislé spoločnosti schopné spracovať desiatky miliónov transakcií denne každej služby poskytovanej odvetvím cestovného ruchu (Goeldner, 2005).

Porovnanie vybraných systémov rezervovania ubytovacích zariadení

Rezervovanie ubytovania je činnosť, ktorá prispieva k dosiahnutiu vyššieho využitia ubytovacej kapacity hotela a tým aj jeho vyšších výnosov. Každé ubytovacie zariadenie by malo venovať problematike rezervovania ubytovania náležitú pozornosť a vytvoriť vhodný systém rezervovania, ak tento už nie je súčasťou hotelového informačného systému, ktorý používa. Každý systém rezervovania v hoteli má spĺňať nasledovné kritériá: čo najrýchlejšie poskytnúť hosťovi informáciu, či je možné akceptovať jeho požiadavku na rezervovanie ubytovania; prehľadným spôsobom evidovať rezervovanie ubytovania; v stanovenom čase (pred príchodom hostí) poskytnúť recepcii potrebné informácie o existujúcich rezervovaniach ubytovania (Patúš, Gúčik, 2004 s. 40).

Na Slovensku sa najčastejšie v ubytovacích zariadeniach využívajú systémy rezervovania, ktoré sú modulmi hotelových podnikových informačných systémov Horec, Hores a Fidelio.

V prvom prípade systém rezervovania je súčasťou, modulom hotelového systému Horec. Tento systém umožňuje online rezerváciu, poskytuje teda potenciálnemu návštevníkovi cestovného ruchu zistiť reálnu a okamžitú informáciu o voľnej izbe podľa zadaných požiadaviek, rezervovať ubytovanie a služby s tým spojené, zaplatiť zálohu za rezerváciu a získať potvrdenie o rezervácii (voucher), a to všetko bez zásahu recepcie prostredníctvom internetovej stránky ubytovacieho zariadenia alebo rezervačného portálu. Modul ponúka podniku cestovného ruchu prepojenie na rezervačný portál, vďaka čomu pre ubytovacie zariadenie poskytuje toto prepojenie množstvo výhod. Medzi hlavné výhody prepojenia patrí zviditeľnenie ubytovacieho zariadenia, čoho výsledkom môže byť rast obsadenosti ubytovacej kapacity prevádzky, zvýšenie povedomia potenciálnych návštevníkov cestovného ruchu, zabezpečenie automatického zapísania objednávky do hotelového systému Horec.

Okrem toho systém rezervovania zrealizuje príjem zálohy za ubytovanie, podporuje automatické informačné e-maily pre obe strany, návštevníka obslúži a poskytne mu všetky informácie bez nutnosti osobného kontaktu s pracovníkom recepcie. Ubytovacie zariadenie má na výber z dvoch možností platby za systém rezervovania. Podľa toho, či má ubytovacie zariadenie záujem prepojenia na rezervačný portál alebo len na vlastnú stránku ubytovacieho zariadenia, poplatok za službu je účtovaný formou provízneho alebo paušálneho systému. Rezervácia je potvrdená len v prípade, ak účastník cestovného ruchu svojou platobnou kartou, prostredníctvom internet bankingu uhradí zálohovú platbu. Len v tomto prípade sa požiadavka zapíše do hotelového systému (www.hotelovesystemy.sk, 2009).

Ďalším najčastejšie využívaným hotelovým softvérom je na Slovensku Hores Plus, ktorého súčasťou je aj rezervačný modul, teda systém rezervovania. Tento systém ponúka riešenie pre jednotlivé ubytovacie zariadenia ale aj pre hotelové reťazce. Rovnako ako v predchádzajúcom prípade, aj Hores Plus automatizuje manažment internetových rezervácií. Je nainštalovaný na internetovej stránke ubytovacieho zariadenia, kde si potenciálny návštevník vie skontrolovať ponuku voľných kapacít ubytovacieho zariadenia v reálnom čase.

