



# Recepce a moderní informační systémy

Hotelová recepce je nejen středobodem vstupní haly hotelu, ale také místem, kde jsou klientům poskytovány prakticky všechny služby související s jejich pobytem. Služby recepce jsou hotelovým hostům poskytovány zpravidla 24 hodin denně. Probíhá tu přihlášení i odhlášení hosta, vydávání klíčů od pokojů, vyúčtování hotelových služeb, příjem rezervací, naslouchá se tu přáním hostů a jsou to pracovníci na recepci, kteří se snaží zajistit, aby byla tato přání naplněna. Pro správný chod musí mít recepce k dispozici dostatečné technické vybavení. Jeho klíčovou součástí je dnes software, který je propojen i s ostatními úseky hotelu.

TEXT: ROMAN PETERKA

Hotely začaly ve větší míře využívat informační technologie v polovině 80. let, a to zejména v podobě systémů pro správu rezervací a pro podporu činnosti v hotelové recepci. Recepční systém se pak stal základem pro vývoj robustnějších systémů, které zahrnovaly postupně stále více součástí hotelového provozu – integraci dalších funkcí a systémů, jako je restaurační systém, účetnictví, personální agenda či skladové hospodářství. Postupně se tak hotelové informační systémy vyvinuly do podoby tzv. property management systémů, tedy komplexních systémů, které usnadňují správu objektů. Společnou vlastností téměř každého PMS je jeho modulárnost, jež zajišťuje potřebný rozvoj systému v době růstu hotelového provozu. Každý modul řeší jinou část hotelového provozu.

## Centrální mozek hotelu

Jádrem systému je rezervační systém, který umožňuje přijímat rezervace z různých kanálů, a recepční systém (front office), kde se dále zpracovávají a uchovávají rezervace ubytování a informace o hostech a stavu jejich účtů, sledují se finanční toky a zajišťuje správa konferenčních a dalších prostor v hotelu. Další důležitou součástí je pokladní systém, který zajišťuje řízení provozu hotelové restaurace a baru, sleduje a hlídá finanční toky a toky surovin. Zajišťuje vedení účtů, objednávky jídel i nápojů a vyúčtování hostů, optimálně v několika měnách. Propojení s dalšími moduly systému zajistí, aby host měl na finálním účtu jak položky související s ubytováním, tak svou dosud nezaplacenou útratu v hotelové restauraci. Důležitým modulem je i modul pro skladové hospodářství, který eviduje pohyb veškerého zboží a surovin od vstupu do hotelu až po konzumaci (případně likvidaci). Skutečně sofistikované PMS systémy se umí spojit i s dalšími

hotelovými systémy, jako je třeba telefonní ústředna či zámkový systém. Napojením hotelového PMS na systém měření a regulace lze dosáhnout významných úspor energií. Propojení systémů zajistí, že pokoj je vytápěn či klimatizován v závislosti na tom, zda je obsazen, volný, nebo se právě očekává příchod hosta.

## Software místo recepčního

V současné době už dokážou tyto systémy ve spolupráci s dalšími moderními technologiemi z velké části zastoupit nebo i nahradit práci živých recepčních. Příkladem jsou samoobslužné kiosky pro check-in a check-out. Host si vyřídí odbavení u samoobslužného kiosku zcela sám. Systém, zajišťující funkčnost samoobslužného kiosku, je propojen s hotelovým informačním systémem. Poptávka po samoobslužných řešeních pro recepci je formována několika faktory – cenou, typem ubytování, lokalitou, ale i snahou odlišit se od konkurence a následovat moderní trendy.

*Zájem o samoobslužné recepci má svůj vlastní zajímavý vývoj, který lze sledovat v několika rozdílných rovinách. Jednak je to přímá odpověď na řešení personální otázky a s tím související úspora pracovní síly. Dále je to boom v procesech interaktivních příjezdů a odjezdů a logická poptávka po optimalizaci tohoto řešení. V neposlední řadě je to high-tech alternativa i pro čtyř- a pětihvězdičkové hotely, u kterých mít recepci a osobní přístup musí být v souladu s počtem hvězdiček.*

# V menším hotelu může samoobslužný kiosk plně nahradit recepčního

Property management system HORES patří k lídrům mezi informačními systémy pro hotely. „HORES je centrální HUB všech konektovaných systémů nutných pro bezproblémový chod hotelů v moderním světě. Toto umění HORES a otevřenost ke spolupráci s externími systémy je jednou z jeho ceněných konkurenčních výhod,“ říká Dagmar Trefilková, head of sales společnosti HORES PLUS. Součástí systému HORES je i HORES MarketPlace – online nákupní galerie, která představuje každého certifikovaného partnera HORES. Současně je to otevřená platforma pro nové integrace. „Jedním z našich nejnovějších partnerů je samoobslužná recepce Sezam24,“ podotýká Dagmar Trefilková. Blíže nám funkčnost samoobslužného kiosku v rozhovoru představí Daniel Slobodský (DS) ze společnosti Sezam24 a Dagmar Trefilková (DT) ze společnosti HORES PLUS.



**Jaké je postavení HORES na trhu hotelových systémů?**

**(DT):** PMS (Property Management System) HORES je na trhu již dlouhých 30 let.

HORES je vyváženým spojením tradice, kvality, inovací a high-tech trendů. Funguje spolehlivě pro více než 600 hotelů a miliony hostů. HORES je centrální HUB všech konektovaných systémů nutných pro bezproblémový chod hotelů v moderním světě. Toto umění



HORES a otevřenost ke spolupráci s externími systémy je jednou z jeho ceněných konkurenčních výhod.

