

Ekonomická fakulta UMB v Banskej Bystrici
Akademický rok 2012/2013
Zimný semester

MANAŽMENT HOTELA

prof. Ing. Peter Patúš, PhD.
Katedra cestovného ruchu
a spoločného stravovania



INFORMAČNÝ SYSTÉM MANAŽÉRA UBYTOVACIEHO ÚSEKU HOTELA

UČEBNÉ OTÁZKY:

1. Význam informačného systému pre manažéra ubytovacieho úseku
2. Štruktúra informačného systému manažéra
3. Ukazovatele využitia ubytovacej kapacity
4. Marketingové ukazovatele
5. Ekonomické ukazovatele

Literatúra

1. HOLLEIS, W. 1992. Controlling in der Hotellerie. Bern : Haupt, 1993
2. ABBOT, P., LEWRY, S. 1992. Front Office Operations. London : Butterworth – Heineman, 1992
3. GÚČIK, M., PATÚŠ, P. 1987. Materiálno-technická základňa cestovného ruchu a spoločného stravovania. Praktikum. Bratislava : ES VŠE, 1987.
4. Finančný poradca č. 11 – 12/1998

1. VÝZNAM INFORMAČNÉHO SYSTÉMU PRE MANAŽÉRA UBYTOVACIEHO ÚSEKU

A. Rozhodovanie manažéra

- obchodno-politická stratégia (marketing)
- nasadenie a využitie pracovníkov

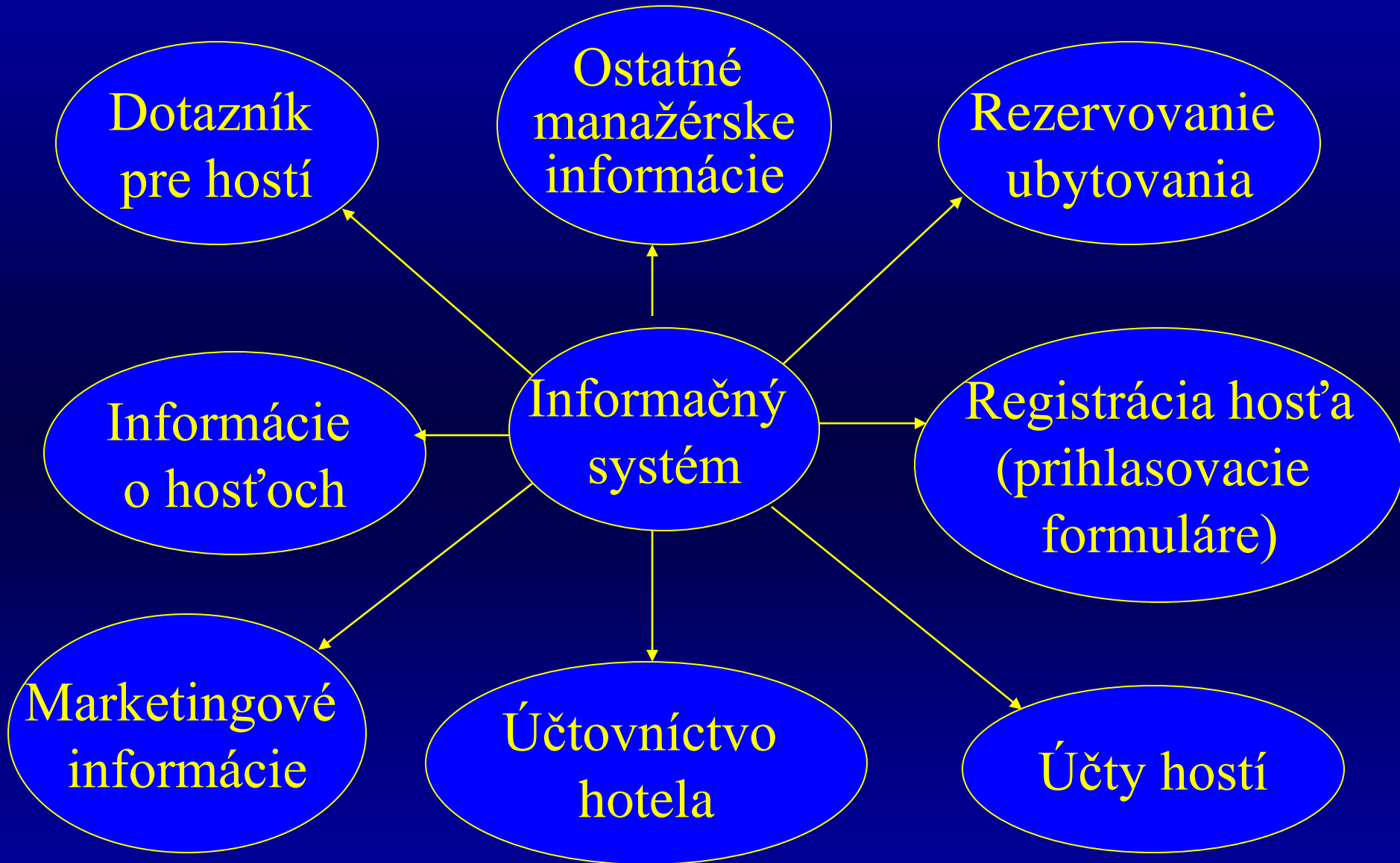
B. Kontrola realizácie procesov

- ekonomika
- kvalita

C. Porovnávanie situácie

(v sieti hotelov, konkurencia)