Podobne ako systém rezervovania Horec, aj Hores Plus podporuje informačné e-maily medzi oboma stranami, automatický zápis rezervácie bez nutnosti manuálneho zadávania údajov do systému, rezervácia je garantovaná zálohovou platbou zo strany návštevníka a jeho údajmi na platobnej karte. Dôležitou výhodou systému je napojenie na 4 najväčšie globálne distribučné systémy, čo výrazne zvyšuje obsadenosť ubytovacieho zariadenia (www.alto.sk, 2010).

Významným hotelovým systémom na Slovensku je Fidelio, ktorý ponúka ubytovacím zariadeniam taktiež systém rezervovania prostredníctvom MyFidelio.net, Opera a iné. Tieto systémy sú online systémy rezervovania, ktoré umožňujú vytváranie webových rezervácií prostredníctvom vlastnej internetovej stránky hotela a zároveň umožňuje priame prepojenie na hotelový systém a na globálne distribučné systémy, ktoré umožňujú prepojenie s viac ako 500 000 cestovnými kanceláriami po celom svete. Vďaka obojsmernému prepojeniu sú rezervácie do hotelového rezervačného systému prijímané v reálnom čase a synchronizácia informácií je okamžitá. Hotelový systém rezervovania umožňuje prepojenie s ostatnými informačnými systémami, napríklad s pokladničným systémom, telefónnou ústredňou, systémom šetrenia energií a podobne. Účastníci cestovného ruchu majú na internetovej stránke ubytovacieho zariadenia možnosť overenia si voľnej kapacity a rezervácie vybranej služby bez nutného kontaktu pracovníka recepcie v prevádzke. Na internetovej stránke ubytovacieho zariadenia potenciálny návštevník má na výber množstvo jazykových mutácií, čo ubytovaciemu zariadeniu zvyšuje obsadenosť aj z iných krajín.

Taktiež výhodou internetovej stránky prevádzky je mapa a súradnice, kde sa podnik cestovného ruchu nachádza, prípadne predpoveď počasia. Rezervácia ubytovania je podobne ako v predchádzajúcich prípadoch garantovaná údajmi z platobnej karty a taktiež zálohovou platbou (www.fidelio.sk, 2010).

Vybraný postup riešenia

Cieľom práce je porovnať systémy rezervovania cestovného ruchu v ubytovacích zariadeniach využívaných na Slovensku z pohľadu užívateľa, teda zväčša z pohľadu pracovníka recepcie.

Objekt a subjekt práce sme charakterizovali a definovali na základe sekundárnych prameňov, pomocou časopiseckej literatúry a taktiež sme pracovali s článkami publikovanými na internete. Sekundárne pramene nám vymedzili najdôležitejšie pojmy týkajúce sa našej témy.

V druhej kapitole našej práce budeme na základe dotazníka napríklad porovnávať finančnú náročnosť systémov rezervovania, funkčnosť, napojenie na iné systémy, na výhody a nevýhody systémov rezervovania, spokojnosť so systémom rezervovania a ostatné faktory súvisiace s týmito systémami.

Dotazník sme zaradili do príloh (príloha 1). Obsahuje 3 úvodné otázky, v ktorých sme sa zamerali na triedu, kategóriu a počet izieb v prevádzke a 11 otázok, kde sme sa orientovali už na systémy rezervovania v cestovnom ruchu, konkrétne v ubytovacích zariadeniach. Odpovede na otázky sú otvorené, uzavreté a tiež sme zaradili do otázok aj také, ktoré mali viacero odpovedí. Otázky s viacerými odpoveďami sa týkali zväčša funkčnosti systému rezervovania a napojenia na iné systémy. V otvorených otázkach sme sa upriamili hlavne na výhody a nevýhody systému rezervovania, ktorý podnik využíva. V prípade uzavretých otázok sme sa zamerali na spokojnosť s využívaným systémom rezervovania, na účasť na školeniach, či iných vzdelávacích aktivitách potrebných na používanie systému rezervovania a tiež na finančnú náročnosť systému rezervovania. Dotazník sme adresovali náhodne vybratým ubytovacím zariadeniam na Slovensku prostredníctvom e-mailu. Pomocou vyplnených dotazníkov preskúmame v našej bakalárskej práci 4 hypotézy.