**Co je HORES MarketPlace a jakou představuje výhodu pro klienty?**

**(DT):** HORES MarketPlace je zbrusu nová online nákupní galerie. V samostatné výloze představuje každého certifikovaného partnera HORES. Současně je to otevřená platforma pro nové integrace. Jedním z našich nejnovějších partnerů je samoobslužná recepce Sezam24.

**HORES umožňuje integraci externích systémů. Jedním z nich je tedy i samoobslužná recepce Sezam24. Jak velký je zájem o integraci tohoto řešení pro samoobslužné recepce?**

**(DT):** Zájem o samoobslužné recepce má svůj vlastní zajímavý vývoj, který lze sledovat v několika rozdílných rovinách. Jednak je to přímá odpověď na řešení personální otázky a s tím související úspora pracovní síly. Dále je to boom v procesech interaktivních příjezdů a odjezdů a logická poptávka po optimalizaci tohoto řešení. V neposlední řadě je to high-tech alternativa i pro čtyř- a pětihvězdičkové hotely, u kterých mít recepci a osobní přístup musí být v souladu s počtem hvězdiček.

**Jak probíhá check-in na samoobslužném kiosku z pohledu hosta?**

**(DS):** Mnohem rychleji. Host provádí méně činností než při obvyklém check-inu a zároveň obdrží kartu od pokoje během několika vteřin. Komunikace navíc probíhá v rodném jazyce – Sezam24 přece mluví 42 jazyky. Check-in začíná rezervačním číslem, které tak jako tak host má v poukazu od cestovní kanceláře nebo z webových stránek, kde byla rezervace provedena. Sezam24 nalezne číslo rezervace, zobrazí částku požadovaného příplatku a nabídne rozeznání dokladu totožnosti. Rozpoznání trvá několik vteřin, poté se objeví již vyplněný regis-

trační formulář. Systém také automaticky určí, zda je host cizinec, který musí mít vízum a bude vyžadovat číslo víza. Po podpisu hosta prstem na obrazovce se vydává automaticky naprogramovaná karta od pokoje bez žádného zásahu hosta. Můžu říct, že na neformálních soutěžích mezi Sezam24 a recepčním dosud nikdo nedokázal porazit našeho „inteligentního recepčního“, pokud jde o rychlost a přesnost registrace a vydání klíčů.

**Jaké možnosti přináší samoobslužný check-in hotelu? Umožňuje zcela „bezobslužné“ hotely, kde se host zaregistruje, zaplatí, dostane klíče (kartu) od pokoje a pak se zase odhlásí bez jakékoli nutnosti interakce s živým recepčním?**

**(DS):** Potřeba lidského faktoru při přivítání hostů je určena především potřebou hostů obdržet informace o doplňkových službách, které jsou obvykle poskytnuté ústně. Například, jak se dostat do pokoje, kde je výtah, nejbližší restaurace, SPA, parkování a tak dále – občas tato informace je individuální pro každého klienta. Technologie se v tomto směru samozřejmě rychle vyvíjí a velmi brzy i zde nahradí lidi. Prozatím my skvěle pomáháme hosteskám ve velkých hotelech, které vítají hosty, odbavují skupiny lidí pomocí několika kiosků a zároveň informují hosty o hotelových službách.

V malých hotelech, kde není třeba neustálé přítomnosti člověka, Sezam24 přebírá všechny funkce recepce a odbavuje hosty 24 hodin denně.

**Jak je zajištěno propojení kiosků pro samoobslužné odbavení a hotelového „mozku“ – systému HORES? Funguje toto propojení spolehlivě?**

**(DS):** Oba systémy spolupracují online a okamžitě si vyměňují data. Host si může rezervovat pokoj před vchodem do hotelu a během několika vteřin zaplatí přímo pomocí kiosků a obdrží kartu z pokoje. Ve stejnou chvíli se v HORES okamžitě objeví informace o platbě, vydání klíčů a registrační údaje hosta.

**Jak velký je zájem hotelů o integraci těchto systémů samoobslužných recepcí?**

**(DS):** Přání nainstalovat Sezam24 se objeví okamžitě poté, co hoteliér sám vyzkouší proces check-in pomocí našeho kiosku. Samozřejmě hoteliéři potřebují pozdní check-in, ale to není vždy finančně výhodné, zejména v mimosezóně. Mohou existovat obavy, co se stane, když klient ztratí kartu nebo ji zapomene v pokoji? Co když potřebujete přesunout hosta do jiného pokoje, přestože nikdo není v hotelu? Mnoho z těchto problémů nebylo dříve do samoobslužných systémů implementováno. Ale Sezam24 je recepcí, se kterou všechno v hotelu funguje přesně tak, jak má.

**(DT):** Poptávku po tomto řešení formuje několik faktorů. Jsou to cena, typ ubytování, lokalita, snaha odlišit se od konkurence i zájem být trendy. Nejsou to primárně hotely, které samoobslužnou recepci poptávají. Jako zajímavá cílová skupina se profilují apartmánové domy a kampusy.



MarketPlace 

**Vaše nákupní galerie a showroom hotelových technologií na jednom místě.**

Naše otevřená sada API přináší zcela nové možnosti k integraci externích systémů do Horesu. Vyberte si z velkého množství námi certifikovaných produktů se stabilní konektivitou do Horesu.

sezam  jednoduchý check-in v 1 minutě



Vícejazyčné rozhraní



Rozpoznání dokladu totožnosti



Naprogramování karty

[HORESPLUS.COM](https://www.horesplus.com)