Schéma informačného systému



MANAŽÉRSKE INFORMÁCIE

**Vrcholový (TOP)
manažment**

**Informácie
pre
manažment**

**Stredný
manažment**

↑
**Zhust'ovanie informácií
(dát)**

**Nižší
manažment**

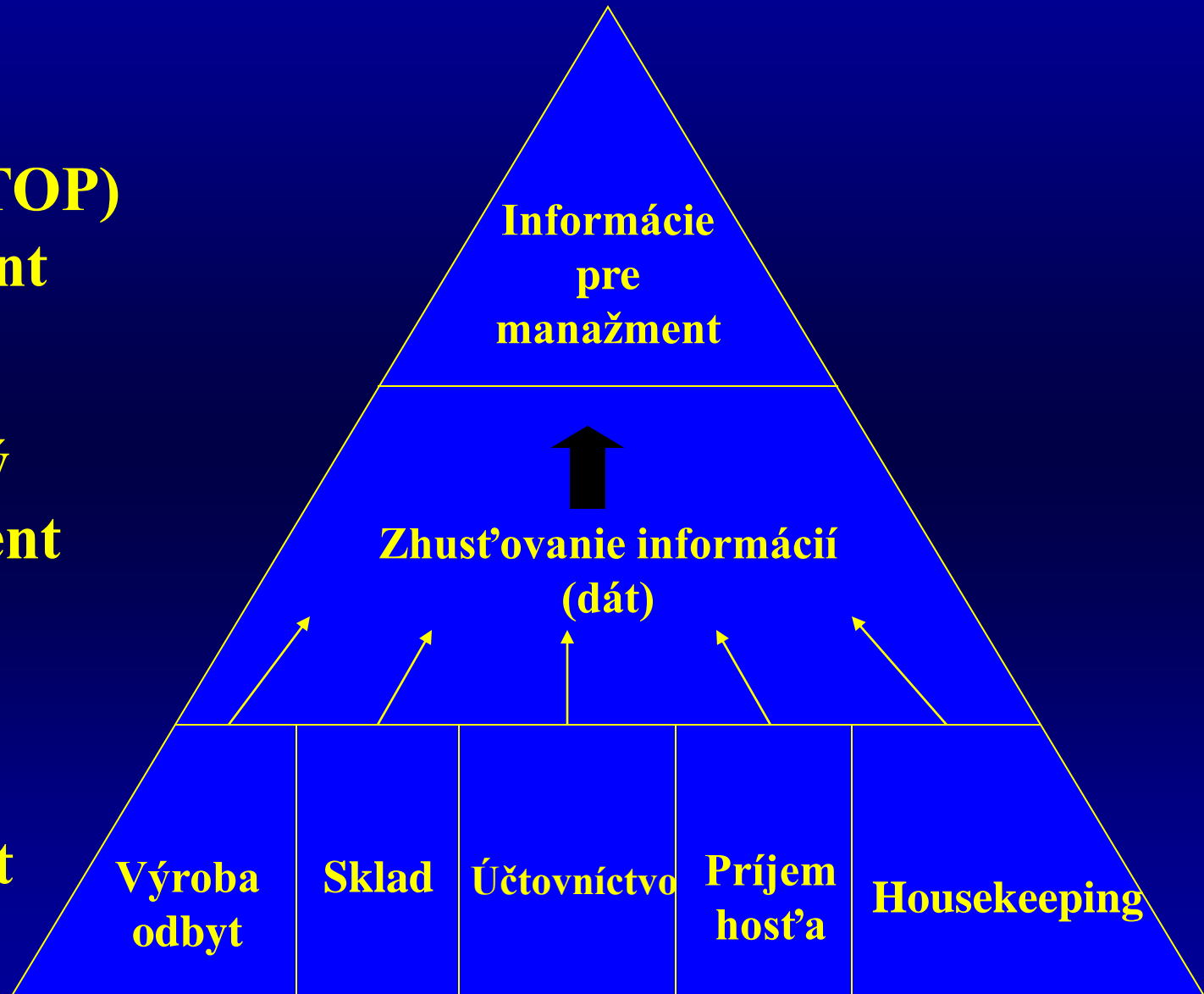
**Výroba
odbyt**

Sklad

Účtovníctvo

**Príjem
host'a**

Housekeeping



2. ŠTRUKTÚRA INFORMAČNÉHO SYSTÉMU MANAŽÉRA

A. Využívanie ubytovacej kapacity
(výkonové ukazovatele)

B. Marketingové ukazovatele

C. Ekonomické ukazovatele

3. UKAZOVATELE VYUŽITIA UBYTOVACEJ KAPACITY

Dva základné spôsoby:

- na báze lôžok
- na báze izieb

LÔŽKA

$$U = \frac{P_n}{L_n} \times 100$$

Kde:

U - využitie ubytovacej kapacity v %

P_n - počet prenocovaní

L_n – počet lôžkodní

L_n = počet stálych lôžok x počet dní prevádzky

IZBY

počet obsadených izieb

$$U = \frac{\text{počet obsadených izieb}}{\text{počet izieb} \times \text{počet dní v prevádzke}} \times 100$$

PROBLÉM:

**Dvojlôžkové izby obsadené 1 osobou alebo
2 osobami**

FAKTOR DVOJNÁSOBNEJ OBSADENOSTI

počet izieb obsadených 2 osobami

$$U = \frac{\text{počet izieb obsadených 2 osobami}}{\text{počet obsadených izieb (dvojlôžkových)}} \times 100$$

počet obsadených izieb (dvojlôžkových)

PROGNÓZOVANIE VOLNEJ KAPACITY

Predpokladaný počet voľných izieb

$$\mathbf{RAF} = AV - [(R - R.NSF) + S]$$

Kde:

RAF (Room Availability Forecast)

AV – počet izieb v hoteli

R – počet rezervovaní

NSF – No Show Factor (v %) – percento osôb,

ktorí si rezervovali ubytovanie, avšak neprídu

S – Stayovers – počet osôb ubytovaných a
zostávajúcich

4. MARKETINGOVÉ UKAZOVATELE

A. Podiel rezervovaných izieb (v %)

$$\text{PRI} = \frac{\text{počet rezervovaných izieb}}{\text{počet izieb} \times \text{počet dní prevádzky}} \times 100$$

B. Podiel hostí s rezervovaním (v %)

$$\text{PRH} = \frac{\text{počet hostí s rezervovaním}}{\text{počet hostí spolu}} \times 100$$

C. Podiel storna (v %) – no show rate

počet hostí s rezervovaním, ktorí neprišli

$$PS = \frac{\text{počet hostí s rezervovaním, ktorí neprišli}}{\text{počet hostí s rezervovaním spolu}} \times 100$$

počet hostí s rezervovaním spolu

D. Podiel hostí podľa spôsobu rezerv. v %

počet hostí podľa spôsobu rezervovania

$$HSR = \frac{\text{počet hostí podľa spôsobu rezervovania}}{\text{počet hostí spolu}} \times 100$$

počet hostí spolu

E. Podiel prenocovaní podľa národností v %

počet prenocovaní podľa národností

$$\text{PPN} = \frac{\text{počet prenocovaní podľa národností}}{\text{počet prenocovaní spolu}} \times 100$$

F. Podiel hostí podľa národnosti v %

počet hostí podľa národnosti

$$\text{PHN} = \frac{\text{počet hostí podľa národnosti}}{\text{počet hostí spolu}} \times 100$$

G. Priemerná doba pobytu (v počte prenocovaní)

počet prenocovaní spolu

$$\text{PDP} = \frac{\text{počet prenocovaní spolu}}{\text{počet hostí spolu}}$$

počet hostí spolu

Alternatívy:

- priemerná doba pobytu domácich a zahraničných hostí
- priemerná doba pobytu zahraničných hostí podľa krajín

5. EKONOMICKÉ UKAZOVATELE

A. Predajný (Sales) mix

(Podiel jednotlivých druhov izieb na tržbách v %)

Príklad:

$$PM1 = \frac{\text{tržby za ubyt. v jednolôžkových izbách}}{\text{tržby za ubytovanie spolu}} \times 100$$

Tiež ukazovateľ obľúbenosti jednotlivých druhov Izieb.

B. Dosiahnutá priemerná cena izby (v Sk) (Average Room Rate)

tržby za ubytovanie spolu

$$\text{PCI} = \frac{\text{tržby za ubytovanie spolu}}{\text{počet predaných izieb}}$$

- Členenie:
- jednolôžkové izby
 - dvojlôžkové izby
 - apartmány

Porovnať s pultovou cenou (Rack Rate)

C. Priemerná tržba na host'a v Sk

tržby za ubytovanie spolu

$$PTH = \frac{\text{tržby za ubytovanie spolu}}{\text{počet hostí spolu}}$$

počet hostí spolu

Pri duálnych cenách – osobitne cudzinci

D. Dosiahnutá priemerná cena za lôžko v Sk

(Average Bed Rate)

tržby za ubytovanie spolu

$$PCL = \frac{\text{tržby za ubytovanie spolu}}{\text{počet stálych lôžok}}$$

počet stálych lôžok

E. Počet pracovníkov na lôžko / izbu

počet pracovníkov spolu

$$PP = \frac{\text{počet pracovníkov spolu}}{\text{počet lôžok / izieb}}$$

počet lôžok / izieb

F. Počet izieb na 1 chyžnú

počet izieb spolu

$$PICH = \frac{\text{počet izieb spolu}}{\text{počet chyžných}}$$

počet chyžných