Východisková hypotéza

Prvá hypotéza je východisková hypotéza, ostatné tri hypotézy sú čiastkové:

H0: Domnievame sa, že minimálne 50% systémov rezervovania v sledovaných ubytovacích zariadeniach je prepojených na internetové stránky ubytovacieho zariadenia, kde má potenciálny návštevník cestovného ruchu možnosť rezervácie ubytovania.

Prvá hypotéza

H1: Predpokladáme, že najmenej 25% sledovaných podnikov poskytujúcich ubytovacie služby má systémy rezervovania napojené na globálne distribučné systémy.

Druhá hypotéza

H2: Domnievame sa, že aspoň 20% systémov rezervovania v sledovaných podnikoch umožňuje príjem zálohovej platby.

Tretia hypotéza

H3: Predpokladáme, že minimálne 20% sledovaných podnikov je so systémom rezervovania, ktorý aktuálne využíva spokojných.

Výskumnú vzorku bakalárskej práce tvoria ubytovacie zariadenia na Slovensku od najnižšej triedy (\*) až po najvyššiu triedu (\*\*\*\*\*) rôznej kategórie a s rôznym počtom izieb, ktoré sme náhodne oslovili vyplnením dotazníka prostredníctvom e-mailu.

ANALÝZA SYSTÉMOV REZERVOVANIA V UBYTOVACÍCH ZARIADENIACH NA SLOVENSKU

V druhej kapitole práce sa zameriame na analýzu systémov rezervovania ubytovacích zariadení na Slovenku. Na overenie, respektíve zamietnutie alebo nezamietnutie hypotéz vyhodnotíme dotazník uvedený v prílohách (príloha 1). Systémy rezervovania sú väčšinou súčasťou, modulom hotelového podnikového informačného systému. Aby sme sa neopakovali, v práci uvádzame len názov informačného systému ubytovacieho zariadenia, ako napríklad Horec, Hores, Opera, namiesto systém rezervovania informačného systému Horec, systém rezervovania informačného systému Hores, systém rezervovania informačného systému Opera. Niektoré systémy rezervovania však nie sú súčasťou informačného systému ubytovacieho zariadenia, sú vyvinuté len na špecifickú funkciu, a to na rezervovanie. Tieto systémy, ako napríklad systém Previo, v práci uvádzame tak, ako je ich názov. V každom prípade v našej práci neporovnávame informačné systémy ubytovacích zariadení, ale ich rezervačný modul, respektíve ich systém rezervovania.

Vyhodnotenie prieskumu podľa dotazníka

Cieľom našej bakalárskej práce je komparácia systémov rezervovania na Slovensku v ubytovacích zariadeniach. Výskumnú vzorku tvoria ubytovacie zariadenia na Slovensku rôznej kategórie a triedy s rôznym počtom izieb. Prieskumu sa zúčastnilo náhodných 125 ubytovacích zariadení. Celková návratnosť rozoslaných dotazníkov predstavuje približne 30%, to znamená, že dotazník sme súhrnne adresovali 418 ubytovacím zariadeniam na Slovensku. Ubytovacie zariadenia sme vyberali pomocou internetového vyhľadávača Google a taktiež pomocou rôznych internetových portálov, ktoré ponúkajú ubytovanie ako napríklad ubytujsa.sk, 1-2-3-ubytovanie.sk, turistik.sk, hotely24.sk a podobne. Najvyššie percento zúčastnených respondentov, ktorí sa zúčastnili výskumu tvoria hotely predstavujúce 45,6% a penzióny, ktorých sa zúčastnilo 42,4%. Naopak najnižšie percento tvoria botely a ubytovanie v súkromí, obe ubytovacie zariadenia s 2,4% (príloha 2). Do výskumu sme zaradili aj ubytovacie zariadenia, ktoré nevyužívajú špecifický hotelový softvér, ale na rezerváciu používajú telefón či email, alebo tabuľkový procesor Excel. Do prieskumu sme tieto systémy rezervovania zaradili preto, aby sme zistili dôvody, prečo ich ubytovacie zariadenia preferujú, zaujímali nás výhody a nevýhody používania, ako aj pri ostatných systémoch rezervovania.

Do dotazníka sme zaradili aj otázku ohľadom počtu izieb v ubytovacích zariadeniach, pretože niektoré systémy rezervovania sú vytvorené práve na konkrétny počet izieb. V grafe (Graf 1) sme kvôli zjednodušeniu rozdelili počet izieb v ubytovacích zariadeniach nasledovne : 0-50 izieb, 51-100 izieb, 101-150 izieb,  151-250 izieb. Z prieskumu vplýva, že v prvej kategórii počtu izieb, teda 0-50, sledované podniky najčastejšie používajú systém Oberon (celkovo 19 podnikov) a najmenej systém Opera (3 podniky) a systém Syscon (3 podniky). Medzi najpoužívanejšie systémy rezervovania v druhej kategórii izieb (51-100) sledované podniky uviedli systém Horec (celkovo 8 podnikov) a najmenej používajú systémy Hores a Hotel for you (oba systémy využívajú 3 podniky zo sledovaného súboru). Do tretej kategórie sme zaradili podniky so 101 až 150 izbami, ktoré uviedli najpoužívanejší systém rezervovania Hores (7 podnikov) a najmenej používajú systém Horec (3 podniky). V poslednej kategórii nám 4 ubytovacie zariadenia uviedli rovnaký systém rezervovania, ktorý používajú, a to systém Opera.

Prehľad systémov rezervovania podľa počtu izieb ubytovacích zariadení

Zdroj: Vlastné spracovanie

V dotazníkovom prieskume sme sa tiež pýtali respondentov na triedu ubytovacieho zariadenia. Najvyšší počet odpovedí sme získali z dvojhviezdičkových ubytovacích zariadení. V skratke uvedieme len najpoužívanejšie systémy rezervovania v jednotlivých triedach ubytovacích zariadení, ostatné údaje sú zobrazené v nasledujúcom grafe (Graf 3). V podnikoch s jednou hviezdičkou sa najviac objavuje systém Oberon, v podnikoch s dvoma hviezdičkami sa najčastejšie používa na rezervovanie telefón a email, v zariadeniach s troma a štyrmi hviezdičkami systém Horec a v podnikoch s piatimi hviezdičkami Amadeus a systém Hores.

Rozdelenie systémov rezervovania podľa triedy ubytovacieho zariadenia

Zdroj: Vlastné spracovanie

V prvej otázke podľa dotazníka sme zisťovali, aký systém rezervovania ubytovacie zariadenie využíva. V grafe (Graf 4) uvádzame prehľad systémov rezervovania v skúmanom súbore podnikov cestovného ruchu. Údaje v grafe (Graf 4) sú uvedené v percentách, to znamená, koľko percent z celkového počtu respondentov využíva konkrétny systém rezervovania.

Prehľad systémov rezervovania v skúmanom súbore podnikov cestovného ruchu v percentách

Zdroj: Vlastné spracovanie

Najčastejšie používaným systémom rezervovania v našom sledovanom súbore podnikov poskytujúcich ubytovacie služby je rezervačný modul systému Horec, ktorý využíva 16,8%. Druhým najvyužívanejším systémom rezervovania v našom  analyzovanom súbore podnikov je takzvaná hotelová recepcia Oberon, ktorú využíva 15,2% respondentov. Ďalším najfrekventovanejším systémom rezervovania v analyzovanom súbore je využívanie emailu a telefónu so zastúpením 12,8%. O niečo menej ubytovacích zariadení s 11,2% používa systém rezervovania Hores, Previo s 10,4%. 9,6% opýtaných si pre svoj podnik vybralo systém rezervovania Amadeus. S najnižším počtom percent sú systémy rezervovania Opera (5,6%), ktorá je súčasťou hotelového systému Fidelio, taktiež využívanie webovej stránky ubytovacieho zariadenia (5,6%) a tabuľkového procesoru Excel (4,8%). Najmenej využívané systémy rezervovania v skúmanom súbore sú Deimos, Syscon a Hotel for you.

Prepojenosť systémov rezervovania

Zdroj: Vlastné spracovanie

Respondenti najčastejšie uvádzali, že systém rezervovania, ktorý používajú vo svojom podniku je napojený na internetovú stránku ubytovacieho zariadenia. Druhé najčastejšie napojenie systémov rezervovania je napojenie na hotelový podnikový informačný systém. Najnižšie percento prepojenosti systémov rezervovania malo podľa analyzovaného súboru podnikov na globálne distribučné systémy. Pre ilustráciu, v prípade napojenia na internetovú stránku ubytovacieho zariadenia najvyšší počet opýtaných uviedlo systém Oberon a rezervovanie pomocou telefónu a emailu, v prípade napojenia na globálne distribučné systémy najvyššie percento pripadlo na systémy Horec a Amadeus a v prípade napojenia na hotelový podnikový informačný systém rovnaké percento pripadlo systémom Syscon a Hores. Zvyšné údaje sú uvedené v tabuľke v prílohách (príloha 4).

sú zobrazené odpovede z piatej otázky.

Prehľad systémov rezervovania podľa typu internetovej stránky ubytovacieho zariadenia

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| internetová stránka | internetová stránka na mieru | vlastná internetová stránka |
| systém rezervovania |
| amadeus | - | 12 |
| deimos | - | 4 |
| excel | - | 3 |
| horec | - | 15 |
| hores | 4 | 10 |
| hotel for you | 3 | - |
| mailom, telefonicky | - | 16 |
| oberon | - | 15 |
| opera | - | 4 |
| previo | - | 13 |
| syscon | - | 3 |
| webová stránka | - | 7 |
| Spolu | 7 | 102 |

Zdroj: Vlastné spracovanie

Ďalšia otázka súvisela so štvrtou a piatou otázkou a zaujímalo nás, či internetová stránka ubytovacieho zariadenia (ak ubytovacie zariadenia v predchádzajúcich otázkach zaškrtli túto možnosť) je napojená na internetové portály poskytujúce ubytovacie služby, a ak áno, tak na ktoré portály. Respondenti mali na výber viacero možností. Keďže táto otázka súvisela priamo s otázkou štyri, dali sme na výber ubytovacím zariadeniam aj odpoveď „systém rezervovania nie je napojený na webovú stránku“, aby sme tak predišli neporozumeniu zo strany ubytovacieho zariadenia.

Okrem tejto odpovede mali respondenti na výber ešte možnosť „webová stránka nie je napojená na internetové portály“,  taktiež mohli zaškrtnúť najpoužívanejšie portály poskytujúce služby súvisiace s ubytovaním a ako aj pri väčšine otázok mali možnosť uviesť aj svoju odpoveď. V tejto otázke bolo tiež možné neodpovedať, čo niektoré podniky využili a keďže to pre nás nemá výpovednú schopnosť, nebudeme sa týmto faktom zaoberať. Z prieskumu vyplýva, že 94 podnikov má internetovú stránku ubytovacieho zariadenia napojenú na internetové portály, čo tvorí 75,2% z celkového počtu respondentov. 28 podnikov poskytujúcich

ubytovacie služby internetovú stránku nemá prepojenú na internetové portály poskytujúce ubytovacie služby, čo tvorí 22,4% z celkového počtu opýtaných (príloha 5). Ďalej nás zaujímalo v prípade napojenia na internetové portály, na aké konkrétne sú webové stránky ubytovacieho zariadenia napojené. Kvôli rozsahu tabuľky si uvedieme len najčastejšie používané portály, zvyšok popíšeme slovne. V otázke bolo možné zaškrtnúť viac odpovedí.

Napojenie systémov rezervovania na internetové portály

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| internetovýportál | hotels.com | 1-2-3-ubytovanie.sk | ubytujsa.sk | turistik.com | hotely24.sk |
| systém rezervovania |
| amadeus | 4 | 0 | 8 | 0 | 0 |
| Excel | 3 | 3 | 3 | 0 | 3 |
| horec | 6 | 12 | 12 | 3 | 3 |
| hores | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 |
| hotel for you | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| mailom, telefonicky | 0 | 9 | 10 | 0 | 0 |
| oberon | 9 | 0 | 6 | 0 | 0 |
| previo | 0 | 3 | 7 | 0 | 0 |
| syscon | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| webová stránka | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 |

Zdroj: Vlastné spracovanie

Čísla v tabuľke znamenajú počet podnikov, ktoré zaznačili daný internetový portál. V zátvorkách uvádzame najčastejšie vyskytujúce sa internetové portály ku každému systému rezervovania. Najčastejšie napojený systém rezervovania na internetové portály podľa opýtaných je systém Horec, 36 podnikov z celkového množstva respondentov (1-2-3-ubytovanie.sk, ubytujsa.sk). Ako druhý, opýtaní uviedli systém Hores, 30 podnikov z celkového sledovaného súboru podnikov (ubytujsa.sk). Tretí v poradí ubytovacie zariadenia zaradili systém rezervovania pomocou telefónu a emailu, 26 podnikov zo súhrnného počtu sledovaných podnikov (1-2-3-ubytovanie.sk, ubytujsa.sk). Tabuľkový procesor Excel účastníci prieskumu označili za štvrtý najčastejší systém rezervovania napojený na internetové portály, celkovo 21 podnikov (hotels.com, 1-2-3-ubytovanie.sk, ubytujsa.sk, hotely24.sk, zhodne pre každý internetový portál 4 podniky).

Systém rezervovania Syscon respondenti označili ako posledný, najmenej napojený na internetové portály, celkovo 3 podniky z analyzovaného súboru (1-2-3-ubytovanie.sk).

Pre ilustráciu spomenieme systémy rezervovania, ktoré sme ešte nespomenuli a sú taktiež napojené na internetové portály. Systém rezervovania Amadeus označilo 12 podnikov zo sledovaného súboru (ubytujsa.sk, hotels.com). V prípade systému rezervovania Hotel for you, respondenti označili internetové portály hotels.com, 1-2-3-ubytovanie.sk a ubytujsa.sk, celkovo 9 podnikov súhrne. Systém Oberon je podľa opýtaných najčastejšie napojený na hotels.com, systém Previo na internetový portál ubytujsa.sk a v prípade internetovej stránky s rezervačným formulárom používaným ako systém rezervovania najčastejšie napojený na internetový portál ubytujsa.sk.

Z prieskumu vyplýva, že zo všetkých spomínaných internetových portálov sa systémy rezervovania podľa respondentov najviac prepájajú na portál ubytujsa.sk. Okrem spomenutých portálov v dotazníku podniky uviedli aj iné portály, ako napríklad utell.com, na ktorý je napojený len systém Hores, portály nase-hory.cz, spanie.pl a liptov.sk na ktoré je napojený len systém Previo. Na internetový portál booking.com a expedia.sk je napojený len tabuľkový procesor Excel a na portál ubytovanienaslovensku.sk sú napojené systémy rezervovania pomocou tabuľkového procesora Excel a pomocou emailu a telefónu.

V dvoch nasledujúcich otázkach v dotazníku sme nechali priestor ubytovacím zariadeniam samostatne sa vyjadriť k systému rezervovania, skúmali sme výhody a nevýhody konkrétneho systému, ktorý podnik poskytujúci ubytovacie služby používa. Postupne budeme každý systém opisovať z hľadiska silných a slabých stránok.

Najskôr opíšeme systém Amadeus, ktorý v prípade silných stránok respondenti označili ako časovo nenáročný a všestranný. Taktiež vyzdvihli to, že systém má široký záber, je možné vďaka nemu poskytnúť pre návštevníkov cestovného ruchu rezervovanie rôznych doplnkových služieb, rezervovanie miestností pre konferencie v prípade kongresového cestovného ruchu. Prínosom pre používateľa systému Amadeus je uchovávanie dát jednotlivých návštevníkov vďaka čomu môže ubytovacie zariadenie poskytovať kvalitnejšie a komplexnejšie služby cestovného ruchu. Naopak, medzi nevýhody používania systému označili respondenti kontrolu systému každý deň, čo výrazne spomaľuje celý proces rezervovania.

Za nevyhovujúcu charakteristiku podniky poskytujúce ubytovacie služby tiež označili neprehľadnosť v prípade vysokého množstva rezervácií. Štyri podniky využívajúce systém rezervovania Amadeus sa k otázke nevýhod nevedeli vyjadriť.

Ako druhý si opíšeme systém rezervovania Deimos. Za najsilnejšiu stránku systému opýtaní uviedli prehľadnosť, ktorá výrazne zjednodušuje prácu so systémom. Za podstatné výhody systému podniky uviedli minimálne riziko dvojitej rezervácie, tiež vyzdvihli pripojenie systému na zmenáreň, odpočet telefónnych hovorov, grafické spracovanie systému a možnosť vedenia evidencie pre oddelenie cudzineckej polície. Medzi najhlavnejšiu nevýhodu systému podniky považujú pomerne náročné opravy vykonávané v systéme v prípade poruchy. V tejto záležitosti je častokrát potrebná profesionálna pomoc pre podniky, čo znamená zvýšené náklady v neprospech ubytovacieho zariadenia.

Vyhodnotenie hypotéz

Prostredníctvom dotazníka, ktorý sme vyhodnotili v predošlej časti sme súčasne overili aj hypotézy, ktoré sme si v práci zadali.

V hlavnej, nultej hypotéze sme skúmali, či minimálne polovica systémov rezervovania v sledovaných ubytovacích zariadeniach je prepojených na internetové stránky ubytovacieho zariadenia, kde má potenciálny návštevník cestovného ruchu možnosť rezervácie ubytovania. V tomto prípade sa nám hypotéza potvrdila. 82,4% opýtaných uviedlo, že systém rezervovania je prepojený na internetovú stránku ubytovacieho zariadenia s možnosťou rezervovania pre návštevníka cestovného ruchu.

Prvá hypotéza

Prvá čiastková hypotéza, ktorú sme si zadali, znela: Predpokladáme, že najmenej 25% sledovaných podnikov poskytujúcich ubytovacie služby má systémy rezervovania napojené na globálne distribučné systémy. Tento predpoklad sa nám nepotvrdil, hypotézu teda zamietame.

Z prieskumu vyplynulo, že len 12,8% ubytovacích zariadení má systém rezervovania napojený na globálne distribučné systémy.

Druhá hypotéza

V druhej čiastkovej hypotéze sme skúmali možnosť príjmu zálohovej platby systémom rezervovania. Predpokladali sme, že aspoň 20% systémov rezervovania v sledovaných podnikoch umožňuje príjem zálohovej platby. Hypotéza sa nám potvrdila, 50,4% opýtaných uviedlo, že systém rezervovania, ktorý aktuálne používajú v podniku umožňuje príjem zálohovej platby.

Tretia hypotéza

V poslednej hypotéze sme zisťovali spokojnosť podnikov so systémov rezervovania. Predpokladali sme, že aspoň 20% podnikov z analyzovaného súboru je so systémom spokojných. Aj v tomto prípade hypotézu nezamietame, náš predpoklad sme overili, t.j. so systémom rezervovania je spokojných 33% z celkového súboru sledovaných podnikov.

ZÁVER

Cieľom bakalárskej práce bolo porovnať systémy rezervovania na Slovensku. Keďže systémy rezervovania sa v cestovnom ruchu využívajú na rezervovanie rôznych služieb a produktov cestovného ruchu, zvolili sme si ako výskumnú vzorku systémy rezervovania len v ubytovacích zariadeniach na Slovensku.

V prvej kapitole sme vymedzili podstatné pojmy, ktoré súviseli so systémami rezervovania, definovali sme tieto pojmy a vysvetlili. V druhej podkapitole prvej kapitoly sme porovnali tri najvyužívanejšie systémy rezervovania v ubytovacích zariadeniach na Slovensku a v tretej podkapitole sme si určili výskumnú vzorku a metódu skúmania daného problému. Taktiež sme si určili jednu hlavnú hypotézu a tri čiastkové, ktoré sme vyhodnotili pomocou dotazníka, ktorý sme adresovali do rôznych ubytovacích zariadení na Slovensku.

V druhej kapitole sme porovnali systémy rezervovania v ubytovacích zariadeniach na Slovensku prostredníctvom vyhodnoteného dotazníka. Porovnávali sme ich z pohľadu finančnej náročnosti, charakteristiky, prepojenosti na iné systémy a internetové portály, z pohľadu výhod a nevýhod systémov, spokojnosti a účasti na školeniach zamestnancov pracujúcich so systémom. V poslednej časti druhej kapitoly sme vyhodnotili hypotézy, ktoré sme si v prvej kapitole zadali. Hlavná hypotéza, ktorú sme sa rozhodli skúmať sa nám podarila overiť. Prvá čiastková hypotéza, označená ako H1 sa nám potvrdiť nepodarila, teda sme ju zamietli. Ostatné hypotézy, ktoré sme si určili sme nezamietli.

Podľa nášho názoru by sa ubytovacie zariadenia mali viac zamerať na implementáciu systémov rezervovania do prevádzky. Týmto spôsobom by sa podnikom zvýšila návštevnosť aj zisk, hoci by bolo nutné zo strany podniku investovať do systému. Podľa prieskumu mnoho podnikov poskytujúcich ubytovacie služby využíva na rezervovanie ubytovania tabuľkový procesor Excel, telefón či email, čo vo väčšine prípadov podniky označili ako neefektívny spôsob, tiež neprehľadný a zbytočne zložitý. Implementáciou systému rezervovania do podniku by sa zvýšila efektivita, pracovníci by mali možnosť venovať sa iným povinnostiam, ktoré by mohli zvýšiť kvalitu poskytovaných služieb cestovného ruchu.

RESUME

The objective of the bachelor´s thesis was compares the reservation systems which are used in accommodation enterprises in Slovakia. The research sample of the thesis was accommodation providing enterprise various categories, classes and different number of rooms in Slovakia. In the first chapter, we generally explained basic concepts related to the reservation system; we compared three reservation systems commonly used in Slovak accommodations in general and at the same time we had identified four hypotheses in the last part of the first chapter. The hypotheses were evaluated in the last part of second chapter. In the second chapter we examined the distributed questionnaire. The return of the questionnaire was approximately 30%, which means 125 accommodations providing enterprise responded from total 418 accommodations providing enterprise. In the last section of this chapter, we evaluated one main hypothesis and three partial hypotheses. We found that the majority of the reservation system is connected to the internet site of accommodation. The survey also showed that a small percentage of accommodation reservation system is connected to global distribution systems. Reservation system also allows a high degree of possibilities of down payment realization. Also, the research shows that approximately one third of accommodations providing enterprise using a specific reservation system are satisfied with this system.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY