



# **DIPLOMOVÁ PRÁCE**

Analýza a návrh procesů penzionu

Analysis and proposal processes boarding house

## **STUDIJNÍ PROGRAM**

Řízení rozvojových projektů

## **STUDIJNÍ OBOR**

Projektové řízení inovací v podniku

## **VEDOUCÍ PRÁCE**

Ing. Jiří Kaiser, Ph.D., Oddělení ekonomických studií, MÚVS

DUDA

DANIEL

**2019**

## I. OSOBNÍ A STUDIJNÍ ÚDAJE

Příjmení:	Duda	Jméno:	Daniel	Osobní číslo:	424109
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)				
Zadávací katedra/ústav:	Oddělení ekonomických studií				
Studijní program:	Řízení rozvojových projektů				
Studijní obor:	Projektové řízení inovací v podniku				

## II. ÚDAJE K DIPLOMOVÉ PRÁCI

Název diplomové práce:  
Analýza a návrh procesů penzionu

Název diplomové práce anglicky:  
Analysis and proposal processes boarding house

Pokyny pro vypracování:  
CÍL: Cílem DP je analýza vybraných podnikových procesů, návrh jejich změn a hodnocení, jestli se dané změny vyplatí v organizaci realizovat.  
PRINOS: Přínosem práce je zlepšení chodu organizace.  
OSNOVA: 1. Úvod; 2. Teoretická část - základní pojmy, reengineering, investice; 3. Praktická část - představení penzionu, analýza současného stavu procesů, návrh nových či úprava stávajících procesů, hodnocení efektivity navržených procesů; 4. Závěr

Seznam doporučené literatury:  
1) BASL, Josef a Roman BLAŽÍČEK. Podnikové informační systémy: podnik v informační společnosti. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012 2) Hammer, Michael a Champy, James Reengineering - Radikální proměna firmy: Manifest revoluce v podnikání. Praha: Management press, 2000 3) Hromková, Ludmila a Tučková, Zuzana Reengineering podnikových procesů. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2008 4) Řepa, Václav Podnikové procesy - Procesní řízení a modelování. Praha: Grada Publishing, 2007 5) KANISOVÁ, Hana a Miroslav MÜLLER. UML srozumitelně. 2. aktualiz. vyd. Brno: Computer Press, 2006

Jméno a pracoviště vedoucí(ho) diplomové práce:  
Kaiser, Jiří, Ing., Ph.D., Masarykův ústav vyšších studií ČVUT v Praze, oddělení ekonomických studií

Jméno a pracoviště konzultanta(ky) diplomové práce:  
\_\_\_\_\_

Datum zadání diplomové práce: 1.3.2019 Termín odevzdání diplomové práce: 16.9.2019  
Platnost zadání diplomové práce: 30.9.2020

\_\_\_\_\_ Podpis vedoucí(ho) práce  
\_\_\_\_\_ Podpis vedoucí(ho) ústavu/katedry  
\_\_\_\_\_ Podpis děkana(ky)

## III. PŘEVZETÍ ZADÁNÍ

14.6.2019 Datum převzetí zadání  
Daniel Auda Podpis studenta(ky)

DUDA, Daniel. *Analýza a návrh procesů penzionu*. Praha: ČVUT 2019. Diplomová práce. České vysoké učení technické v Praze, Masarykův ústav vyšších studií.



**MASARYKŮV ÚSTAV  
VYŠŠÍCH STUDIÍ  
ČVUT V PRAZE**

## Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou diplomovou práci vypracoval samostatně. Dále prohlašuji, že jsem všechny použité zdroje správně a úplně citoval a uvádím je v příloženém seznamu použité literatury.

Nemám závažný důvod proti zpřístupnění této závěrečné práce v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) v platném znění.

V Praze dne: 16. 09. 2019

Podpis:

## **Poděkování**

Chtěl bych velmi poděkovat panu Ing. Jiřímu Kaiserovi, Ph.D., za veškeré rady a čas, který věnoval k dokončení této diplomové práce. Dále děkuji majitelům penzionu za to, že mi umožnili vypracovat diplomovou práci v jejich podniku a za poskytnutí potřebných dat.

# Abstrakt

Cílem diplomové práce je analýza vybraných podnikových procesů, návrh jejich změn a hodnocení, jestli se dané změny vyplatí v organizaci realizovat. Přínosem práce je pak zlepšení chodu organizace. Práce se skládá ze dvou částí. V první teoretické části jsou popsána témata a metody, jež jsou následně využity v druhé části praktické. Konkrétně jde o představení základních pojmů jako proces či systém, vysvětlení nutnosti reengineeringu a jak k němu přistupovat a v poslední řadě představení metod ekonomického hodnocení investic. V praktické části se práce zabývá analýzou rezervačních procesů penzionu, jejich následnou úpravou za využití rezervačního systému, stanovením požadavků na rezervační systém a zjištěním, jestli se nově navržené procesy v porovnání se současnými vyplatí realizovat.

## Klíčová slova

Proces, systém, informační systém, rezervační systém, rezervačně-informační systém, reengineering.

# Abstract

The aim of this diploma thesis is analysis of chosen company processes, proposal for their changes and evaluation if these changes would be beneficial for the organization. The contribution of the thesis is increased efficiency for management of the organization. Thesis is composed of two parts: In first theoretical part, topics and methods used in second practical part of the thesis are described. Specifically, it is introduction of basic definitions for terms like process or system, explanation on needs for reengineering and how to approach it and lastly, introduction to methods for economical evaluation of investments. Second practical part of thesis is focusing on analysis of boarding house's reservation processes, determining requirements for reservation system and conclusion if newly suggested processes would be beneficial compared to currently used processes.

## Key words

Process, system, information system, reservation system, reservation-information system, reengineering.

# Obsah

<b>Úvod .....</b>	<b>5</b>
<b>1 Základní pojmy .....</b>	<b>7</b>
1.1 Proces .....	7
1.2 Systém .....	7
1.3 Informační systém .....	8
1.4 Rezervační systém .....	8
1.5 Rezervačně-informační systém.....	8
<b>2 Reengineering.....</b>	<b>9</b>
2.1 Důvody reengineeringu .....	9
2.2 Přístup k reengineeringu .....	10
2.3 Průběžné zlepšování procesů .....	10
2.4 Výběr metodiky reengineeringu .....	10
2.5 Analýza podnikových procesů .....	10
2.6 Mapování procesů .....	11
2.7 Průběh procesu.....	11
2.8 Metody modelování .....	12
2.8.1 UML .....	12
2.8.2 BPMN.....	12
2.8.3 Případy užití.....	14
<b>3 Investice .....</b>	<b>15</b>
3.1 Statistické metody hodnocení investic.....	15
3.1.1 Čistý celkový příjem.....	15
3.1.2 Doba návratnosti .....	15
3.2 Dynamické metody hodnocení investic.....	16
3.2.1 Čistá současná hodnota.....	16
3.2.2 Doba návratnosti (Payback period).....	17
3.2.3 Vnitřní výnosové procento .....	17
3.2.4 Index ziskovosti .....	17
<b>4 Představení penzionu.....</b>	<b>19</b>
<b>5 Analýza podnikových procesů .....</b>	<b>20</b>



5.1	Vytvoření rezervace po telefonu .....	20
5.1.1	Analýza procesu vytvoření rezervace po telefonu .....	20
5.2	Vytvoření rezervace emailem .....	21
5.2.1	Analýza procesu vytvoření rezervace emailem .....	21
5.3	Rezervace přes booking.com .....	21
5.3.1	Analýza procesu vytvoření rezervace přes booking.com .....	21
5.4	Zrušení rezervace emailem .....	22
5.4.1	Analýza procesu zrušení rezervace emailem .....	22
5.5	Zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy .....	22
5.5.1	Analýza procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy .....	23
5.6	Zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com .....	23
5.6.1	Analýza procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com .....	23
5.7	Zrušení rezervace na booking.com .....	24
5.7.1	Analýza procesu zrušení rezervace na booking.com .....	24
<b>6</b>	<b>Návrh změny procesů a specifikace požadavků .....</b>	<b>25</b>
6.1	Návrh procesu vytvoření rezervace po telefonu .....	25
6.1.1	Specifikace rezervačního systému u návrhu procesu vytvoření rezervace po telefonu .....	26
6.2	Návrh procesu vytvoření rezervace emailem .....	27
6.2.1	Specifikace rezervačního systému u návrhu procesu vytvoření rezervace emailem .....	27
6.3	Vytvoření rezervace přes webové stránky penzionu .....	28
6.3.1	Specifikace rezervačního systému u návrhu procesu vytvoření rezervace přes webové stránky penzionu .....	29
6.4	Návrh procesu vytvoření rezervace přes booking.com .....	29
6.4.1	Specifikace rezervačního systému u návrhu procesu vytvoření rezervace přes booking.com .....	30
6.5	Návrh procesu zrušení rezervace emailem .....	30
6.5.1	Specifikace rezervačního systému u návrhu procesu zrušení rezervace emailem .....	30
6.6	Návrh procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy .....	31
6.6.1	Specifikace rezervačního systému u návrhu procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy .....	32
6.7	Návrh procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com .....	32

6.7.1	Specifikace rezervačního systému u návrhu procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com.....	33
6.8	Návrh procesu zrušení rezervace na booking.com.....	33
6.8.1	Specifikace rezervačního systému u návrhu procesu zrušení rezervace na booking.com .....	33
<b>7</b>	<b>Ekonomické hodnocení procesů penzionu .....</b>	<b>35</b>
7.1	Sběr dat.....	35
7.1.1	Údaje z booking.com .....	36
7.1.2	Emailové složky .....	36
7.1.3	Rezervační kniha.....	38
7.1.4	Celkový přehled dat.....	38
7.2	Vypsání a ohodnocení procesů penzionu .....	40
7.2.1	Ohodnocení procesu vytvoření rezervace po telefonu.....	41
7.2.2	Ohodnocení procesu vytvoření rezervace emailem.....	42
7.2.3	Ohodnocení procesu vytvoření přes booking.com .....	43
7.2.4	Ohodnocení procesu zrušení rezervace emailem .....	43
7.2.5	Ohodnocení procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy.....	44
7.2.6	Ohodnocení procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com....	45
7.2.7	Ohodnocení procesu zrušení rezervace na bookig.com .....	46
7.3	Vypsání a ohodnocení návrhů procesů penzionu.....	46
7.3.1	Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace po telefonu.....	46
7.3.2	Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace emailem .....	48
7.3.3	Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace přes webové stránky penzionu ...	49
7.3.4	Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace přes booking.com .....	49
7.3.5	Ohodnocení návrhu procesu zrušení rezervace emailem.....	50
7.3.6	Ohodnocení návrhu procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy .....	50
7.3.7	Ohodnocení návrhu procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com.....	50
7.3.8	Ohodnocení návrhu procesu zrušení rezervace přes booking.com .....	51
7.4	Celkový přehled časové náročnosti dílčích procesů .....	52
7.4.1	Procesy penzionu .....	52
7.4.2	Návrhy procesů .....	53

<b>8</b>	<b>Hodnocení investice.....</b>	<b>54</b>
8.1	Finanční úspora při implementaci rezervačního systému .....	54
8.2	Kalkulace nákladů na rezervační systém .....	58
8.2.1	Rezervační systém 1 .....	58
8.2.2	Rezervační systém 2 .....	59
8.2.3	Rezervační systém 3 .....	60
8.2.4	Rezervační systém 4 .....	62
8.3	Výpočet cash flow .....	62
8.4	Výpočet čisté současné hodnoty .....	63
	<b>Závěr .....</b>	<b>64</b>
	<b>Seznam použité literatury .....</b>	<b>65</b>
	<b>Seznam případů užití.....</b>	<b>67</b>
	<b>Seznam tabulek .....</b>	<b>68</b>
	<b>Obsah přílohy 1 na CD.....</b>	<b>70</b>

# Úvod

Reengineering podnikových procesů je nedílnou součástí každého úspěšného podniku a je potřeba k němu přistupovat průběžně. Majitelé penzionu různé procesní změny dělají na denní bázi, avšak žádná z těchto změn by se nedala nazvat velkou. Velké změny však není snadné zavést ze dne na den, jelikož před jejich implementací je nejprve nutné zjistit, jestli se daná změna vyplatí realizovat. Teoretická část se na začátku zabývá základními pojmy, jenž je nutné si představit. Následně se věnuje otázce, proč je vůbec reengineering procesů tak důležitý a jak k němu přistupovat. Na závěr této části je potřeba uvést metodiky, jež jsou použitelné pro hodnocení případné investice do navrhovaných změn.

Praktická část se nejprve věnuje představení penzionu a následně analýze současných rezervačních procesů penzionu. Dále se zaměřuje na jejich možnou změnu za využití rezervačního systému. Posledním bodem, jenž je nutný v této části práce udělat, je zhodnotit, jestli se změny vyplatí realizovat či nikoliv, což je umožněno na základě sběru dat, časovém ohodnocení jednotlivých procesů a zjištění nákladů na rezervační systém.

# TEORETICKÁ ČÁST

# 1 Základní pojmy

V této kapitole si představíme několik pojmů, které se v průběhu práce budou vyskytovat.

## 1.1 Proces

*„Podnikový proces je souhrnem činností, transformujících souhrn vstupů do souhrnu výstupů (zboží nebo služeb) pro jiné lidi nebo procesy, používající k tomu lidi a nástroje.“ (1)*

*„Proces je definován jako soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících činností, který přeměňuje vstupy na výstup. Činnosti využívají zdrojů (lidí, nástrojů, materiálu apod). Proces může mít více vstupů a také více výstupů.“ (2)*

*„Proces je organizovaná skupina vzájemně souvisejících činností a/nebo subprocesů, které procházejí jedním nebo více organizačními útvary či jednou (podnikový proces) nebo více spolupracujícími organizacemi (mezipodnikový proces), které spotřebovávají materiální, lidské, finanční a informační vstupy a jejichž výstupem je produkt, který má hodnotu pro externího nebo interního zákazníka.“ (3)*  
Zjednodušeně jde o navazující soubor činností. Posloupnost sekvenčních aktivit, jež mají společný cíl, tak by se dal proces také charakterizovat. Existence procesu je zapříčiněna z jednoho důvodu, má hodnotu pro zákazníka. Zákazníková potřeba je vstupním signálem, jenž posloupnost sekvenčních aktivit spouští. Následně dle stanovených pravidel spotřebuje nebo využije určité zdroje podniku a vytvoří službu či produkt, které potřebu zákazníka na výstupu uspokojí. Na zdrojích a procedurách procesu, jenž probíhá sekvenčně a opakovaně, tedy závisí jeho funkčnost. (4, 5)

## 1.2 Systém

Pokud dáme dohromady všechny známé definice systému, zjistíme, že říkají o systému v principu to stejné. To znamená, že:

- *„systém je soubor souvisejících prvků,*
- *systém vyjadřuje zvláštní jednotu, soudržnost s okolím,*
- *systém je obvykle zároveň prvkem nějakého systému na nižší (vyšší) rozlišovací úrovni,*
- *prvek systému je zpravidla systémem na vyšší rozlišovací úrovni.“ (4)*

Systém tedy můžeme vnímat jako množinu vazeb a prvků, jež je mezi nimi účelově definovaná a která dohromady stanovuje u celku jeho vlastnosti. Taktéž za systém můžeme považovat tuto zkrácenou definici, jež říká, že množina vazeb a prvků účelově definovaná mezi nimi je systém. (4,6)  
Výše zmíněné definice důrazně ukazují systémovou účelovost. Pokud není vyhraněn účel pro systém, který implementujeme, pro jeho definování nám následně scházejí kritéria. Po celý čas, kdy pracujeme se systémem, musíme respektovat účelové vyhranění systému. Jelikož by mohlo dojít k velkým omylům, pokud bychom pro jiný účel použili definovaný systém, jenž byl definován pro účel jiný. (4)

## 1.3 Informační systém

*„Informační systém (IS) je takový systém, kde se vazby mezi prvky a vazby s okolím (vstupy a výstupy systému) realizují předáváním dat a informací.“ (7)*

Pokud pohlédneme na informační systém obecně, je nutné podotknout, že informační systém představuje skutečnost, že bez ohledu na formu přenosu, zpracování, prezentace a ukládání a využívané informační technologie jsou v informačním systému sdílena data. Informační systémy byly v různých podobách lidstvem využívány vlastně od jeho počátku, avšak princip fungování je stále stejný. Vložíme data, následně je zpracujeme a na závěr jsou využita pro rozhodovací proces jako výstupy. Rozdíl tedy není v principu fungování, ale především v datových nosičích a technologiích. (7, 8, 9)

## 1.4 Rezervační systém

Primárním účelem rezervačního systému je správně zaznamenávat dostupnost libovolných komodit a rezervací ve skutečném čase. Služba nebo výrobek mohou být komoditou. Rezervační systém nám podává informace o vytížení služby či výrobku a hlídá, aby nedocházelo k překročení povolené kapacity. Rezervační formulář je hlavním nástrojem rezervačního systému. Největší uplatnění našel ve službách cestovního ruchu. (10)

## 1.5 Rezervačně-informační systém

Rezervačně-informační systémy jsou pro cestovní ruch důležitým zdrojem informací. Informace (data) jsou základní stavební jednotkou těchto systémů. Standardně se používá pro rezervačně-informační systémy jen název informační systém, a i přesto, že existují separátně jako rezervační systém a informační systém, tak v oblasti cestovního ruchu toto oddělování není vhodné. Je to především z důvodu, že se oba systémy dohromady skvěle doplňují. Informační systém pomáhá uživateli se seznámit a vyhledat požadované informace, jelikož jde o přehled všech informačních toků, řízených dat, znalostí a informací. Naproti tomu rezervační systém požadovanou službu (informaci) má za úkol rezervovat. (11)

Komplexnost nabídky a zlepšení úrovně informací a služeb a datové a organizační propojení velkého množství subjektů cestovního ruchu je smyslem rezervačních a informačních systémů. Oba dva systémy mohou být dostupné jak na počítačové síti, tak na lokální úrovni. (11)

## 2 Reengineering

*„Reengineering v podstatě znamená zásadní přehodnocení a radikální rekonstrukci (re-design) podnikových procesů tak, aby mohlo být dosaženo dramatického zdokonalení z hlediska kritických měřítek výkonnosti, jako jsou náklady, kvalita, služby a rychlost.“ (12)*

Na trhu se dnes firma již neudrží, pokud své podnikové procesy nebude zlepšovat. V ekonomikách, tedy alespoň v těch zdravějších, se zvykem stalo, že firmy na popud svých zákazníků, jež chtějí neustále lepší služby a produkty, systematicky přemýšlejí o zdokonalování svých procesů. Nastane-li situace, kdy zákazník nedostane to, co chce, má možnost si vybrat jinou konkurenční společnost.(1)

### 2.1 Důvody reengineeringu

Zákazníků je dnes nedostatek, kdežto dříve byla situace opačná a firmy nezvládaly uspokojovat jejich potřeby. Zákazník se mění v pána, jelikož trh je nasycen. Zákazník si dříve našel produkt sám, firmy měly jediný úkol, a to produkt vyrobit. Koupit či nekoupit to bylo jediná možnost, kterou zákazník měl. Vyrábět kompatibilní produkt dovozovala firmám tato situace. Kompatibilní produkt je činnost, kde nejefektivnější je rozdělit na malé části dělbu práce a konkurenci porazit nižší cenou. S kompatibilním produktem firma dnes již dlouho nebude sbírat úspěchy. Je to z toho důvodu, že zákazník si může vybírat a pokud nabídka nemá vhodné vlastnosti, zákazník se může poohlédnout jinde. Mnoho modifikací výrobků jsou firmy nuceny vyrábět, a to značně zesložituje výrobu. Efektivita dělby práce už není taková jako dříve. Ve firmách se zvyšuje význam nevýrobních profesí, který způsobuje převaha kupujících. Rozhodující je dnes práce obchodníků, marketingových specialistů nebo průzkumníků trhu, zatímco v minulosti rozhodující byla práce dělníků a jejich organizace práce. Změnila se i povaha konkurence. Je potřeba hledat stále nové způsoby konkurence, jelikož dnes s nedostatkem kupujících už nelze konkurovat pouze cenou. Služby spojené s výrobkem, variantní provedení či kvalita dnes rozhodují na trzích. Jen někdy tedy rozhoduje cena. Jen stěží obhajitelné je paradigma, že stlačit cenu dolů, je to nejdůležitější. Nepřízpůsobivost firem s již zaběhlou organizací práce způsobuje další konkurenční problém. Nové firmy, jež nejsou zatížené dřívějším vývojem, přicházejí na trh. V dané době se dle situace utvářejí nové firmy, kdežto zavedeným firmám přizpůsobení trvá déle. Nic jistého tedy nemají ani existující firmy. Situace se mění ze dne na den a to, co bylo dnes žádané, zítra již nemusí být dostatečně dobré. Změna je poslední a nejdůležitější fenomén. Potřeba změny přichází skoro neustále, již tomu není jako dříve, kdy byla změna nutná jen jednou za čas. Důvodem této potřeby je právě zmiňovaná zesilující se konkurence a nedostatek zákazníků. Zkracuje se doba vývoje výrobků. Inovace produktů je neustálá. O budoucí generaci výrobků musíme přemýšlet již dnes. Vázat se na ni však nesmíme. Všechno jinak může být již zítra. Čas rozhoduje, a proto v dnešní době firmy, jež musí být mnohem více přizpůsobivé, na osvědčené postupy nemohou spoléhat. Nepřetržitá se stává potřeba změny. Změna musí být úplná a každodenní součástí firmy. (1)



## 2.2 Přístup k reengineeringu

Za dobu využívání reengineeringu bylo vyzkoušeno několik variant průběžného zlepšování podnikových procesů i radikálního reengineeringu, dle potřeb a povahy firmy, dané situace i odvahy vedení, a to s většími či menšími neúspěchy a úspěchy. Stanovit vhodný způsob, jenž by platil pro každou situaci, je velmi obtížně, přesněji řečeno spíše nemožné. (1)

## 2.3 Průběžné zlepšování procesů

Na průběžném zlepšování podnikových procesů začíná v dnešní době mnoho firem pracovat. Tento přístup si zakládá na měření a pochopení současných procesů a z toho vyplývajících podmětů k jeho zdokonalování. Dalo by se říci, že se zde jedná o jakýsi „*přirozený procesní přístup*“. K průběžnému zlepšování procesu vede několik základních kroků. První krokem je popis současného stavu procesu. Druhým krokem je pak stanovení sledovaných metrik. Dalším krokem je sledování provozu procesu, který identifikuje možnosti k jeho vylepšení, jež je nutno dát do vzájemného kontextu a následně, jako soudržný celek, zavést. Změny, které nastaly, je samozřejmě nezbytné dokumentovat, což nás opět vrátí k prvnímu kroku. Tento neustále se opakující koloběh můžeme nazvat jako soustavné – průběžné – zlepšování procesů. (1)

## 2.4 Výběr metodiky reengineeringu

Jen jako vzor postupu a základní přehled problematiky mohou sloužit metodiky reengineeringu procesů. Pouze metodická znalost není vše, při využívání metodik je potřeba použít příslušné dovednosti a znalosti. Ani ta nejlepší metodika neudělá z lajka experta a také nevyřeší sama problémy, jež vedou k reengineeringu. Každý projekt reengineeringu by měl mít vytvořenou metodiku svou vlastní silou. Tato metodika by měla zohledňovat specifickou prostředí a potřeby, danou situaci a vyšší úroveň znalostí aktérů chystaného reengineeringu. Není reálné, aby někdo používal efektivně něco, co mu není vlastní a čemu nerozumí. Kvalitní reengineeringový projekt směřuje k výsledku, jenž respektuje ostatní a je postaven na nejlepších zkušenostech, přináší podstatná a významná vylepšení činnosti celé firmy a je zaměřen na budoucnost. (1)

## 2.5 Analýza podnikových procesů

Analýza procesů se zabývá popisováním procesů v podniku. Abychom je však mohli popsat je nejprve nutné podnikové procesy pochopit. Na základě pochopení podnikových procesů je pak možné je efektivněji řídit a zlepšovat, což je také důvod proč se analýza procesů provádí. Procesní analýzu můžeme také využít k popisu nebo zjištění profitability, účelnosti či hospodárnosti. Dále vypomáhá jednotlivé procesy vizualizovat, popsat, utřídit a identifikovat. Poskytuje detailní přehled a může pomoci odhalit problémy nebo nedostatky. Výsledky procesní analýzy se nejčastěji prezentují formou procesních modelů. Standardní postup u procesní analýzy stejně jako u metod reengineeringu nelze jednotně definovat a postup u každého jednotlivého případu je prováděn jinak. Nicméně špatně provedená analýza může být velký problém. (13)

## 2.6 Mapování procesů

Již před zavedením informačního systému ve fázi mapování procesů a tvorby modelu aktuálního stavu procesů se začíná se zlepšováním podnikových procesů. Model aktuálního stavu procesů se využívá i k úpravám procesů (např. snížení počtu dokumentů, využití outsourcingu či analýza krizových míst) a nejen pouze jako podklad pro zavádění. (14)

Mapování procesů můžeme v principu provádět třemi způsoby. Prvním způsobem je grafická podoba, druhým pak textové znázornění a posledním způsobem znázornění je za pomoci tabulek. (4) Na druhu analýzy procesů a provedeném rozsahu také závisí možnosti zlepšování procesů, jelikož záleží na tom, jestli se mapování bude zaměřovat jen na některé procesy či na celý podnik a jestli se bude jednat pouze o podrobný popis veškerých činností procesů nebo pouze o standardní přehledové mapování na nejvyšší úrovni. (14)

Vytvoření mapy procesů, jež bude výsledkem nově vytvořených procesů (reengineeringu), je zahrnuto do mapování procesů. Design procesů ukazuje procesní mapa, a to včetně toho, jak zapojované budou technologie a personál a jak organizována bude práce. Kromě toho je bráno v potaz i okolí podniku. Konkrétněji procesní model zahrnuje oblasti jako produkty, trhy, strategie firmy, rizika, řízení projektů, znalosti, organizaci, IT a IS, zdroje a samozřejmě podnikové procesy. (3)

Reengineering procesu je všestranný a spadá pod něj mnoho prvků. Avšak dojde-li k tomu, že mapa bude obsahovat přehnaně moc informací, může nastat situace, kdy uživatelé budou zavaleni informacemi či zmateni. Proto se doporučuje vytvořit procesních modelů více na odlišných úrovních podrobnosti. Následně se procesní mapy různým lidem ukazují dle toho, na jakých úrovních podrobnosti je nutná jejich procesní znalost. (3)

## 2.7 Průběh procesu

Definovanou událostí spouštíme proces. Události v praxi mohou být velmi rozdílné. Výjimečný stav (např. výpadek či porucha), interní potřeba změny (např. zrod potřeby inovace služby či produktu), čas (procesy spouští na základě časového okamžiku či stanoveného data) a vstup do podniku (např. příchod zákazníka do obchodu spustí proces prodeje zboží) jsou jejich základní typy. Do procesu na jeho počátku všechny vstupy představují hmotně-energetické a informační vstupy procesu. S jeho aktivující událostí může být spojen některý z těchto vstupů. Například to může být objednávka či materiál u výrobního procesu. Výstupy procesu jsou stejně jako vstupy hmotně-energetické a informační. Například to může být odeslané zboží zákazníkovi či hotový výrobek. Celá řada charakteristik je spojená s procesem. O formulaci jeho účelu a cíle se jedná především. To jsou například odpovědi na otázky, jaké jsou pro proces důvody nebo proč vlastně proces probíhá. Dále k nim patří řídicí objekty (např. objekty, jež řídí běh procesu), podpůrné objekty (např. informace, nástroje či lidé, jež jsou používány procesem, ale nejsou procesem přetvářeny a spotřebovány), logika procesu, jež individuální činnosti v procesu představuje, vnitřní obsah (proces rozdělujeme na subprocessy, jež následně bereme jako samostatné procesy, z důvodu jeho komplikovanosti a rozsáhlosti), vlastnosti (kvalita, náklady a čas) a určení zákazníků procesu, což jsou role, kterými jsou určeny výsledky. (2)

## 2.8 Metody modelování

Různé modelovací standardy a normy jsou aplikovány pro modelování. Prvky modelu procesu a jejich smysl definují modelovací normy. K popisu procesních spustitelných modelů, jež jsou určeny k vykonání, automatizaci a integraci je užívána technická norma BPEL (Business Process Execution Language). Spouštění obstarávají web service (webové služby). K namodelování podnikových procesů slouží technicky zaměřená norma BPMN (Business Process Model and Notation) 2.0. Jeden z hlavních odvětvových standardů EPC (Event-driven Process Chains) je určen k modelování podnikových procesů. Tento standard ulehčuje práci především pracovníkům mimo IT, jelikož jeho notace není technicky zaměřená. Hlavní výhody EPC jsou rychlá a snadná optimalizace a dokumentace workflow. Pro popis software návrhů je využíván zevrubný modelovací standard UML (Unified Modeling Language). Jeho hlavní výhodou je, že se snaží překonat mezery mezi podrobným návrhem systémů softwaru a návrhem, jenž je smysluplný pro zaměstnance mimo IT oddělení. Rozhraní webových služeb popisuje standard WSDL (Web Services Description Language), který modeluje dosažitelné operace počítaje i adresy, jež volají. Procesní modely, jež naleznout užití ve workflow produktech, popisuje technická norma XPD (XML Process Definition Language). Standard popisující výměnu dat mezi web services je XSD (XML Schema Definition). Jedná se o všestranný jazyk popisující XML dokumenty. (14)

### 2.8.1 UML

Jasně nastavený význam dle pravidel syntaxe musejí mít veškeré pohledy a diagramy v UML. Sémantika je rozdělena do čtyř vrstev, v nichž jsou počítajíc s možnými rozšířeními popisovány vlastnosti diagramů. Vlastnosti primitivních údajů jsou na úrovni nejnižší. Sémantika uživatelských objektů například metadat je vyjádřena o úroveň výše. Popis prvků modelu, což jsou například metamodely, se nacházejí ještě výše. Určení vlastností metamodelu pak stojí nejvýše. (15)

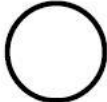

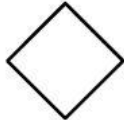



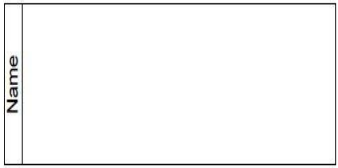
Souhrnem grafických notací k vystihnutí návrhových a analytických modelů je především UML modelovací jazyk. Za pomoci totožné formální syntaxe umožňuje modelovat složité i jednoduché aplikace. Díky tomu je možné diagramy sdílet s dalšími návrháři. I pro zadavatele aplikace jsou vybrané modely pochopitelné. (16)



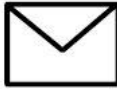
### 2.8.2 BPMN

Business Process Modeling Notation dodává srozumitelnou notaci všem zaměstnancům, ať už se jedná o technika, analytika či manažera. Jeho cílem je ustálit modelování procesů. Hlavní devízou BPMN je jednoduchost a přehlednost, a to především s ohledem na zpracování informací. Pokud bychom měli BPMN nějak definovat, řekneme, že jde o systém, jenž je určen pro modelování procesů vně podniku. BPMN je tedy jazykem, jenž je orientován procesně, a tudíž je využitelný pro oblast procesů. Funguje na principu propojení grafických objektů, jež jsou zaznamenávány na základě stanovených pravidel. BPD (Business Process Diagram) je jeden z nástrojů, jenž využívá BPMN k tvoření podnikových procesů za pomoci grafických objektů, jež od sebe odlišujeme dle jejich tvaru. Tyto grafické objekty, jak už bylo napsáno, chápeme dle stanovených pravidel. Toto spojení nám dává jazyk, podle kterého jsme schopni daný proces pochopit. BPMN jazyk nám nabízí možnost

definování výjimek, podmínek, pravidel a artefaktů a modelování orchestrace web services (webových služeb) a firemních procesů. (16, 17, 18)

Tabulka 1: Prvky notace BPMN

Element	Popis	Notace
Event	Událost (Event) je něco, co se stane během procesu či choreografie. Události mají obvykle příčinu nebo dopad a ovlivňují tok modelu. Rozlišujeme 3 typy událostí: Start (začátek), Intermediate (střed) a End (konec).	
Activity	Činnosti (Activity) jsou obecným pojmem a jsou využívány v modelovaném procesu. Dělíme je na Task (úkol) a Sub-process (dílní procesy).	
Gateway	Brána (Gateway) se používá k řízení divergence a konvergence sekvenčních toků v procesu a v choreografii. Bude tedy určovat větvení, rozvětvení, slučování a spojení cest.	
Sequence Flow	Sekvenční tok (Sequence Flow) se používá k zobrazení směru a pořadí činností v procesu.	
Message Flow	Tok zpráv (Message Flow) se používá k zobrazení zpráv mezi dvěma účastníky, kteří jsou připraveni je poslat a přijmout. V BPMN jsou účastníci zobrazeni oddělenými tzv. bazény (Pools).	
Association	Asociace (Association) se používá k propojení informací a artefaktů s BPMN grafickými prvky. Také textové poznámky a další artefakty mohou být spojeny s grafickými prvky. Šipka označuje směr toku, je-li to vhodné.	
Pool	Bazén (Pool) je grafické znázornění účastníka.	

Lane	Pruh (Lane) je dílčí oddíl v procesu, někdy v bazénu. Jinak řečeno, rozděluje jednoho účastníka na více účastníků, avšak v rámci podniku. Pruhy jsou zvyklé organizovat a kategorizovat činnosti.	
Data Object	Datové objekty (Data Object) poskytují informace o tom, co činnosti požadují nebo co vytvářejí.	
Message	Zpráva (Message) se používá mezi dvěma účastníky k zobrazení obsahu komunikace.	

Zdroj: (18)

### 2.8.3 Případy užití

„Případy užití zachycují přesně funkčnost, která bude budoucím informačním systémem pokryta, a vymezují tak jednoznačně rozsah prací.“ Jeden případ užití tedy popisuje pouze jednu požadovanou funkčnost systému. (16)

Důležitým pojmem případu užití je scénář. Scénář případu užití je posloupnost kroků, jež popisuje vzájemné působení mezi systémem a aktérem, kde aktéra budeme chápat jako externí objekt. Ideální formou zápisu scénářů je tabulka. (16)

Popis případu užití nemá definovaný žádný standard, avšak z praxe se dají vyčíst různá doporučení. Prvním doporučením je, že pomocí slovesné vazby by měl být tvořen název případů užití. Druhým doporučením je číslování jednotlivých kroků. Pro popis jednotlivých kroků by se měly používat srozumitelné a stručné věty. (16)

## 3 Investice

„Jako investice se v ekonomii označuje ta část příjmu (důchodu), která je vložena do kapitálu. Tedy do dlouhodobých statků, které nepřinášejí okamžitý prospěch, ale umožní zvýšení produkce statků v budoucnosti.“ (19)

Investice má většinou tři charakteristické znaky. Prvním takovým znakem je, že na začátku je větší peněžní jednorázový výdaj. Druhým znakem pak je, že investice je využívána obvykle k pořízení majetku s delší dobou životnosti než 1 rok. Posledním znakem je, že investice přináší delší dobu příjmy. (20)

Při rozhodování, jestli investici uskutečnit nebo ne, je zásadní schopnost zhodnocení. Samozřejmě musíme zvažovat, jestli na uskutečnění investice máme prostředky, ale není to hlavním kritériem. Hodnotit investice můžeme za využití statistických a dynamických metod. (20)

### 3.1 Statistické metody hodnocení investic

Statistické metody slouží především pro snadné a rychlé vyhodnocení a časový průběh berou v potaz jen omezeně. To samé platí i pro riziko, které není bráno v úvahu vůbec. Zaměřují se na porovnání počátečních výdajů s peněžními toky. (20)

#### 3.1.1 Čistý celkový příjem

Jedná se o součet všech cash flow, od kterých je odečtena počáteční hodnota investice. (20)

$$NCP = CP - IN = -IN + \sum_{i=1}^n CF_i$$

CP = Celkový příjem

IN = počáteční výdaj

Zdroj: (20)

#### 3.1.2 Doba návratnosti

Doba návratnosti nám určí rok, kdy investice bude splacená. Jinak řečeno rok, kdy hodnota nakumulovaných příjmů bude kladná. Jelikož počáteční investovaný výdaj bereme jako cash flow v roce 0, bude kumulace cash flow na začátku záporná. Pro úplné dovysvětlení uvedu příklad. Berme, že počáteční výdaj na investici byl 10 tis. Kč. V prvním roce byly příjmy 4 tis. Kč. To znamená, že v prvním roce kumulované cash flow bude -6 tis. Kč. V druhém roce dosáhly příjmy hodnoty 7 tis. Kč, tudíž 2. druhý rok je rokem návratnosti investic, jelikož nakumulované cash flow bude v druhém roce činit 1 tis. Kč. (20)

## 3.2 Dynamické metody hodnocení investic

Na rozdíl od statických metod hodnocení investic, dynamické metody berou v potaz tři základní faktory. Těmito faktory jsou riziko, cash flow (finanční přínos) a čas. (20)

### 3.2.1 Čistá současná hodnota

Uskutečňovat by se měly jen investice, jež mají kladnou čistou současnou hodnotu, tudíž vyšší než 0. Jinak řečeno, měly by se uskutečňovat jen takové investice, u kterých jsou náklady nižší než jejich hodnota. Čistou současnou hodnotu můžeme vypočítat, pokud známe současnou hodnotu, již vypočteme tak, že budoucí cash flow jednoduše diskontujeme stanoveným  $r$  (diskontní sazba). Současná hodnota pracuje v aktuálních peněžních tocích (cash flow), což nám dává možnost sčítat současné hodnoty. (21)

Prvním krokem tedy bude odhadnout budoucí cash flow, které se uskuteční v době realizace investice. Druhým krokem je pak určit diskontní sazbu, jež by měla odrážet jak rizika spojená s investicí, tak časovou hodnotu peněz. Dalším úkolem pak bude diskontovat stanovená cash flow. (21)

Výpočet současné hodnoty:

$$PV = \frac{C_1}{(1+r)^1} + \frac{C_2}{(1+r)^2} + \frac{C_3}{(1+r)^3} + \dots + \frac{C_t}{(1+r)^t}$$

$C_t$  = cash flow

$r$  = diskontní sazba

$t$  = rok investice

Zdroj: (21)

K výpočtu Net Present Value (čisté současné hodnoty) ještě přičteme počáteční cash flow, jež je však obvykle záporné a většinou se jedná o jednorázové pořizovací náklady na investici. (21)

$$NPV = C_0 + \sum_{t=1}^T \frac{C_t}{(1+r)^t}$$

$C_t$  = cash flow

$C_0$  = počáteční výdaj

$r$  = diskontní sazba

$t$  = počet let

$T$  = doba životnosti investice

Zdroj: (21)

Tabulkový procesor Excel nám umožňuje vypočítat jak současnou hodnotu, tak čistou současnou hodnotu za použití funkcí SOUČHODNOTA a ČISTÁ.SOUČHODNOTA. (21)

### 3.2.2 Doba návratnosti (Payback period)

Pravidlo doby návratnosti nám říká, kolik let je potřeba k tomu, aby se investice zhodnotila, byla kladná. Avšak po zjištění doby návratnosti investice už pravidlo nebere v potaz peněžní toky, kterých je dosaženo po zjištění požadované doby návratnosti, což je u dlouhodobých projektů problém. Postup při výpočtu doby návratnosti jako dynamické metody je obdobný tomu, jenž je popsán u statických metod s tím rozdílem, že kumulované peněžní toky jsou diskontovány. (20, 21)

### 3.2.3 Vnitřní výnosové procento

Jako diskontní sazbu definujeme vnitřní výnosové procento (IRR), kde platí pravidlo, že  $NPV = 0$ . Uskutečňovat by se měly jen investice, u kterých jsou náklady obětované příležitosti nižší než míra výnosnosti. (21)

Metodu vnitřního výnosového procenta můžeme použít jen tehdy, pokud na počátku procesu investice probíhá jeden či více záporných cash flow, ale za předpokladu, že další v řadě jsou už pouze kladné. (21)

$$0 = \frac{C_1}{(1 + IRR)^1} + \frac{C_2}{(1 + IRR)^2} + \dots + \frac{C_t}{(1 + IRR)^t}$$

$C_t$  = cash flow

IRR = vnitřní výnosové procento

t = počet let

Zdroj: (21)

Tabulkový procesor Excel nám umožňuje vypočítat hodnotu vnitřního výnosového procenta pomocí funkce MÍRA.VÝNOSNOSTI. (21)

### 3.2.4 Index ziskovosti

Index ziskovosti spočítáme jako poměr součtu budoucích cash flow a počátečního výdaje za investici. (20)

$$PI = \frac{PV}{IN}$$

PV = současná hodnota

IN = počáteční výdaj

Zdroj: (20)

Pokud je index ziskovosti roven nebo větší než 1, je investice přijatelná. (20)



# **PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 Představení penzionu

V praktické části nejprve představím prostředí nejmenovaného penzionu. Následně zanalyzuji veškeré procesy, které souvisí s rezervacemi, a navrhnu jejich změny při využití rezervačního systému. Z navrhovaných procesů dále vyplyne, jaké požadavky by měl rezervační systém splňovat. Následovat bude pravděpodobně nejkomplicovanější pasáž praktické části, a to ohodnocení jednotlivých procesů. Díky tomu získám celkovou časovou náročnost jednotlivých procesů za rok. Po porovnání procesů penzionu s mými návrhy budu schopný říci, jak časově úsporný bude pro penzion nákup rezervačního systému. Dále bude potřeba zvolit vhodný rezervační systém, který bude jak svými funkcemi, tak cenou přijatelný. V posledním kroku vypočítám finanční úsporu, kterou následně porovnám s náklady na rezervační systém za pomoci metody čisté současné hodnoty.

Penzion se nachází v horském letovisku Rokytnice nad Jizerou v západních Krkonoších, což je okres Semily, který leží v Libereckém kraji. Penzion má 7 pokojů a při plném obsazení může v penzionu být až 35 hostů. O penzion se starají jeho dva majitelé, kterým během sezóny jezdí vypomáhat jejich syn, ale většinou jen o víkendech. O veškeré činnosti, které jsou nutné v penzionu vykonávat, se starají majitelé sami, což je pro ně velmi namáhavé. Už delší dobu uvažují o tom, že bude nutné některé činnosti zjednodušit, jelikož za pár let už nebudou schopni veškerou práci zvládat sami. (22)

## 5 Analýza podnikových procesů

Prvním krokem bude za spolupráce majitelů sepsat a následně zanalyzovat veškeré procesy týkající se rezervací.

### 5.1 Vytvoření rezervace po telefonu

Procesní diagram se nachází v příloze číslo 1 v souboru diagram procesu vytvoření rezervace po telefonu.

Podnikový proces vytvoření rezervace po telefonu začíná v okamžiku, kdy majitel či majitelka penzionu přijmou hovor. Po následujících formalitách zákazník požádá o vytvoření rezervace. Majitel/ka firmy ověří ve své rezervační knize dostupnost pokojů v dotazovaném termínu. V této fázi procesu mohou nastat dvě situace, buď v požadovaném termínu bude pokoj či pokoje dostupné, nebo nikoliv. Pokud v daném termínu pokoje k dispozici nejsou majitel/ka firmy, ještě nabídne jiný termín, který bude vzápětí přijat či nepřijat. Jestliže dojde k odmítnutí nabízeného termínu, majitel/ka se se zákazníkem rozloučí a tato část procesu se uzavře. Pokud však zákazník nabízený termín přijme, proces se rázem přesune do fáze, kde by zákazník byl i tehdy, kdyby jeho požadovaný termín byl k dispozici.

Majitel/ka penzionu nicméně i přes ověření dostupnosti a možnost zapsání objednávky do rezervační knihy ihned tak neučiní, jelikož v penzionu trvají na tom, že je potřeba objednávku sepsat do emailu, jenž musí obsahovat datum příjezdu a odjezdu a počet osob. Email zákazník může odeslat i přes stránky penzionu, kde je možné vyplnit formulář, který email s požadovanou objednávkou vygeneruje. Po obdržení emailu by se dalo říci, že proces pokračuje oficiální cestou. Opět přijde na řadu kontrola dostupnosti, a to i přesto, že většina zákazníků odešle email bezprostředně po telefonickém rozhovoru. Jestliže je objednávku možné splnit, majitel/ka запиše objednávku do rezervační knihy a na webové stránce booking.com pokoj označí jako nedostupný. Následně vypočítá kalkulaci celého pobytu a požádá zákazníka o zaslání fakturačních údajů, na jejichž základě vystaví zálohovou fakturu. Posledním krokem před ukončením rezervačního procesu je informování zákazníka na datum úhrady zálohové faktury.

#### 5.1.1 Analýza procesu vytvoření rezervace po telefonu

Vytvoření rezervace po telefonu je nejdelším a nejkomplicovanějším procesem vytvoření rezervace v podniku. Dalo by se říci, že se proces skládá ze dvou částí. První částí je telefonický rozhovor, který majitelům zabírá spoustu času a vlastně ani nevede ke kompletnímu vytvoření rezervace, jelikož pro její vytvoření majitelé trvají na tom, aby přišlo oficiální potvrzení emailem. Druhá část je pak emailová komunikace, kde dojde k oficiálnímu vytvoření rezervace, což je vlastně celý proces vytvoření rezervace emailem (viz proces níže). Z toho tedy vyplývá, že první fáze je víceméně neefektivní a jedinou výhodou, jíž má komunikace po telefonu, je to, že majitelka může se zákazníkem více pracovat a pokud není k dispozici jím zvolený termín, tak může okamžitě najít alternativu a dohodnout termín jiný. Všechny potřebné úkony k vytvoření rezervace se tedy odehrávají až v druhé části procesu vytvoření rezervace po telefonu.

## 5.2 Vytvoření rezervace emailem

Procesní diagram se nachází v příloze číslo 1 v souboru diagram procesu vytvoření rezervace emailem.

Podnikový proces rezervace emailem začíná v okamžiku, kdy majitel či majitelka penzionu obdrží email. Po obdržení emailu proces pokračuje kontrolou dostupnosti. Zde mohou nastat dvě situace. První je, že v daném termínu není možné rezervaci vytvořit. V tomto případě majitel/ka penzionu odešle zákazníkovi email, že jejich rezervaci nebylo možné splnit. Druhá situace naopak rezervaci splnit může, což znamená, že majitelka následně zapíše objednávku do rezervační knihy a na webové stránce booking.com pokoj označí jako nedostupný. Následně vypočítá kalkulaci celého pobytu a požádá zákazníka o zaslání fakturačních údajů, na jejichž základě vystaví zálohovou fakturu. Posledním krokem před ukončením rezervačního procesu je informování zákazníka na datum úhrady zálohové faktury.

### 5.2.1 Analýza procesu vytvoření rezervace emailem

Rezervaci přes email lze vytvořit i rovnou bez předchozí domluvy s majitelkou či majitelem. Stačí jen sepsat pro kolik osob a v jakém termínu by zákazník chtěl přijet nebo využít formulář na internetových stránkách penzionu, který po vyplnění a odeslání vygeneruje objednávkový email. Proces vytvoření rezervace emailem je sice poněkud jednodušší než proces vytvoření rezervace po telefonu, nicméně ať už je příchozí email přímo psaný od zákazníka nebo generovaný z internetových stránek penzion, vždy po obdržení emailu následuje nutnost ještě před kompletním uzavřením rezervace odeslat několik dalších emailů. Nejnáročnější částí procesu je dle majitelů neustálé vytváření kalkulace pro zákazníky, jelikož ceny nejsou stálé a působením různých faktorů se mohou měnit.

## 5.3 Rezervace přes booking.com

Procesní diagram se nachází v příloze číslo 1 v souboru diagram procesu vytvoření rezervace přes booking.com.

Rezervace přes booking.com začíná příjmem SMS zprávy či emailu o vytvořené rezervaci na webové stránce booking.com. Majitelé následně zapíšou objednávku do rezervační knihy, čímž je proces rezervace ukončen.

### 5.3.1 Analýza procesu vytvoření rezervace přes booking.com

Nejsnadnějším způsobem vytvoření rezervace zákazníkem je pro majitele cesta přes webovou stránku booking.com, která se stará o všechny náležitosti, jež majitelé musí během výše zmíněných rezervačních procesů dělat. Jelikož booking.com má automatický rezervační systém, tak validita termínů není pro něj problémem. To samé platí i u vypočítání kalkulace. Jelikož booking.com má na starosti celý rezervační proces, z pohledů majitelů firmy se rezervační proces přes booking.com skládá jen z jednoho jediného kroku.

## 5.4 Zrušení rezervace emailem

Procesní diagram se nachází v příloze číslo 1 v souboru diagram procesu zrušení rezervace emailem. Proces zrušení rezervace emailem začíná po obdržení emailu s žádostí o zrušení rezervace. Email by měl obsahovat datum pobytu, počet rezervovaných pokojů a jméno, na které byl pobyt rezervován. Po obdržení žádosti o zrušení rezervace majitelka ihned rezervaci vymaže z rezervační knihy a uvolní pokoj na webové stránce booking.com. Je to především z důvodu, aby mohly ihned začít chodit objednávky na právě uvolněný termín. Nicméně proces zrušení rezervace tím pro majitele ještě neskončil, jelikož je potřeba zařídit záležitosti spjaté s placením. První situací je, že zákazník ještě nezaplatil zálohu, ale zrušení rezervace proběhlo v době, kdy ještě nemusí platit žádný storno poplatek, takže majitelka už jen zákazníkovi zašle na email potvrzení o zrušení rezervace. Pokud však zákazník uhradil zálohu a pobyt zrušil v době, kdy záloha už nepokrývá storno poplatků, je potřeba, aby doplatil stanovenou sumu. Zákazník může taktéž zaplatit storno poplatků, pokud neuhradil zálohu. To se zpravidla nestává, jelikož záloha musí být zaplácena, jinak je rezervace zrušena. Existuje ale výjimka, a to když zákazník rezervuje pobyt dva týdny před rezervací. To, jak lze vidět v diagramu procesu zrušení rezervace emailem, je doba, do které musí být záloha uhrazena. Majitelé opět zákazníkovi odešlou email o nutné úhradě storno poplatku. Poslední situace, jež může nastat, je ta, kdy zákazník uhradí zálohu, ale zažádá o zrušení rezervace ještě před lhůtou, kdy se aktivuje za zrušení rezervace storno poplatky. V této chvíli majitelé penzionu musí vrátit zálohu zákazníkovi. Nejprve ho však zažádají o zaslání platebních údajů a následně po obdržení dlužnou částku odešlou. Tím je pro ně proces zrušení rezervace ukončen.

### 5.4.1 Analýza procesu zrušení rezervace emailem

Po obdržení emailu s žádostí na zrušení rezervace následuje několik úkonů, které majitelé musí učinit, aby volný termín opět vrátili zpátky do nabídky. Nicméně největším problémem pro majitele je kontrola plateb a vyhodnocení finančního vyrovnání, jelikož představují časově nejnáročnější část.

## 5.5 Zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy

Procesní diagram se nachází v příloze číslo 1 v souboru diagram procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy.

Zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy začíná ihned po vytvoření rezervace. Jak můžeme vidět v diagramu, posledním krokem před dokončením rezervace je odeslání emailu s termínem úhrady zálohy. Tato doba je 7 dní a začíná se počítat dnem odeslání emailu. Po uplynutí stanovené doby majitelé zkontrolují platby související s danou rezervací a na tomto základě platbu zákazníkovi buď potvrdí či ho opět upozorní, že záloha nebyla v termínu uhrazena. Tímto upozorněním se rozběhne nová lhůta, ve které zákazník zálohu již musí uhradit, pokud chce, aby jeho rezervace nebyla zrušena. Pokud zákazník v tomto termínu již zálohu uhradil, tak mu majitelé jen zašlou email o doručené platbě. Jestliže však zákazník rezervaci ani v tomto novém termínu neuhradil, bude informován, že jeho rezervace byla zrušena. Následuje smazání rezervace z rezervační knihy a uvolnění pokoje na webové stránce booking.com. Dalším krokem je kontrola lhůty pro storno poplatků. Pokud je rezervace smazána z rezervační knihy v termínu, kdy se za zrušení rezervace storno poplatky neplatí, je rezervace majiteli penzionu pokládána za zrušenou. Pokud je však rezervace zrušena

v termínu, kdy už storno poplatků je nutné uhradit, majitelé penzionu ještě odešlou zákazníkovi email s pokyny pro úhradu storno poplatku a teprve v tu chvíli je rezervace pokládána za zrušenou.

### **5.5.1 Analýza procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy**

Proces zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy je jedním z nejnáročnějších, které se v penzionu vyskytují. Je to především z toho důvodu, že majitelé musí sami vše ověřovat. Nejprve si po odeslání emailu s datem úhrady zálohy nastaví do mobilního telefonu datum, kdy má daný zákazník poslat úhradu zálohy. Po naskočení upozornění na mobilním telefonu se musí přihlásit do internetového bankovníctví, kde musí konkrétní platbu najít a následně si ji spojit s rezervací. Tento proces se u zákazníka může opakovat i dvakrát. V procesu se také opět vyskytuje část, kdy je nutné vypočítat dobu mezi datem zrušení rezervace a datem uskutečnění zrušeného pobytu.

## **5.6 Zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com**

Procesní diagram se nachází v příloze číslo 1 v souboru diagram procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com.

Proces zrušení rezervace po zahájení konverzace na webové stránce booking.com je zahájen po skončení procesu vytvoření rezervace přes booking.com, u které majitelé rezervaci zapíší do rezervační knihy. Po vytvoření rezervace je první činností její zhodnocení. Pokud je rezervace v pořádku, nebude nutné zahájit se zákazníkem konverzaci přes booking.com. Nicméně může nastat i druhá situace, a to že se u rezervace vyskytl nějaký problém. V tom případě majitelé zahájí se zákazníkem přes booking.com konverzaci. Po vysvětlení problému, zákazník buď nabídku na vyřešení problému akceptuje či nikoliv. Jestliže nabídku neakceptuje, tak může udělat jen jedinou věc, rezervaci zrušit. Majitelé po obdržení zprávy o zrušené rezervaci poté jen rezervaci odstraní z rezervační knihy.

### **5.6.1 Analýza procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com**

Tento proces zrušení rezervace je velmi neobvyklý. Rezervaci majitelé i přesto, že mají s rezervací problém, nemohou sami na stránce booking.com zrušit. Rezervaci musí přijmout a následně se teprve k rezervaci mohou vyjádřit. Samozřejmě může nastat i situace, a většinou tomu tak je, kdy s rezervací žádný problém není. V takovém případě žádná konverzace se zákazníkem přes booking.com není nutná, ale občas se vyskytne s rezervací problém. Situace bude nejlépe popsitelná na příkladu. Majitelé ve svém penzionu zpravidla dovolují zákazníkům, aby si s sebou brali jejich čtyřnohé mazlíčky, nicméně je potřeba se nejprve majitelů dotázat. Tento dotaz se zadává při vytváření rezervace. I přesto, že by se mohl naskytnout problém, který může eskalovat až k zrušení rezervace, je rezervace na stránce závazně vytvořena. Majitelé penzionu dotaz vidí a se zákazníkem zahájí na stránce konverzaci, kde si vysvětlí potřebné detaily. Pokud je například pes na daný pokoj moc velký, majitelé nepovolí zákazníkovi příjezd s jejich zvířetem. V tomto případě má zákazník na výběr ze dvou možností, buď akceptuje, že psa na penzion vzít nemůže a rezervaci si ponechá, nebo tuto možnost neakceptuje a rezervaci sám raději zruší. Jelikož booking.com veškeré zálohy či storno poplatky řeší automaticky, tak majitelé mají mimo nezbytné konverzace jen jednu povinnost, a to zapsat si rezervaci do rezervační knihy.

## **5.7 Zrušení rezervace na booking.com**

Procesní diagram se nachází v příloze číslo 1 v souboru diagram procesu zrušení rezervace na booking.com.

Zrušení rezervace přes booking.com začíná příjmem SMS zprávy či emailu. Majitelé následně rezervaci smažou z rezervační knihy a tím je rezervace zrušena.

### **5.7.1 Analýza procesu zrušení rezervace na booking.com**

Stejně jako vytvoření rezervace přes booking.com, tak i standardní zrušení rezervace je z pohledu majitelů to nejméně náročné. Jediné, co majitelé po obdržení emailu či SMS s potvrzením udělají, je, že rezervaci smažou ze své rezervační knihy.

## 6 Návrh změny procesů a specifikace požadavků

Po analýze rezervačních procesů penzionu v předcházející kapitole se dále zaměřím na vytvoření návrhů nových rezervačních procesů při využití rezervačního systému.

### 6.1 Návrh procesu vytvoření rezervace po telefonu

Procesní diagram se nachází v příloze číslo 1 v souboru diagram návrhu procesu vytvoření rezervace po telefonu.

Přestože návrh procesu vytvoření rezervace po telefonu na pohled vypadá jako stejně zdlouhavý, není tomu tak, alespoň ze strany majitelů podniku. Proces vytvoření rezervace po telefonu se skládá ze dvou částí, kde první část telefonického rozhovoru nemá pro majitele skoro žádný význam, až na možnost lepší komunikace se zákazníkem při nabízení jiných alternativ termínů. Nový návrh procesu však z neefektivní části udělá část potřebnou a samozřejmě zachová možnost komunikace se zákazníkem při nabízení náhradních termínů.

Tato situace může nastat díky tomu, že majitelé po přijetí hovoru a ověření dostupnosti rovnou zadají do rezervačního systému objednávku. Tato změna má velkou výhodu i pro zákazníka, a to takovou, že zákazník nemusí sám psát email a čekat, až mu majitelé odešlou potvrzení. Automaticky totiž získá předběžnou jednodenní rezervaci. U aktuálního procesu může zákazníkovi nějakou dobu trvat, než sepiše objednávku do emailu a majitelům může taktéž trvat, než objednávku zpracují. To může vyústit v situaci, kdy volný termín zarezervuje jiný zákazník přes stránku booking.com.

Po vyplnění údajů rezervační systém odešle zákazníkovi potvrzovací email se zadanými náležitostmi, jako jsou počet osob, délka pobytu a cena pobytu, která se sama vygeneruje po zadání rezervace do systému. Dále rezervační systém okamžitě zablokuje pokoj na booking.com a v rezervačním systému penzionu. Následně má zákazník jeden den na to, aby rezervaci potvrdil a spolu s potvrzením odeslal potřebné náležitosti, které jsou potřeba, aby systém mohl vygenerovat zálohovou fakturu. Pokud zákazník rezervaci nepotvrdí, bude rezervace automaticky zrušena a pokoje budou uvolněny jak na stránce booking.com, tak v rezervačním systému podniku. Po odeslání zálohové faktury, systém ještě odešle email, v němž upozorní zákazníka na datum úhrady zálohy.

Pokud detailně porovnáme původní proces s novým návrhem, tak si můžeme všimnout, že v novém procesu majitelé penzionu vyjma telefonického rozhovoru a zadání rezervace do systému nemají na starosti žádnou další činnost. Z nového návrhu procesu díky automatizaci odpadlo několik činností, jež majitelům přidělávaly zbytečnou práci. Konkrétně pak veškerá emailová konverzace, vytvoření kalkulace, druhá kontrola dostupnosti, zapsání objednávky do rezervační knihy a zablokování pokoje na booking.com.



## 6.1.1 Specifikace rezervačního systému u návrhu procesu vytvoření rezervace po telefonu

Z analýzy rezervačního systému u návrhu procesu vytvoření rezervace po telefonu jsem vyzpěčifico-  
val několik požadavků, jež by měl rezervační systém splňovat:

- automatické generování emailů,
- napojení na rezervační systém booking.com,
- napojení rezervačního systému na webové stránky penzionu,
- tvorba kalkulace.

### Popis případu užití 1

Název případu užití:

Vytvoření rezervace majiteli penzionu

Identifikace případu užití:

UC001

Aktéři:

Majitel/ka penzionu, zákazník, rezervační systém

---

Kroky případu užití:	1. Majitel/ka	Přihlásí se do rezervačního systému
	2. Rezervační systém	Zobrazí kalendář s obsazením jednotlivých pokojů
	3. Majitel/ka	Zadá rezervaci do systému
	4. Rezervační systém	Vygeneruje potvrzovací email a zablokuje pokoj v rezervačním systému a na stránce booking.com na jeden den

Zdroj: Vlastní tvorba

Název případu užití:	Potvrzení rezervace po vytvoření rezervace majiteli penzionu
Identifikace případu užití:	UC002
Aktéři:	Zákazník, rezervační systém

---

Kroky případu užití:	1. Zákazník	Přihlásí se do rezervačního systému a potvrdí rezervaci
	2. Rezervační systém	Potvrdí rezervaci, vygeneruje zálohovou fakturu a upozorní na úhradu zálohy

Zdroj: Vlastní tvorba

## 6.2 Návrh procesu vytvoření rezervace emailem

Procesní diagram se nachází v příloze číslo 1 v souboru diagram návrhu procesu vytvoření rezervace emailem.

Návrh vytvoření rezervace po emailu funguje na skoro stejném principu jako návrh vytvoření rezervace po telefonu. Nicméně procesy se liší ve dvou bodech. Prvním je samozřejmě začátek procesu a druhý, ten zásadnější, je u části procesu, kde dojde k informování o nedostupnosti pokojů v daném termínu. U návrhu vytvoření rezervace po telefonu majitelé během hovoru rovnou řeknou, že pokoj není volný, ale mají ještě prostor pro nabídku jiných termínů. Kdežto u návrhu rezervace emailem majitelé musí odepsat zákazníkovi, a navíc zákazníka ani nepřesvědčí k ubytování se v jiném termínu.

Nicméně nejpalčivější problémy jako kalkulace a emailová korespondence, které aktuální rezervace po emailu má, by byly opět za pomoci automatizace rezervačního systému vyřešeny.

### 6.2.1 Specifikace rezervačního systému u návrhu procesu vytvoření rezervace emailem

Z analýzy rezervačního systému u návrhu procesu vytvoření rezervace emailem jsem v specifikoval několik požadavků, jenž by měl rezervační systém splňovat:

- automatické generování emailů,
- napojení na rezervační systém booking.com,
- napojení rezervačního systému na webové stránky penzionu,
- tvorba kalkulace.

### Popis případu užití 3

Název případu užití:	Vytvoření rezervace majiteli penzionu
Identifikace případu užití:	UC001
Aktéři:	Majitel/ka penzionu, zákazník, rezervační systém

---

Kroky případu užití:	1. Majitel/ka	Přihlásí se do rezervačního systému
	2. Rezervační systém	Zobrazí kalendář s obsazením jednotlivých pokojů
	3. Majitel/ka	Zadá rezervaci do systému
	4. Rezervační systém	Vygeneruje potvrzovací email a zablokuje pokoj v rezervačním systému a na stránce booking.com na jeden den

Zdroj: Vlastní tvorba

### Popis případu užití 4

Název případu užití:	Potvrzení rezervace po vytvoření rezervace majiteli penzionu
Identifikace případu užití:	UC002
Aktéři:	Zákazník, rezervační systém

---

Kroky případu užití:	1. Zákazník	Přihlásí se do rezervačního systému a potvrdí rezervaci
	2. Rezervační systém	Potvrdí rezervaci, vygeneruje zálohovou fakturu a upozorní na úhradu zálohy

Zdroj: Vlastní tvorba

## 6.3 Vytvoření rezervace přes webové stránky penzionu

Vytvoření rezervace přes webové stránky penzionu je úplně nový postup, jenž vychází z aktuálního procesu vytvoření rezervace po emailu, kde se na webových stránkách přímo rezervace sice vytvořit nedá, ale po vyplnění poptávkového formuláře se vygeneruje email s objednávkou. To znamená, že pro majitele se jedná o stejný začátek procesu a není nutné rozlišovat objednávku přes webové stránky a emailem. Avšak u návrhu procesu vytvoření rezervace přes webové stránky se již jedná o jiný postup. Postup je mnohem jednodušší a především, majitelé v něm už vůbec nejsou zapojeni. To znamená, že je plně automatizovaný a zákazníkům dává možnost aktuálního přehledu obsazených pokojů na penzion, což může vést k objednání i jiného termínu, než zákazník původně zamýšlel.

### 6.3.1 Specifikace rezervačního systému u návrhu procesu vytvoření rezervace přes webové stránky penzionu

Z analýzy rezervačního systému u návrhu procesu vytvoření rezervace přes webové stránky penzionu jsem vyspecifikoval několik požadavků, jenž by měl rezervační systém splňovat:

- automatické generování emailů,
- napojení na rezervační systém booking.com,
- napojení rezervačního systému na webové stránky penzionu,
- tvorba kalkulace.

*Popis případu užití 5*

Název případu užití:	Vytvoření rezervace v rezervačním systému zákazníkem
Identifikace případu užití:	UC003
Aktéři:	Zákazník, rezervační systém

---

Kroky případu užití:	1. Zákazník	Přihlásí se do rezervačního systému na webových stránkách penzionu
	2. Rezervační systém	Zobrazí kalendář s obsazením jednotlivých pokojů
	3. Zákazník	Zadá rezervaci do systému
	4. Rezervační systém	Potvrdí rezervaci, vygeneruje zálohovou fakturu a upozornění na úhradu zálohy

Zdroj: Vlastní tvorba

## 6.4 Návrh procesu vytvoření rezervace přes booking.com

I přesto, že aktuální proces vytvoření rezervace přes booking.com je pro majitele nejjednodušším procesem, nový návrh změny systém plně zautomatizuje a majitelé by v tomto případě už neměli na starosti žádnou činnost. Rezervační systém se propojí se systémem booking.com a uloží objednávky do rezervačního systému penzionu.

## **6.4.1 Specifikace rezervačního systému u návrhu procesu vytvoření rezervace přes booking.com**

Z analýzy rezervačního systému u návrhu procesu vytvoření rezervace přes booking.com vyplynul požadavek jen na napojení rezervačního systému na webovou stránku booking.com. Napojí se do rezervačního systému penzionu a uloží rezervaci.

## **6.5 Návrh procesu zrušení rezervace emailem**

Procesní diagram se nachází v příloze číslo 1 v souboru diagram návrhu procesu zrušení rezervace emailem.

Návrh procesu na zrušení rezervace emailem se oproti aktuálnímu procesu pro majitele liší v několika činnostech. Majitelé by se u návrhu nového procesu již nemuseli zabývat emailovou komunikací se zákazníkem, smazáním rezervace z rezervační knihy, odrezervováním pokoje na booking.com a především časově náročnými činnostmi, tedy kontrolou plateb a vyhodnocením finančního vyrovnání. Všechny tyto činnosti by se staly automatizovanými a jedinou činností, jež by majitelům zůstala na starosti, je smazání rezervace z rezervačního systému.

### **6.5.1 Specifikace rezervačního systému u návrhu procesu zrušení rezervace emailem**

Z analýzy rezervačního systému u návrhu procesu zrušení rezervace emailem jsem vyspecifikoval několik požadavků, jež by měl rezervační systém splňovat:

- automatické generování emailů,
- napojení na rezervační systém booking.com,
- napojení rezervačního systému na webové stránky penzionu,
- vyhodnocení plateb spojených s rezervací,
- převedení dlužné částky na bankovní účet penzionu,
- automatické zrušení rezervace,
- odeslání dlužné zálohy na účet zákazníka.

### Popis případu užití 6

Název případu užití:	Zrušení rezervace majiteli penzionu
Identifikace případu užití:	UC004
Aktéři:	Zákazník, rezervační systém, majitel/ka

---

Kroky případu užití:	1. Majitel	Přihlásí se do rezervačního systému
	2. Rezervační systém	Zobrazí kalendář s obsazením jednotlivých pokojů
	3. Majitel	Najde a smaže danou rezervaci
	4. Rezervační systém	Připojí se na webovou stránku booking.com a uvolní termín Zkontroluje provedené platby na zrušené rezervaci Vyhodnotí, zda je zrušená rezervace finančně v pořádku či nikoliv Pokud rezervace není finančně v pořádku, připojí se k účtu spojeného z rezervací a zablokuje vypočtenou částku či odešle na bankovní účet zákazníka dlužnou částku Odešle email o provedené akci a zrušené rezervaci

Zdroj: Vlastní tvorba

## 6.6 Návrh procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy

Procesní diagram se nachází v příloze číslo 1 v souboru diagram návrhu procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy.

Návrh nového procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy se při porovnání s aktuálním procesem, jež nalezneme v kapitole zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy, na pohled zásadně neliší. Ovšem dopad změny by byl pro majitele penzionu větší, než se na první pohled může zdát. U tohoto návrhu by majitelé opět za využití rezervačního systému nemuseli provádět žádné činnosti. Především automatizace činností hlídání a párování plateb s rezervací by majitelé uvítali.

## 6.6.1 Specifikace rezervačního systému u návrhu procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy

Z analýzy rezervačního systému u návrhu procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy jsem vyspecifikoval několik požadavků, které by měl rezervační systém splňovat:

- automatické generování emailů,
- napojení na rezervační systém booking.com,
- napojení rezervačního systému na webové stránky penzionu,
- vyhodnocení plateb spojených s rezervací,
- automatické zrušení rezervace,
- převedení dlužné částky na bankovní účet penzionu.

*Popis případu užití 7*

Název případu užití:		Zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy
Identifikace případu užití:		UC005
Aktéři:		Rezervační systém
<hr/>		
Kroky případu užití:	1. Rezervační systém	Vygeneruje email na základě aktuálního stavu zálohy
	2. Rezervační systém	Dle stavu zálohy smaže rezervaci z rezervačního systému či rezervaci ponechá Uvolní pokoj na booking.com
	3. Rezervační systém	Odešle email o zrušené rezervaci
	4. Rezervační systém	Pokud jsou s rezervací spojené STORNO poplatky, strhne zákazníkovi peníze z bankovního účtu

Zdroj: Vlastní tvorba

## 6.7 Návrh procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com

Procesní diagram se nachází v příloze číslo 1 v souboru diagram návrhu procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com.

Při porovnání činností v diagramu aktuálního procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com a nového návrhu nedošlo k žádným změnám. Rezervační systém v novém návrhu pouze přebíral činnost smazání rezervace z rezervačního systému penzionu. Vyjma této činnosti,

všechny další činnosti by měly zůstat v režii majitelů penzionu. Je to z toho důvodu, že lidský faktor v tomto procesu nelze nahradit. Problémy, jež zapříčiní vznik konverzace, mohou být natolik různorodé, že je jakákoliv automatizace vyloučena.

### 6.7.1 Specifikace rezervačního systému u návrhu procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com

Z analýzy rezervačního systému u návrhu procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com jsem v specifikoval požadavky, které by měl rezervační systém splňovat:

- napojení na rezervační systém booking.com,
- napojení rezervačního systému na webové stránky penzionu.

*Popis případu užití 8*

Název případu užití:	Smazání rezervace na základě objednávky přes booking.com
Identifikace případu užití:	UC006
Aktéři:	Rezervační systém, booking.com

---

Kroky případu užití:	1. Booking.com	Napojí se na rezervační systém penzionu
	2. Rezervační systém	Přijme napojení
	3. Rezervační systém	Smaže rezervaci

Zdroj: Vlastní tvorba

## 6.8 Návrh procesu zrušení rezervace na booking.com

U návrhu procesu zrušení rezervace přes booking.com byla jediná činnost majitelů smazání rezervace zautomatizována.

### 6.8.1 Specifikace rezervačního systému u návrhu procesu zrušení rezervace na booking.com

Z analýzy rezervačního systému u návrhu procesu zrušení rezervace na booking.com jsem v specifikoval požadavky, jenž by měl rezervační systém splňovat:

- napojení na rezervační systém booking.com,
- napojení rezervačního systému na webové stránky penzionu.



*Popis případu užití 9*

Název případu užití:	Smazání rezervace na základě objednávky přes booking.com
Identifikace případu užití:	UC006
Aktéři:	Rezervační systém, booking.com

---

Kroky případu užití:	1. Booking.com	Napojí se na rezervační systém penzionu
	2. Rezervační systém	Přijme napojení
	3. Rezervační systém	Smaže rezervaci

Zdroj: Vlastní tvorba

## 7 Ekonomické hodnocení procesů penzionu

Aby bylo vůbec možné zjistit, jestli se majitelům penzionu vyplatí do rezervačního systému investovat, je nejprve nutné vyhodnotit časovou náročnost jednotlivých procesů.

Prvním krokem tudíž bude vytvořit soupis všech procesů. V příloze 1 jsou uvedené diagramy procesů penzionu, které obsahují jednotlivé činnosti procesů, avšak jednotlivé procesy mají několik možností, jak se mohou vyvíjet, a tudíž každá jednotlivá cesta bude chápána jako jeden dílčí proces. To znamená, že chci vytvořit soupis činností všech těchto dílčích procesů. Jako příklad bych uvedl proces vytvoření rezervace emailem, který obecně chápeme jako jeden proces. Pokud se však podíváme na jeho diagram, uvidíme, že proces může končit dvěma možnými způsoby a konkrétně u tohoto procesu jsou dvě cesty, jak se k možným koncům dostat. K úplnému dovysvětlení uvedu ještě jeden příklad. Diagram procesu zrušení rezervace emailem obsahuje pouze jednu koncovou událost, ale v diagramu můžeme vidět 3 cesty, jak se ke koncové události zrušení rezervace dostat. Sepsat činnosti každé možné cesty je důležité především z důvodu, že každá cesta je unikátní a obsahuje jiné činnosti, a tudíž i celkovou délku.

Po vypsání všech dílčích procesů, bude nutné časově ohodnotit každou jednotlivou činnost. S majiteli spolu jednotlivé činnosti nejprve rozebereme a následně stanovíme průměrnou odhadovanou délku.

Stejný postup budeme dále aplikovat i u návrhů procesů.

Momentálně se nacházím ve fázi, kdy jsem schopen říci, kolik nám jednotlivé dílčí procesy zabírají času. Ale aby čas měl vypovídající hodnotu, musím zjistit, kolikrát se jednotlivé dílčí procesy za určité časové období uskutečnily.

Po zjištění četnosti výskytů jednotlivých dílčích procesů vynásobím dobu trvání jednotlivých dílčích procesů s jejich četností a výsledkem získám, kolik majitelům jednotlivé dílčí procesy zaberou času. To samé následně vytvořím pro návrhy procesů, ke kterým přiřadíme četnosti původních procesů. Po získání celkové doby trvání procesů penzionu a celkové doby trvání návrhů procesů tyto dva údaje od sebe odečtu. Rozdílem získám uspořené čas.

### 7.1 Sběr dat

Data byla získávána od 1. července 2018 do 31. června 2019 s tím, že veškeré požadavky týkající se rezervací po 1. červenci 2018 byly dohledány a zahrnuty do konečných čísel. To samé platí pro požadavky vztahující se k rezervacím po 31. červnu, jenž byly naopak ignorovány, a do výzkumu tudíž nejsou započítány.

Prvním zdrojem byly údaje z booking.com, které jsou pro majitele dostupné v rámci využívání webové stránky. Druhým zdrojem pak byl email penzionu, přes který se vyřizují veškeré náležitosti týkající se rezervací. Nicméně pokud bych obdržel data za 12 měsíců najednou, třídění by bylo velmi obtížné, proto mě napadlo, že na základě dílčích procesů vytvořím složky, do kterých se budou určité emaily třídit okamžitě po obdržení či odeslání. Posledním třetím zdrojem byla rezervační kniha.

## 7.1.1 Údaje z booking.com

### 7.1.1.1 Data z inboxu

Na webové stránce booking.com lze přímo komunikovat se zákazníky, kteří si vytvořili rezervaci.

- Booking.com zahájení emailové konverzace
  - Jedná se o počet zákazníků, u kterých byla zahájena konverzace.
- Booking.com neakceptuje změnu
  - Jedná se o počet zákazníků, u kterých byla zahájena konverzace a kteří se v komunikaci se vyjádřili, že rezervaci budou rušit.

### 7.1.1.2 Statistiky na booking.com

Webová stránka booking.com obsahuje podrobné statistiky, jež budou sloužit jako podklad pro stanovení četností určitých procesů.

## 7.1.2 Emailové složky

Emailové složky obsahují počty, jež lze přiřadit přímo k jednotlivým cestám procesů nebo mohou sloužit jako podklad pro výpočet jiného dílčího procesu.

- Požadavek na vytvoření rezervace (přímý email od zákazníka)
  - Tato emailová složka obsahuje emaily, ve kterých zákazník žádá o vytvoření rezervace.
- Vygenerované požadavky na vytvoření rezervace z webových stránek penzionu
  - Emailová složka vygenerovaných požadavků na vytvoření rezervace se od složky požadavků na vytvoření rezervace v obsahu emailů neliší. Obě složky obsahují žádost zákazníka o vytvoření rezervace, avšak tato žádost je odeslána z webových stránek penzionu jako generovaný email.
- Rezervace vytvořena (přímý email od zákazníka)
  - Jedná se o odeslaný email, jenž je reakcí na požadavek zákazníka. Pokud rezervaci bylo možné vytvořit, odeslaný email byl přesunut do této složky.
- Vytvořené rezervace z vygenerovaných požadavků
  - Jedná se opět o odeslaný email, jenž je reakcí na požadavek zákazníka s tím rozdílem, že se jedná o odpověď na vygenerovaný požadavek z webových stránek penzionu.

- Rezervace nevytvořena (přímý email od zákazníka)
  - Jedná se o odeslaný email, jenž je reakcí na požadavek zákazníka. Pokud rezervaci nebylo možné vytvořit, odeslaný email byl přesunut do této složky.
- Nevytvořené rezervace z vygenerovaných požadavků
  - Jedná se opět o odeslaný email, jenž je reakcí na požadavek zákazníka, s tím rozdílem, že se jedná o odpověď na vygenerovaný požadavek z webových stránek penzionu.
- Požadavek na zrušení rezervace
  - Tato emailová složka obsahuje emaily, ve kterých zákazník žádá o zrušení rezervace.
- Zrušení rezervace bez finančního vyrovnání
  - Jedná se o odeslaný email, jenž je reakcí na požadavek zákazníka zrušení rezervace, pokud není nutné po vyhodnocení finančního vyrovnání hradit jakoukoliv částku, jak od zákazníka směrem k penzionu, tak naopak.
- Zrušení rezervace se STORNO poplatkem
  - Jedná se o odeslaný email, jenž je reakcí na požadavek zákazníka zrušení rezervace, pokud zákazník musí uhradit STORNO poplatek.
- Zrušení rezervace vrácení zálohy
  - Jedná se o odeslaný email, jenž je reakcí na požadavek zákazníka zrušení rezervace, pokud majitelé penzionu musí vrátit zákazníkovi zálohu.
- Upozornění o neuhrazení zálohy
  - Tato emailová složka obsahuje odeslané emaily, jež zákazníka upozorňují, že po kontrole plateb jeho záloha v daném termínu ještě nebyla uhrazena.
- Informování o zrušené rezervaci z důvodu neuhrazené zálohy
  - Pokud zákazník i po upozornění zálohu neuhradil, je mu odeslán email, jenž ho informuje o zrušení rezervace.
- Zrušení rezervace majiteli penzionu STORNO poplatek
  - Jedná se o odeslaný email majiteli penzionu po zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy.

### 7.1.3 Rezervační kniha

Z rezervační knihy lze vyčíst při normálním vedení pouze údaj o celkovém počtu uskutečněných rezervací. Tento údaj však k stanovení četností jednotlivých cest procesů nepomůže, avšak jako kontrolní údaj by mohl být nápomocný. Nicméně rezervační kniha byla během výzkumu využívána i pro jiný účel, a to stanovení četností pro procesy rezervace po telefonu.

Od vytvoření diagramů s procesy jsem přemýšlel, jak budu moci kvantifikovat proces rezervací po telefonu. Nakonec mě napadlo, že nejjednodušší variantou bude rezervace zapisovat do rezervační knihy. Problém však byl, že rezervace nejsou závazné, jelikož majitelé chtějí mít veškeré žádosti poslané emailem a také by dělaly v rezervační knize zmatek. Proto mě napadlo, že rezervace se budou sice nezávazně zapisovat do rezervační knihy, ale pod označením T jako telefonní rezervace či JT jako jiný termín. Když následně přišel email s žádostí o rezervaci a obsahoval stejné jméno a datum jako na nezávazně vytvořené rezervaci, označení T či JT se zakroužkovalo. Pokud však přišel požadavek na vytvoření rezervace a měl stejné datum jako nezávisle vytvořená rezervace, ale dle jména rezervace nepatřily k sobě, tak označení T či JT nebylo zakroužkováno, ale rezervace byla napsána pod tu nezávislou. Pokud následně přišla rezervace, kde jméno a datum souhlasilo, ale pod rezervací již byla vytvořena rezervace jiná, tak se označení T či JT označilo čtvercem. To znamenalo, že vytvořená nezávislá rezervace nemohla být změněna na závislou rezervaci, a to z důvodu, již obsazeného termínu. Nastat může i situace, kdy při závěrečném sčítání rezervační knihy nebude rezervace označena kruhem ani čtvercem. V této situaci by to znamenalo, že v termínu nepřišla žádná závazná rezervace související s vytvořenou nezávislou rezervací, a proto by byla počítána do cesty, jež končí činností hovor ukončen.

Zákazníci, kterým již při volání bylo řečeno, že rezervaci nebylo možné vytvořit, a kteří zároveň neměli zájem o náhradní termín, byla udělána na začátku rezervační knihy statistika, kde každá čárka znamenala, že rezervace nemohla být vytvořena už při telefonním hovoru.

### 7.1.4 Celkový přehled dat

V následující tabulce jsou zobrazeny veškeré četnosti výskytů dílčích procesů za rok, jež budou v následujících kapitolách použity ke stanovení celkového času konání procesů rezervací.

Tabulka 2: Přehled četností za rok

ID	Název	Četnosti za rok	Zdroj dat
1	Celkový počet uskutečněných rezervací	345	Rezervační kniha
2	Uskutečněných rezervací přes booking.com	235	Statistika na booking.com
3	Uskutečněných rezervací přes majitele penzionu	110	Výpočet = ID 1 - ID 2
4	Booking.com celkový počet vytvořených rezervací	298	Statistika na booking.com
5	Booking.com celkový počet zrušených rezervací booking.com	63	Statistika na booking.com

6	Celkem požadavků na vytvoření rezervace	311	Výpočet = ID 26 + ID 31
7	Rezervace vytvořena	160	Výpočet = ID 28 + ID 29
8	Rezervace nevytvořena	151	Výpočet = ID 27 + ID 30
9	Celkem zrušených rezervací (majitelé)	50	Výpočet = ID 7- ID 3
10	Požadavek na zrušení rezervace	42	Email
11	Zrušení rezervace bez finančního vyrovnání	10	Email
12	Zrušení rezervace se STORNO poplatkem	8	Email
13	Zrušení rezervace vrácení zálohy	24	Email
14	Rezervace vytvořena	160	Výpočet = ID 28 + ID 29
15	Záloha uhrazena v 1. termínu	138	Výpočet = ID 14 -ID 16
16	Upozornění o neuhrazení zálohy	22	Email
17	Informování o zrušené rezervaci z důvodu neuhrazené zálohy	8	Email
18	Potvrzení o uhrazené záloze po druhé kontrole	14	Výpočet = ID 16 - ID 17
19	Booking.com zahájení emailové komunikace	41	Inbox booking.com
20	Booking.com akceptuje změnu	38	Výpočet = ID 19 – ID 21
21	Booking.com neakceptuje změnu	3	Inbox booking.com
22	Booking.com není nutné zahájit konverzaci	257	Výpočet = ID 4 - ID 19
23	Zrušení rezervace majiteli penzionu bez finančního vyrovnání	6	Výpočet = ID 17 - ID 24
24	Zrušení rezervace majiteli penzionu STORNO poplatek	2	Email
25	Booking.com zrušení rezervace bez zahájení konverzace	60	Výpočet = ID 5 - ID 21
26	Vygenerovaných požadavků na rezervaci z webových stránek penzionu	59	Email
27	Nevytvořených rezervací z webových stránek penzionu	33	Email
28	Vytvořených rezervací z webových stránek penzionu	26	Email
29	Vytvořených rezervací (přímý email od zákazníka)	134	Email
30	Nevytvořených rezervací (přímý email od zákazníka)	118	Email

31	Požadavky na vytvoření rezervace (přímý email od zákazníka)	252	Email
32	Rezervace po telefonu – rezervace vytvořena T	38	Rezervační kniha
33	Rezervace po telefonu – rezervace vytvořena JT	5	Rezervační kniha
34	Rezervace po telefonu – rezervace nevytvořena T	6	Rezervační kniha
35	Rezervace po telefonu – rezervace nevytvořena JT	5	Rezervační kniha
36	Rezervace po telefonu – hovor ukončen	10	Rezervační kniha
37	Vytvoření rezervace emailem – rezervace vytvořena	117	Výpočet = ID 7 - ID 32 - ID 33
38	Vytvoření rezervace emailem – rezervace nevytvořena	140	Výpočet = ID 8 - ID 34 - ID 35
39	Návrh vytvoření rezervace emailem – rezervace vytvořena	91	Výpočet = ID 7 - ID 32 - ID 33 - ID 28
40	Návrh vytvoření rezervace emailem – rezervace nevytvořena	107	Výpočet = ID 8 - ID 34 - ID 35 - ID 27

Zdroj: Vlastní tvorba

## 7.2 Vypsání a ohodnocení procesů penzionu

V této kapitole jsem vypsál činnosti jednotlivých cest, stanovil jsem jejich délku a na základě sběru dat určil četnosti jednotlivých dílčích procesů.

## 7.2.1 Ohodnocení procesu vytvoření rezervace po telefonu

Tabulka 3: Ohodnocení procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 1)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Ověření dostupnosti	30	x
2	Nabídka jiného termínu	50	x
3	Požadavek na sepsání rezervace do emailu	5	x
4	Kontrola dostupnosti	30	x
5	Zapsání objednávky do rezervační knihy	20	x
6	Zablokování objednaného pokoje na booking.com	120	x
7	Vytvoření kalkulace pobytu	120	x
8	Žádost o zaslání fakturačních údajů	25	x
9	Vystavení zálohové faktury	180	x
10	Upozornění na datum úhrady zálohy	25	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>605</b>	<b>5</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 4: Ohodnocení procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 2)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Ověření dostupnosti	30	x
3	Požadavek na sepsání rezervace do emailu	5	x
4	Kontrola dostupnosti	30	x
5	Zapsání objednávky do rezervační knihy	20	x
6	Zablokování objednaného pokoje na booking.com	120	x
7	Vytvoření kalkulace pobytu	120	x
8	Žádost o zaslání fakturačních údajů	25	x
9	Vystavení zálohové faktury	180	x
10	Upozornění na datum úhrady zálohy	25	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>555</b>	<b>38</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 5: Ohodnocení procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 3)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Ověření dostupnosti	30	x
2	Nabídka jiného termínu	15	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>45</b>	<b>10</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Činnost nabídka jiného termínu u cesty 3 je oproti cestě 1 nižší z důvodu rozdílné délky komunikace se zákazníkem.



Tabulka 6: Ohodnocení procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 4)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Ověření dostupnosti	30	x
2	Nabídka jiného termínu	50	x
3	Požadavek na sepsání rezervace do emailu	5	x
4	Kontrola dostupnosti	30	x
11	Informování zákazníka o nedostupnosti pokoje v daném termínu	25	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>140</b>	<b>5</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 7: Ohodnocení procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 5)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Ověření dostupnosti	30	x
3	Požadavek na sepsání rezervace do emailu	5	x
4	Kontrola dostupnosti	30	x
11	Informování zákazníka o nedostupnosti pokoje v daném termínu	25	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>90</b>	<b>6</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

## 7.2.2 Ohodnocení procesu vytvoření rezervace emailem

Tabulka 8: Ohodnocení procesu vytvoření rezervace emailem (cesta 1)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Ověření dostupnosti	30	x
2	Zapsání objednávky do rezervační knihy	20	x
3	Zablokování objednaného pokoje na booking.com	120	x
4	Vytvoření kalkulace pobytu	120	x
5	Žádost o zaslání fakturačních údajů	25	x
6	Vystavení zálohové faktury	180	x
7	Upozornění na datum úhrady zálohy	25	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>520</b>	<b>117</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 9: Ohodnocení procesu vytvoření rezervace emailem (cesta 2)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Ověření dostupnosti	30	x
8	Informování zákazníka o nedostupnosti pokoje	25	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>55</b>	<b>140</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

### 7.2.3 Ohodnocení procesu vytvoření přes booking.com

Tabulka 10: Ohodnocení procesu vytvoření rezervace přes booking.com (cesta 1)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Zapsání objednávky do rezervační knihy	20	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>20</b>	<b>298</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

### 7.2.4 Ohodnocení procesu zrušení rezervace emailem

Tabulka 11: Ohodnocení procesu zrušení rezervace emailem (cesta 1)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Smazání objednávky z rezervační knihy	20	x
2	Odrezervování pokoje na booking.com	120	x
3	Kontrola provedených/neprovedených plateb na rezervaci	300	x
4	Vyhodnocení finančního vyrovnání	180	x
5	Potvrzení o zrušené rezervaci	25	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>645</b>	<b>10</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 12: Ohodnocení procesu zrušení rezervace emailem (cesta 2)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Smazání objednávky z rezervační knihy	20	x
2	Odrezervování pokoje na booking.com	120	x
3	Kontrola provedených/neprovedených plateb na rezervaci	300	x
4	Vyhodnocení finančního vyrovnání	180	x
6	Zaslání pokynů o úhradě STORNA	25	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>645</b>	<b>8</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 13: Ohodnocení procesu zrušení rezervace emailem (cesta 3)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Smazání objednávky z rezervační knihy	20	x
2	Odrezervování pokoje na booking.com	120	x
3	Kontrola provedených/neprovedených plateb na rezervaci	300	x
4	Vyhodnocení finančního vyrovnání	180	x
7	Žádost o zaslání platebních údajů	25	x
8	Odeslání zálohy	180	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>825</b>	<b>24</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

## 7.2.5 Ohodnocení procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy

Tabulka 14: Ohodnocení procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy (cesta 1)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Kontrola plateb na účtu	300	x
2	Potvrzení o úhradě zálohy	25	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>325</b>	<b>138</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 15: Ohodnocení procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy (cesta 2)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Kontrola plateb na účtu	300	x
3	Upozornění o neuhrazení zálohy	25	x
4	Kontrola plateb na účtu	300	x
5	Potvrzení o úhradě zálohy	25	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>650</b>	<b>14</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 16: Ohodnocení procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy (cesta 3)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Kontrola plateb na účtu	300	x
3	Upozornění o neuhrazení zálohy	25	x
4	Kontrola plateb na účtu	300	x
6	Informování o zrušení rezervace	25	x
7	Vymazání objednávky z rezervační knihy	20	x
8	Uvolnění pokoje na booking.com	120	x
9	Kontrola lhůty pro storno poplatek	180	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>970</b>	<b>6</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 17: Ohodnocení procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy (cesta 4)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Kontrola plateb na účtu	300	x
3	Upozornění o neuhrazení zálohy	25	x
4	Kontrola plateb na účtu	300	x
6	Informování o zrušení rezervace	25	x
7	Vymazání objednávky z rezervační knihy	20	x
8	Uvolnění pokoje na booking.com	120	x
9	Kontrola lhůty pro storno poplatek	180	x
10	Zaslání pokynů o úhradě STORNA	25	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>995</b>	<b>2</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

## 7.2.6 Ohodnocení procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com

Tabulka 18: Ohodnocení procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com (cesta 1)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Zhodnocení rezervace	120	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>120</b>	<b>257</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 19: Ohodnocení procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com (cesta 2)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Zhodnocení rezervace	120	x
2	Vysvětlení problému s rezervací	60	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>180</b>	<b>38</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 20: Ohodnocení procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com (cesta 3)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Zhodnocení rezervace	120	x
2	Vysvětlení problému s rezervací	60	x
3	Smazání objednávky z rezervační knihy	20	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>200</b>	<b>3</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

## 7.2.7 Ohodnocení procesu zrušení rezervace na bookig.com

Tabulka 21: Ohodnocení procesu zrušení rezervace na booking.com (cesta 1)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Smazání rezervace z rezervační knihy	20	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

## 7.3 Vypsání a ohodnocení návrhů procesů penzionu

Stejný postup jako v předcházející kapitole bude aplikován i v této, až na to, že četnosti cest budou stanoveny na základě předcházející kapitoly. Návrhy procesů jsou upravené aktuální procesy penzionu, a tudíž základní logika je zachována. To znamená, že návrhy procesů v sobě obsahují změny, jež by jim umožnil implementovaný rezervační systém. Na tomto základě většina činností půjde zautomatizovat a doba trvání běhu navržených procesů bude kratší nežli u aktuálních procesů penzionu. Tím, že následně dosadíme do upraveného dílčího procesu s kratší dobou činností stejnou četnost jako u aktuálních procesů, následně při porovnání získáme celkový časový rozdíl mezi jednotlivými procesy.

### 7.3.1 Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace po telefonu

Tabulka 22: Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 1)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Ověření dostupnosti	30	x
2	Nabídka jiného termínu	50	x
3	Zadání rezervace do rezervačního systému	20	x
4	Automatické odeslání potvrzujícího emailu	0	x
5	Automatické zablokování objednaného pokoje na booking.com	0	x
6	Vystavení zálohové faktury	0	x
7	Upozornění na datum úhrady zálohy	0	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>100</b>	<b>5</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 23: Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 2)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Ověření dostupnosti	30	x
3	Zadání rezervace do rezervačního systému	20	x
4	Automatické odeslání potvrzujícího emailu	0	x
5	Automatické zablokování objednaného pokoje na booking.com	0	x
6	Vystavení zálohové faktury	0	x
7	Upozornění na datum úhrady zálohy	0	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>50</b>	<b>38</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 24: Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 3)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Ověření dostupnosti	30	x
2	Nabídka jiného termínu	50	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>80</b>	<b>10</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 25: Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 4)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Ověření dostupnosti	30	x
2	Nabídka jiného termínu	50	x
3	Zadání rezervace do rezervačního systému	20	x
4	Automatické odeslání potvrzujícího emailu	0	x
5	Automatické zablokování objednaného pokoje na booking.com	0	x
8	Informování zákazníka o zrušení rezervace	0	x
9	Uvolnění pokoje na booking.com	0	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>100</b>	<b>5</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 26: Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 5)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Ověření dostupnosti	30	x
3	Zadání rezervace do rezervačního systému	20	x
4	Automatické odeslání potvrzujícího emailu	0	x
5	Automatické zablokování objednaného pokoje na booking.com	0	x
8	Informování zákazníka o zrušení rezervace	0	x
9	Uvolnění pokoje na booking.com	0	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>50</b>	<b>6</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Pokud srovnám diagram návrhu procesu vytvoření rezervace po telefonu a diagram procesu vytvoření rezervace po telefonu, na první pohled to vypadá, že přiřazení četností by mohl být problém, jelikož jeden dílčí proces je stejně jako u návrhu procesu na vytvoření rezervace emailem pozměněn. Avšak problém by nastal, jen pokud by nová cesta obsahovala činnosti s určitou časovou hodnotou. V tomto případě jsou však veškeré nové činnosti automatické, a proto je možné přiřazovat četnosti jen na základě činností, jež ještě v návrhu procesu vykonávají majitelé penzionu.

### 7.3.2 Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace emailem

Tabulka 27: Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace emailem (cesta 1)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Ověření dostupnosti	30	x
2	Zadání rezervace do rezervačního systému	20	x
3	Automatické odeslání potvrzujícího emailu	0	x
4	Automatické zablokování objednaného pokoje na booking.com	0	x
5	Vystavení zálohové faktury	0	x
6	Upozornění na datum úhrady zálohy	0	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>50</b>	<b>91</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 28: Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace emailem (cesta 2)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Ověření dostupnosti	30	x
7	Informování zákazníka o nedostupnosti pokoje v daném termínu	25	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>55</b>	<b>107</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 29: Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace emailem (cesta 3)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Ověření dostupnosti	30	x
2	Zadání rezervace do rezervačního systému	20	x
3	Automatické odeslání potvrzujícího emailu	0	x
4	Automatické zablokování objednaného pokoje na booking.com	0	x
8	Informování zákazníka o zrušení rezervaci	0	x
9	Uvolnění pokoje na booking.com	0	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>50</b>	<b>0</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Cesta 3 má četnost 0. Prvním důvodem je, že tato cesta není obsažena v aktuálních procesech penzionu. Druhým pak zbytečnost dopátrávat se odhadu četnosti především proto, že cesta číslo 3 má stejnou délku činností jako cesta číslo 1. To samozřejmě o samo o sobě nic neznamena, ale pokud se podíváme na diagram návrhu procesu vytvoření rezervace emailem, uvidíme, že četnosti by logicky musely být odebrány z cesty číslo 1, což by samozřejmě bylo potřeba, ale z hlediska stejné délky činností, tato potřeba padá.

Dále četnosti cest 1 a 2 jsou nižší než četnosti cest 1 a 2 u procesu vytvoření rezervace emailem. Důvodem je, že tyto četnosti u návrhů procesů jsou rozděleny do dvou procesů, a to do návrhu procesu vytvoření rezervace emailem a návrhu procesu vytvoření rezervace přes webové stránky penzionu, jenž se vyskytuje o kapitole níže.

### 7.3.3 Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace přes webové stránky penzionu

Návrh procesu vytvoření rezervace přes webové stránky penzionu je plně automatický, a tudíž jeho celková délka činí **0 sekund**.

### 7.3.4 Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace přes booking.com

Návrh procesu vytvoření rezervace přes booking.com je plně automatický, a tudíž jeho celková délka činí **0 sekund**.



### 7.3.5 Ohodnocení návrhu procesu zrušení rezervace emailem

Tabulka 30: Ohodnocení návrhu procesu zrušení rezervace emailem

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Smazání rezervace z rezervačního systému penzionu	20	x
2	Automatické odblokování pokoje na booking.com	0	x
3	Vyhodnocení finančního vyrovnání	0	x
4	Administrativa	0	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>20</b>	<b>42</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Návrh procesu zrušení rezervace emailem sice obsahuje 3 cesty, jež vedou ke konečnému stavu, avšak pro lepší přehlednost jsem činnosti následující po činnosti vyhodnocení finančního vyrovnání sloučil v jednu, a to pod činnost administrativa. V diagramu návrhu procesu zrušení rezervace emailem se nahrazené činnosti sice liší v názvu, avšak jejich délka se rovná **0**, a tudíž by bylo zbytečné vytvářet 3 tabulky, jež sice mají jiné názvy činností, ale v celkové délce činností se neliší.

### 7.3.6 Ohodnocení návrhu procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy

Návrh procesu vytvoření rezervace přes booking.com je plně automatický, a tudíž jeho celková délka činí **0 sekund**.

### 7.3.7 Ohodnocení návrhu procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com

Tabulka 31: Ohodnocení návrhu procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com (cesta 1)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Zhodnocení rezervace	120	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>120</b>	<b>257</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 32: Ohodnocení návrhu procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com (cesta 2)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Zhodnocení rezervace	120	x
2	Vysvětlení problému s rezervací	60	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>180</b>	<b>38</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 33: Ohodnocení návrhu procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com (cesta 3)

Číslo činnosti	Činnost	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok
1	Zhodnocení rezervace	120	x
2	Vysvětlení problému s rezervací	60	x
3	Smazání objednávky z rezervačního systému	0	x
<b>Celkem</b>	<b>x</b>	<b>180</b>	<b>3</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

### 7.3.8 Ohodnocení návrhu procesu zrušení rezervace přes booking.com

Návrh procesu vytvoření rezervace přes booking.com je plně automatický, a tudíž jeho celková délka činí **0 sekund**.

## 7.4 Celkový přehled časové náročnosti dílčích procesů

V následujících tabulkách lze vidět celkový časový souhrn dílčích procesů.

### 7.4.1 Procesy penzionu

Tabulka 34: Celkový časový souhrn dílčích procesů penzionu

Proces	Cesta	Délka činností (s)	Četnosti za rok	Celkem délky trvání dílčích procesů za rok (s)
Vytvoření rezervace po telefonu	Cesta 1	605	5	3 025
	Cesta 2	555	38	21 090
	Cesta 3	45	10	450
	Cesta 4	140	5	700
	Cesta 5	90	6	540
Vytvoření rezervace emailem	Cesta 1	520	117	60 840
	Cesta 2	55	140	7 700
Vytvoření rezervace přes booking.com	Cesta 1	20	298	5 960
Zrušení rezervace emailem	Cesta 1	645	10	6 450
	Cesta 2	645	8	5 160
	Cesta 3	825	24	19 800
Zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy	Cesta 1	325	138	44 850
	Cesta 2	650	14	9 100
	Cesta 3	970	6	5 820
	Cesta 4	995	2	1 990
Zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com	Cesta 1	120	257	30 840
	Cesta 2	180	38	6 840
	Cesta 3	200	3	600
Zrušení rezervace na booking.com	Cesta 1	20	60	1 200
<b>Celkem časová náročnost procesů penzionu</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>232 955</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

## 7.4.2 Návrhy procesů

Tabulka 35: Celkový časový souhrn dílčích návrhů procesů

Proces	Cesta	Délka činnosti (s)	Četnosti za rok	Celkem délky trvání dílčích procesů za rok (s)
Návrh vytvoření rezervace po telefonu	Cesta 1	100	5	500
	Cesta 2	50	38	1 900
	Cesta 3	80	10	800
	Cesta 4	100	5	500
	Cesta 5	50	6	300
Návrh vytvoření rezervace emailem	Cesta 1	50	91	4 550
	Cesta 2	55	107	5 885
Návrh zrušení rezervace emailem	Cesta 1	20	10	200
	Cesta 2	20	8	160
	Cesta 3	20	24	480
Zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com	Cesta 1	120	257	30 840
	Cesta 2	180	38	6 840
	Cesta 3	180	3	540
<b>Celkem časová náročnost návrhů procesů</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>53 495</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

## 8 Hodnocení investice

Investice do rezervačního systému byla stanovena na dobu 5 let z důvodu časového zhodnocení investice (viz následující kapitola).

### 8.1 Finanční úspora při implementaci rezervačního systému

Za sledované období 1. 7. 2018 až 31. 6. 2019 se uskutečnilo 345 rezervací. Počet uskutečněných rezervací od 1. 7. 2017 do 31. 6. 2018 byl 304, což znamená procentuální nárůst o 13,5 %. Pokud se podíváme na počet uskutečněných rezervací ještě o rok dříve (od 1. 7. 2016 do 31. 6. 2017) byl počet uskutečněných rezervací 261, což oproti předchozímu období je nárůst dokonce o 16,5 %. Na základě těchto hodnot je vidět, že počet rezervací meziročně roste, avšak dle odhadu majitelů se v dalších letech takto vysoký nárůst již očekávat nedá. Je to z důvodu, že majitelé penzionu dosáhli stabilní úrovně na portále booking.com a především termíny, které měly potencionál k růstu, již tento rok byly z velké části obsazeny. Aby byl meziroční přírůstek opět v kladných číslech, je tedy nutné obsadit i termíny, jež nejsou standardní pro trávení dovolené. Aby bylo možné i tyto termíny obsadit, je nutné získat konkurenční výhodu. Nicméně prostor, jak toho docílit, není z pohledu majitelů nikterak velký. Největším lákadlem pro zákazníky je nízká cena a kvalitní služby (hodnocení na bookig.com a google). V obou kategoriích je však již skoro nereálné získat lepší postavení. Co se týká ceny, majitelé mají celoročně nastaveny ceny na dolní hranici a dle jejich vyjádření již není možné cenu snížit. Co se týká vnímání penzionu na booking.com patří v dané lokalitě k tomu nejlepšímu a na základě hodnocení, jež obdrželi, je kvalita služeb více než dostačující. Hodnocení, kterým nyní disponují se již ani reálně nedá zvednout více než o jednu desetinu. Dle odhadu by stejně neměla na obsazenost vliv. Nabízí se otázka, jestli by se nedalo investovat do marketingové kampaně, jež by do penzionu mohla nalákat více hostů. Vzhledem k velikosti penzionu a finančním možnostem je jakákoliv marketingová kampaň vyloučena a dle názoru majitelů i názoru mého by tato investice byla zcela zbytečná, jelikož investovat do zvýšení podvědomí, kvůli termínům, jež sice mají potencionál k růstu, ale reálně jejich zvýšení není pravděpodobné, se nevyplatí. Dále, jak již bylo napsáno, penzion sám o sobě má velmi dobré renomé a jeho propagace je dostačující (bookig.com, google, facebook). V méně obsazených termínech, jak jsem již psal, nejvíce funguje snížená cena na základě akčních balíčků. Tato cesta je však také již využívána formou sezónních cen a výhodnější cenou pro zákazníky, kteří na penzionu stráví více než 2 noci. Shrnu-li všechny možné způsoby, jak nalákat další zákazníky, jsou, co se týče možností penzionu, pravděpodobně všechny vyčerpány. Pokud se však na danou problematiku podívám očima zákazníka, tak reálně 95 % zákazníků hledá a vybírá penzion za pomoci ubytovacích portálů, takže nejlepší marketingovou kampaní je poměr cena kvalita, jež penzion maximálně splňuje.

Na základě zhodnocení možností se neočekává vyšší meziroční nárůst uskutečněných rezervací více než o 5 % v druhém roce investice. Tímto nárůstem se však počítá, že již veškeré tzv. populární termíny budou plně obsazené a ve třetím roce investice se již nepočítá s procentuálním nárůstem větším než 2,5 % a ve zbylých dvou letech více jak o 1 %.

Tabulka 36: Finanční a časová úspora v prvním roce investice

<b>Finanční a časová úspora za rok (v 1. roce investice)</b>		<b>Jednotka</b>
Časová náročnost procesů penzionu za rok	232 955	sekund
Časová náročnost návrhů procesů za rok	53 495	sekund
Časová úspora majitelů penzionu za rok	49,85	hodin
Časová úspora majitelů penzionu za měsíc	4,15	hodin
Uskutečněných rezervací za rok	345	
Průměrná měsíční superhrubá mzda řídicího pracovníka v oblasti ubytovacích služeb	70 046	Kč
Placený čas řídicího pracovníka v oblasti ubytovacích služeb za měsíc	174	hodin
Průměrná hodinová superhrubá mzda řídicího pracovníka v oblasti ubytovacích služeb	402,56	Kč
Finanční úspora automatizace hlášení na cizineckou policii, MěÚ a ČSÚ za měsíc (1. rok investice)	624,20	Kč
Finanční úspora při používání rezervačního systému za měsíc	2 296,51	Kč
<b>Finanční úspora při používání rezervačního systému za rok (1. rok investice)</b>	<b>27 558</b>	<b>Kč</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 37: Finanční a časová úspora v druhém roce investice

<b>Finanční a časová úspora za rok (ve 2. roce investice)</b>		<b>Jednotka</b>
Časová úspora majitelů penzionu za rok (1. rok investice)	49,85	hodin
Časová úspora majitelů penzionu za měsíc (1. rok investice)	4,15	hodin
Uskutečněných rezervací za rok (1. rok investice)	345	
Čas potřebný k uskutečnění jedné rezervace (2. rok investice)	0,14	hodin
Předpokládaný počet rezervací (2. rok investice)	362	
Časová úspora majitelů penzionu za rok (2. rok investice)	52,31	hodin
Časová úspora majitelů penzionu za měsíc (2. rok investice)	4,36	hodin
Průměrná hodinová superhrubá mzda řídicího pracovníka v oblasti ubytovacích služeb	402,56	Kč
Finanční úspora automatizace hlášení na cizineckou policii, MěÚ a ČSÚ za měsíc (2. rok investice)	653,85	Kč
Finanční úspora při používání rezervačního systému za měsíc (2. rok investice)	2 408,57	Kč
<b>Finanční úspora při používání rezervačního systému za rok (2. rok investice)</b>	<b>28 903</b>	<b>Kč</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 38: Finanční a časová úspora ve třetím roce investice

<b>Finanční a časová úspora za rok (v 3. roce investice)</b>		<b>Jednotka</b>
Časová úspora majitelů penzionu za rok (2. rok investice)	52,31	hodin
Časová úspora majitelů penzionu za měsíc (2. rok investice)	4,36	hodin
Uskutečněných rezervací za rok (2. rok investice)	362	
Čas potřebný k uskutečnění jedné rezervace (3. rok investice)	0,14	hodin
Předpokládaný počet rezervací (3. rok investice)	371	
Časová úspora majitelů penzionu za rok (3. rok investice)	53,61	hodin
Časová úspora majitelů penzionu za měsíc (3. rok investice)	4,47	hodin
Průměrná hodinová superhrubá mzda řídicího pracovníka v oblasti ubytovacích služeb	402,56	Kč
Finanční úspora automatizace hlášení na cizineckou policii, MěÚ a ČSÚ za měsíc (3. rok investice)	669,55	Kč
EET za měsíc (3. rok investice)	301,5	Kč
Finanční úspora při používání rezervačního systému za měsíc (3. rok investice)	2 769,40	Kč
<b>Finanční úspora při používání rezervačního systému za rok (3. rok investice)</b>	<b>33 233</b>	<b>Kč</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 39: Finanční a časová úspora ve čtvrtém roce investice

<b>Finanční a časová úspora za rok (v 4. roce investice)</b>		<b>Jednotka</b>
Časová úspora majitelů penzionu za rok (3. rok investice)	53,61	hodin
Časová úspora majitelů penzionu za měsíc (3. rok investice)	4,47	hodin
Uskutečněných rezervací za rok (3. rok investice)	371	
Čas potřebný k uskutečnění jedné rezervace (4. rok investice)	0,14	hodin
Předpokládaný počet rezervací (4. rok investice)	375	
Časová úspora majitelů penzionu za rok (4. rok investice)	54,18	hodin
Časová úspora majitelů penzionu za měsíc (4. rok investice)	4,52	hodin
Průměrná hodinová superhrubá mzda řídicího pracovníka v oblasti ubytovacích služeb	402,56	Kč
Finanční úspora automatizace hlášení na cizineckou policii, MěÚ a ČSÚ za měsíc (4. rok investice)	676,53	Kč
EET za měsíc (4. rok investice)	603	Kč
Finanční úspora při používání rezervačního systému za měsíc (4. rok investice)	3 097,26	Kč
<b>Finanční úspora při používání rezervačního systému za rok (4. rok investice)</b>	<b>37 167</b>	<b>Kč</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 40: Finanční a časová úspora v pátém roce investice

<b>Finanční a časová úspora za rok (v 5. roce investice)</b>		<b>Jednotka</b>
Časová úspora majitelů penzionu za rok (4. rok investice)	54,18	hodin
Časová úspora majitelů penzionu za měsíc (4. rok investice)	4,52	hodin
Uskutečněných rezervací za rok (4. rok investice)	375	
Čas potřebný k uskutečnění jedné rezervace (5. rok investice)	0,14	hodin
Předpokládaný počet rezervací (5. rok investice)	378	
Časová úspora majitelů penzionu za rok (5. rok investice)	54,62	hodin
Časová úspora majitelů penzionu za měsíc (5. rok investice)	4,55	hodin
Průměrná hodinová superhrubá mzda řídicího pracovníka v oblasti ubytovacích služeb	402,56	Kč
Finanční úspora automatizace hlášení na cizineckou policii, MěÚ a ČSÚ za měsíc (5. rok investice)	681,76	Kč
EET za měsíc (5. rok investice)	603	Kč
Finanční úspora při používání rezervačního systému za měsíc (5. rok investice)	3 117,04	Kč
<b>Finanční úspora při používání rezervačního systému za rok (5. rok investice)</b>	<b>37 404</b>	<b>Kč</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Časová úspora v 1. roce investice vychází z rozdílu časové náročnosti procesů penzionu a návrhů procesů, jež byla zjištěna v předcházejících kapitolách. Tuto časovou náročnost následně vynásobím zjištěnou superhrubou mzdou a získám finanční úsporu za měsíc. Avšak aby byla finanční úspora kompletní, je nutné přičíst ještě položku finanční úspora automatizace hlášení na cizineckou policii, MěÚ a ČSÚ. Tuto částku jsem získal tak, že vynásobím celkový počet uskutečněných rezervací (v dalších letech odhadovaný počet rezervací) průměrným počtem osob na rezervaci (3,12 statistika booking.com). Dále je potřeba si říci, že dle majitelů trvá sepsat potřebné údaje na jednu osobu cca. minutu, a to jak pro hlášení pro cizineckou policii, tak pro MěÚ. To znamená, že po vynásobení počtu rezervací průměrným počtem osob na rezervaci získám celkový čas strávený vytvářením dokumentace za rok. Pro úplnost je potřeba k celkovému času ještě přičíst 40 minut, což je čas, jenž majitelé stráví tvorbou dokumentace pro ČSÚ za rok, jelikož ČSÚ je nutné poskytovat údaje jednou za čtvrt roku, což zabere 10 minut. Následně čas vydělím 60 a získáme čas za hodinu. Po převedení na jednotku hodin vynásobíme číslo průměrnou superhrubou mzdou a získáme finanční úsporu automatizace hlášení na cizineckou policii, MěÚ a ČSÚ za rok.

V dalších letech probíhá kalkulace obdobně, avšak některá data se mění. Je to z důvodu očekávaného nárůstu počtu rezervací, což bude mít za následek i zvýšení časové úspory. Na základě získaných dat jsem nejprve zjistil, jaký čas je potřebný k uskutečnění jedné rezervace. Tento časový údaj jsem následně vynásobil předpokládaným počtem rezervací (v druhém roce předpokládaný nárůst o 5 %) a získal jsem odhadovanou časovou úsporu majitelů penzionu za rok. Následně byl už postup stejný jako v prvním roce investice. Posledním ukazatelem, který od 3. roku investice ovlivňuje finanční úsporu, je EET. Jak bude vysvětleno v kapitole zabývající se rezervačními systémy, EET a reporty pro úřady jsou dalšími položkami, jež ovlivňují celkovou výši finanční úspory. EET je však při-



čítáno, až od 3. roku investice, a to nejprve jen v hodnotě 301,5 Kč, jelikož smlouva končí 31. prosince, ale investice je brána od 1. července. V posledních dvou letech je k finanční úspoře přičítána již plná výše 603 Kč.

## 8.2 Kalkulace nákladů na rezervační systém

Prvním krokem při výběru vhodného rezervačního systému bylo vyspecifikovat požadavky, jež rezervační systém musí mít, aby splňoval podmínky, jež jsem nadefinoval v kapitole Návrh změny procesů a specifikace požadavků.

Požadavky na rezervační systém:

- automatické generování emailů,
- napojení na rezervační systém booking.com,
- napojení rezervačního systému na webové stránky penzionu,
- tvorba kalkulace,
- vyhodnocení plateb spojených s rezervací,
- převedení dlužné částky na bankovní účet penzionu,
- odeslání dlužné zálohy na účet zákazníka,
- zrušení rezervace.

Následujícím krokem bylo udělat důkladný průzkum trhu. Po konzultaci s majiteli penzionu bylo cílem najít jen rezervační systémy, jež jsou schopny splnit všechny vytyčené požadavky, a to z důvodu, že majitelé chtějí investovat pouze do komplexního řešení. Zásadním kritériem při výběru rezervačního systému penzionu byla dále stanovena cena, tedy přesněji řečeno, jestli se vůbec vyplatí do rezervačního systému investovat. Samozřejmě důležitým kritériem byla i práce s rezervačním systémem, ale toto kritérium lze případně otestovat, jelikož většina firem nabízí zdarma testovací provoz. Mohl jsem se tedy soustředit především na kritérium ceny. Přestože společnosti na internetových stránkách zobrazují ceníky, tak dopátrat se k přesné ceně je opravdu složité. Nicméně hrubý odhad se i po návštěvě webových stránek dá vytvořit. Ovšem abychom se dopátrali skutečné částky, bylo nutné firmy kontaktovat a teprve po nadefinování požadavků mi byla předložena cena. Každá oslovená firma také kalkuluje částku velmi rozdílně.

### 8.2.1 Rezervační systém 1

Rezervační systém 1 kromě stanovených požadavků, které všechny splňuje, nabízí i jiné funkcionality, jež některé jsou využitelné pro výpočet nákladů na rezervační systém.

Společnost, jež rezervační systém nabízí, neúčtuje žádný instalační poplatek. Celková cena se skládá z licenčního poplatku 890,- Kč/měsíčně, platby za online rezervační formulář – 4% (pouze z rezervací, které projdou online rezervačním formulářem) a z ceny za připojení na channel manager – speciální nabídka pro připojení 1 portálu (booking.com) – 500,- Kč/měsíčně (oproti standardnímu balíčku pro 1 až 4 portály – 1 480,- / měsíčně). Následně budu moci od 3 roku užívání rezervačního systému zvýšit finanční úspory o 603,- Kč/měsíčně. Je to z důvodu, že v ceně rezervačního systému je zahrnut finanční modul EET. Nicméně majitelé penzionu mají smlouvu s jinou společností ještě

na 2,5 roku, proto je možné navýšit měsíční úspory až po vypršení smlouvy. Další položkou, kterou navýším finanční úspory, je plná automatizace hlášení na cizineckou policii, městský úřad a ČSÚ.

Tabulka 41: Náklady na rezervační systém 1

Licenční poplatek za měsíc	890 Kč
Online rezervační formulář za měsíc (1. rok užívání)	1 179 Kč
Online rezervační formulář za měsíc (2. rok užívání)	1 243 Kč
Online rezervační formulář za měsíc (3. rok užívání)	1 273 Kč
Online rezervační formulář za měsíc (4. rok užívání)	1 285 Kč
Online rezervační formulář za měsíc (5. rok užívání)	1 298 Kč
Channel manager za měsíc	500 Kč
<b>Celkem náklady za 1. rok</b>	<b>30 830 Kč</b>
<b>Celkem náklady za 2. rok</b>	<b>31 592 Kč</b>
<b>Celkem náklady za 3. rok</b>	<b>31 954 Kč</b>
<b>Celkem náklady za 4. rok</b>	<b>32 105 Kč</b>
<b>Celkem náklady za 5. rok</b>	<b>32 259 Kč</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Cena platby za online rezervační formulář – 4% (pouze z rezervací, které projdou online rezervačním formulářem) se skládá z průměrné ceny rezervace 3 216 Kč (statistika na booking.com), vynásobené 0,04 (4 % z ceny rezervace) a 110 (počet vytvořených rezervací mimo booking.com). Nakonec číslo vydělím 12 a získám cenu za měsíc.

V dalších letech je postup obdobný, avšak počet rezervací se liší. Poměr mezi 110 uskutečněnými rezervacemi přes majitele penzionu a celkovým počtem uskutečněných rezervací (345 rezervací) je 32 %. Jelikož v předcházející kapitole kalkuluji s nárůstem rezervací v dalších letech, je potřeba i při stanovování nákladů počet zachovat. Proto budu brát v dalších letech celkový počet odhadovaných rezervací z něhož zjistím 32 %, což bude počet odhadovaných rezervací přes majitele penzionu, tedy rezervací, jež projdou online formulářem, z kterého se odvádějí 4 % z celkové ceny rezervace.

## 8.2.2 Rezervační systém 2

Rezervační systém 2 stejně jako předcházející systém splňuje bez problému všechny stanovené požadavky.

Obchodní zástupce společnosti na základě telefonické domluvy poslal kalkulaci ceny, která se skládá z pořizovací ceny 7 740,- Kč za rezervační systém, dále 380,- Kč/měsíčně za pravidelný měsíční poplatek za vedení systému, 530 Kč/měsíčně za napojení na booking.com + jednorázový poplatek za vytvoření konektoru 1 950 Kč, platby za online rezervační formulář – 4% (pouze z rezervací, které projdou online rezervačním formulářem), 4 900 Kč pořizovací ceny platebního terminálu a online brány, 200 Kč/měsíčně za provoz platebního terminálu a online brány. Následně budu moci od 3. roku užívání rezervačního systému zvýšit finanční úspory o 603,- Kč/měsíčně. Je to z důvodu, že v ceně rezervačního systému je zahrnut finanční modul EET. Nicméně majitelé penzionu mají smlouvu s jinou společností ještě na 2,5 roku, proto je možné navýšit měsíční úspory až po vypršení smlouvy. Další položkou, kterou navýším finanční úspory je plná automatizace hlášení na cizineckou policii, městský úřad a ČSÚ.

Tabulka 42: Náklady na rezervační systém 2

Požizovací cena	7 740 Kč
Licenční poplatek za měsíc	380 Kč
Online rezervační formulář za měsíc (1. rok užívání)	1 179 Kč
Online rezervační formulář za měsíc (2. rok užívání)	1 243 Kč
Online rezervační formulář za měsíc (3. rok užívání)	1 273 Kč
Online rezervační formulář za měsíc (4. rok užívání)	1 285 Kč
Online rezervační formulář za měsíc (5. rok užívání)	1 298 Kč
Channel manager za měsíc	530 Kč
Požizovací cena platebního terminálu	4 900 Kč
Cena za provoz platebního terminálu a platební brány za měsíc	200 Kč
Jednorázový poplatek k vytvoření konektoru	1 950 Kč
<b>Celkem náklady za 1. rok</b>	<b>27 470 Kč</b>
<b>Celkem náklady za 2. rok</b>	<b>28 232 Kč</b>
<b>Celkem náklady za 3. rok</b>	<b>28 594 Kč</b>
<b>Celkem náklady za 4. rok</b>	<b>28 745 Kč</b>
<b>Celkem náklady za 5. rok</b>	<b>28 899 Kč</b>
<b>Celkem za požizovací náklady</b>	<b>14 590 Kč</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Cena platby za online rezervační formulář – 4% (pouze z rezervací, které projdou online rezervačním formulářem) se skládá z průměrné ceny rezervace 3 216 Kč (statistika na booking.com), vynásobené 0,04 (4 % z ceny rezervace) a 110 (počet vytvořených rezervací mimo booking.com). Nakonec číslo vydělíme 12 a získáme měsíční cenu.

V dalších letech je postup obdobný, avšak počet rezervací se liší. Poměr mezi 110 uskutečněnými rezervacemi přes majitele penzionu a celkovým počtem uskutečněných rezervací (345 rezervací) je 32 %. Jelikož v předcházející kapitole kalkuluji s nárůstem rezervací v dalších letech, je potřeba i při stanovování nákladů počet zachovat. Proto budu brát v dalších letech celkový počet odhadovaných rezervací, z něhož zjistím 32 %, což bude počet odhadovaných rezervací přes majitele penzionu, tedy rezervací, jež projdou online formulářem, z kterého se odvádějí 4 % z celkové ceny rezervace.

### 8.2.3 Rezervační systém 3

Cena rezervačního systému 3 se skládá ze 400 Kč/měsíčně za pravidelný měsíční poplatek za rezervační systém, 400 Kč/měsíčně za channel manager a platební brána si účtuje 1 200 Kč/měsíčně. Posledním nákladem je poplatek 200 Kč měsíčně za vedení účtu. Následně budu moci od 3. roku užívání rezervačního systému zvýšit finanční úspory o 603,- Kč/měsíčně. Je to z důvodu, že v ceně rezervačního systému je zahrnut finanční modul EET. Nicméně majitelé penzionu mají smlouvu s jinou společností ještě na 2,5 roku, proto je možné navýšit měsíční úspory až po vypršení smlouvy. Další položkou, kterou navýším finanční úspory je plná automatizace hlášení na cizineckou policii, městský úřad a ČSÚ.

Tento rezervační systém sice splňuje všechny stanovené požadavky, ale při platbách za ubytování používá trochu jiný přístup. Klient provede rezervaci přes web a poté následuje jeden z těchto scénářů:

- ihned po rezervaci klient zaplatí zálohu (10–90 %), nebo plnou částku za pobyt,
  - automaticky se vystaví (zálohová) faktura, zasílá se klientovi do emailu,
  - pokud majitelé vyberou zálohu, je nevratná a doplatek se vyřeší na místě při pobytu,
- klient platí zálohu (nebo plnou částku) 14 dní po rezervaci (nebo jiný počet dní),
  - klient může zaplatit ihned, nebo nechat platbu na později,
  - na email klienta před vypršením lhůty dorazí připomínka,
  - pokud klient nezaplatí, rezervace se automaticky zruší,
- klient platí zálohu (nebo plnou částku) 14 dní před příjezdem (nebo jiný počet dní),
  - klientovi dorazí email s připomínkou a odkazem na platební bránu,
  - nevybírá se vratná záloha půl roku dopředu, ale automaticky se řeší nevratná záloha X dní před příjezdem,
  - systém si samozřejmě ohlídá last-minute rezervace, při kterých klient musí zaplatit ihned,
- další možnost je mít platbu předem nepovinnou.

Po konzultaci s majiteli můžeme říci, že tento rezervační systém splňuje všechny potřebné požadavky. I přes nepatrné změny, systém obsahuje funkcionality, jež jsou bez problému akceptovatelné a návrh procesů časově nikterak neovlivní, jelikož i tyto změny jsou plně automatické.

Tabulka 43: Náklady na rezervační systém 3

Licenční poplatek za měsíc	400 Kč
Channel manager za měsíc	400 Kč
Cena za vedení účtu za měsíc	200 Kč
Cena za využívání platební brány za měsíc	1 200 Kč
<b>Celkem náklady za rok</b>	<b>26 400 Kč</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

## 8.2.4 Rezervační systém 4

Rezervační systém 4 splňuje všechny stanovené požadavky. Cena za systém lze snadno spočítat na webových stránkách, nicméně při komunikaci s obchodním zástupcem, mi bylo řečeno, že platební bránu standardně nezajišťují, a proto mi byla vytvořena cena na míru. Za rezervační systém se platí po nadefinování požadavků pravidelná platba **2 125 Kč/měsíčně**. Následně budu moci od 3. roku užívání rezervačního systému zvýšit finanční úspory o 603,- Kč/měsíčně. Je to z důvodu, že v ceně rezervačního systému je zahrnut finanční modul EET. Nicméně majitelé penzionu mají smlouvu s jinou společností ještě na 2,5 roku, proto je možné navýšit měsíční úspory až po vypršení smlouvy. Další položkou, kterou navýším finanční úspory je plná automatizace hlášení na cizineckou policii, městský úřad a ČSÚ.

## 8.3 Výpočet cash flow

Po zjištění finančních úspor v jednotlivých letech a nákladů na rezervační systémy můžu již vypočítat CF.

Tabulka 44: Cash flow pro rezervační systém 1

Rezervační systém 1	1. rok	2. rok	3. rok	4. rok	5. rok
Náklady	30 830 Kč	31 592 Kč	31 954 Kč	32 105 Kč	32 259 Kč
Výnosy	27 558 Kč	28 903 Kč	33 233 Kč	37 167 Kč	37 404 Kč
<b>Cash flow</b>	<b>-3 272 Kč</b>	<b>-2 689 Kč</b>	<b>1 279 Kč</b>	<b>5 062 Kč</b>	<b>5 145 Kč</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 45: Cash flow pro rezervační systém 2

Rezervační systém 2	1. rok	2. rok	3. rok	4. rok	5. rok
Náklady	27 470 Kč	28 232 Kč	28 594 Kč	28 745 Kč	28 899 Kč
Výnosy	27 558 Kč	28 903 Kč	33 233 Kč	37 167 Kč	37 404 Kč
<b>Cash flow</b>	<b>88 Kč</b>	<b>671 Kč</b>	<b>4 639 Kč</b>	<b>8 422 Kč</b>	<b>8 505 Kč</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 46: Cash flow pro rezervační systém 3

Rezervační systém 3	1. rok	2. rok	3. rok	4. rok	5. rok
Náklady	26 400 Kč	26 400 Kč	26 400 Kč	26 400 Kč	26 400 Kč
Výnosy	27 558 Kč	28 903 Kč	33 233 Kč	37 167 Kč	37 404 Kč
<b>Cash flow</b>	<b>1 158 Kč</b>	<b>2 503 Kč</b>	<b>6 833 Kč</b>	<b>10 767 Kč</b>	<b>11 004 Kč</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

Tabulka 47: Cash flow pro rezervační systém 4

<b>Rezervační systém 4</b>	<b>1. rok</b>	<b>2. rok</b>	<b>3. rok</b>	<b>4. rok</b>	<b>5. rok</b>
Náklady	25 500 Kč	25 500 Kč	25 500 Kč	25 500 Kč	25 500 Kč
Výnosy	27 558 Kč	28 903 Kč	33 233 Kč	37 167 Kč	37 404 Kč
<b>Cash flow</b>	<b>2 058 Kč</b>	<b>3 403 Kč</b>	<b>7 733 Kč</b>	<b>11 667 Kč</b>	<b>11 904 Kč</b>

Zdroj: Vlastní tvorba

## 8.4 Výpočet čisté současné hodnoty

K dokončení výpočtu NPV neboli čisté současné hodnoty mi chybí jen stanovit diskontní úrokovou míru. Ta byla z důvodu rizika zvýšení licenčních poplatků, úprav procesů a napojení dalších ubytovacích portálů stanovena na 20 %.

$$NPV = -0 + \frac{-3\,272}{(1+0,2)^1} + \frac{-2\,689}{(1+0,2)^2} + \frac{1\,279}{(1+0,2)^3} + \frac{5\,062}{(1+0,2)^4} + \frac{5\,145}{(1+0,2)^5}$$

$$NPV (\text{Rezervační systém 1}) = 655 \text{ Kč}$$

$$NPV = -14\,590 + \frac{88}{(1+0,2)^1} + \frac{671}{(1+0,2)^2} + \frac{4\,639}{(1+0,2)^3} + \frac{8\,422}{(1+0,2)^4} + \frac{8\,505}{(1+0,2)^5}$$

$$NPV (\text{Rezervační systém 2}) = -3\,886 \text{ Kč}$$

$$NPV = -0 + \frac{1\,158}{(1+0,2)^1} + \frac{2\,503}{(1+0,2)^2} + \frac{6\,833}{(1+0,2)^3} + \frac{10\,767}{(1+0,2)^4} + \frac{11\,004}{(1+0,2)^5}$$

$$NPV (\text{Rezervační systém 3}) = 16\,272 \text{ Kč}$$

$$NPV = -0 + \frac{2\,058}{(1+0,2)^1} + \frac{3\,403}{(1+0,2)^2} + \frac{7\,733}{(1+0,2)^3} + \frac{11\,667}{(1+0,2)^4} + \frac{11\,904}{(1+0,2)^5}$$

$$NPV (\text{Rezervační systém 4}) = 18\,964 \text{ Kč}$$

Na základě výpočtu čisté současné hodnoty doporučuji majitelům investovat do rezervačního systému 4.

## Závěr

V závěru práce bych se rád především věnoval důležitým bodům praktické části. V práci jsem chtěl docílit lepšího přehledu současných procesů, návrhu procesů nových a v poslední řadě vyhodnotit rozdíl mezi nimi.

Než začnu s popisem jednotlivých bodů, ještě bych se rád vrátil k části teoretické, kde jsem se snažil poskytnout co možná nejlepší úvod do řešeného problému, ať už definováním a popisem základních pojmů, odůvodněním nutnosti změny, analýzou a modelováním procesů či metodikou hodnocení investic.

V praktické části jsem nejprve provedl analýzu rezervačních procesů penzionu, jenž jsem vzápětí namodeloval za pomoci standardu BPMN. Po namodelování rezervačních procesů penzionu jsem mohl navrhnout změny při využití rezervačního systému. Tyto nově navržené rezervační procesy mají za úkol současné procesy zjednodušit a především uspořit čas. Po vytvoření návrhů procesů jsem dále vyspecifikoval, jak daný rezervační systém bude v podniku fungovat a na tomto základě bylo možné získat požadavky na rezervační systém. Aby bylo vůbec možné zjistit, jestli se majitelům penzionu vyplatí do rezervačního systému investovat, bylo nezbytné zjistit čestnosti za určité časové období (rok) současných procesů, přesněji řečeno dílčích procesů, jež chápeme jako jednotlivé cesty (varianty) průběhu každého procesu. Po získání četností bylo potřeba jednotlivé činnosti dílčích procesů časově ohodnotit. Stejným postupem jsem ohodnotil také dílčí návrhy rezervačních procesů, ke kterým jsem následně přidal četnosti aktuálních dílčích procesů. Následně jsem četnosti dílčího procesu vynásobil s celkovým časovým ohodnocením dílčího procesu a po sečtení všech dílčích procesů jsem získal celkový čas strávený rezervačními procesy za rok. Po následném výpočtu celkového času návrhů procesů jsem mohl celkové časy porovnat. Čas, jenž majitelé penzionu strávili za rok rezervačními procesy, byl 232 955 sekund. Naproti tomu čas, který by majitelé penzionu strávili rezervačními procesy, pokud by využívali nově navržené procesy, činil 53 495 sekund za rok. Úspora času se dala očekávat, nicméně bylo potřeba ještě uspořený čas finančně ohodnotit. Po vynásobení uspořeného času průměrnou hodinovou superhrubou mzdou řídicího pracovníka v oblasti ubytovacích služeb jsem tak učinil. Avšak investice byla zvažována na několik let a musel jsem brát v potaz různé proměnné, jenž finanční úsporu při používání rezervačního systému každý rok ovlivní. Tudíž finanční úspora byla v každém roce jiná.

Abych byl schopen doporučit či nedoporučit investici do jednoho ze čtyř vybraných rezervačních systémů za pomoci metody čisté současné hodnoty, bylo potřeba stanovit už jen náklady na rezervační systém a diskontní sazbu. Po průzkumu trhu byly vybrány 4 rezervační systémy, jež dokáží splnit všechny nadefinované požadavky. U tří ze čtyř rezervačních systémů čistá současná hodnota byla kladná, ale investici na základě nejvyšší hodnoty doporučuji do rezervačního systému 4.

Majitelé po prezentaci výsledů byly především vděční za to, že konečně mají přehled o tom, jaký vliv bude mít implementace rezervačního systému na jejich procesy, a také, že získali potřebné požadavky, jež mají od rezervačního systému očekávat. Když se poprvé pokoušeli implementovat rezervační systém, tak v průběhu jednání s jednotlivými firmami zjistili, že netuší, kde přesně jim systém může práci ulehčit. Velký problém také měli se stanovením nákladů na rezervační systém, jelikož každá firma dělá kalkulaci jinak a některé z nich mají výpočty založené na údajích, jež majitelé získali po sběru dat pro mou práci, který byl možný, až po analýze současných podnikových procesů.

## Seznam použité literatury

- 1) ŘEPA, Václav. *Podnikové procesy: procesní řízení a modelování*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2007. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-2252-8.
- 2) GÁLA, Libor, Jan POUR a Zuzana ŠEDIVÁ. *Podniková informatika*. 2., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2009. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2615-1.
- 3) ŠMÍDA, Filip. *Zavádění a rozvoj procesního řízení ve firmě*. Praha: Grada, 2007. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-1679-4.
- 4) HROMKOVÁ, Ludmila a Zuzana TUČKOVÁ. *Reengineering podnikových procesů*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2008. ISBN 978-80-7318-759-0.
- 5) Podnikové procesy. *ALTAXO* [online]. ©2015 [cit. 2019-08-13]. Dostupné z: [https://www.altaxo.cz/provoz-firmy/management/rizeni-podniku/podnikove-procesy?utm\\_medium=podnikator&utm\\_source=clanek](https://www.altaxo.cz/provoz-firmy/management/rizeni-podniku/podnikove-procesy?utm_medium=podnikator&utm_source=clanek)
- 6) BÉBR, Richard. *Manažerské informační systémy I: externí zdroje informací*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1998. ISBN 80-7079-885-8.
- 7) DOUCEK, Petr. *Řízení projektů informačních systémů*. 2., rozš. vyd. Praha: Professional Publishing, 2006. ISBN 80-86946-17-7.
- 8) SODOMKA, P., KLČOVÁ, H. *Informační systémy v podnikové praxi*. 2. vyd. Brno: Computer Press, 2011. 499 s. ISBN 978-80-251-2878-7.
- 9) Informační systém. *Wikipedie: Otevřená encyklopedie* [online]. ©2019 [cit. 2019-08-12]. Dostupné z: [https://cs.wikipedia.org/wiki/Informa%C4%8Dn%C3%AD\\_syst%C3%A9m#Typy\\_IS](https://cs.wikipedia.org/wiki/Informa%C4%8Dn%C3%AD_syst%C3%A9m#Typy_IS)
- 10) Rezervační systém. *Wikipedie: Otevřená encyklopedie* [online]. ©2017 [cit. 2019-08-18]. Dostupné z: [https://cs.wikipedia.org/wiki/Rezerva%C4%8Dn%C3%AD\\_syst%C3%A9m](https://cs.wikipedia.org/wiki/Rezerva%C4%8Dn%C3%AD_syst%C3%A9m)
- 11) Informační a rezervační technologie v cestovním ruchu: 3. Informační a rezervační systémy. *Přírodovědná fakulta MU: Ústav matematiky a statistiky* [online]. © 2006 [cit. 2019-08-18]. Dostupné z: <http://cgi.math.muni.cz/kriz/prevod/info5.html>
- 12) HAMMER, Michael a James CHAMPY. *Reengineering - radikální proměna firmy: manifest revoluce v podnikání*. 2. vyd. Praha: Management Press, 1996. ISBN 80-85943-30-1.
- 13) Procesní analýza (Process analysis). *ManagementMania* [online]. 2018 [cit. 2019-08-13]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/analyza-procesu-procesni-analyza>
- 14) BASL, Josef a Roman BLAŽÍČEK. *Podnikové informační systémy: podnik v informační společnosti*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-4307-3.



- 15) VRANA, Ivan a Karel RICHTA. *Zásady a postupy zavádění podnikových informačních systémů: praktická příručka pro podnikové manažery*. Praha: Grada, 2005. Management v informační společnosti. ISBN 80-247-1103-6.
- 16) KANISOVÁ, Hana a Miroslav MÜLLER. *UML srozumitelně*. 2. aktualiz. vyd. Brno: Computer Press, 2006. ISBN 978-80-251-1083-6.
- 17) Modelování podnikových procesů. *ALTAXO* [online]. ©2015 [cit. 2019-08-13]. Dostupné z: [https://www.altaxo.cz/provoz-firmy/management/rizenipodniku/modelovani-podnikovy-ch-procesu?utm\\_medium=podnikator&utm\\_source=clanek](https://www.altaxo.cz/provoz-firmy/management/rizenipodniku/modelovani-podnikovy-ch-procesu?utm_medium=podnikator&utm_source=clanek)
- 18) Information technology - Object Management Group Business Process Model and Notation. Switzerland, 2013.
- 19) Investice. *Wikipedie: Otevřená encyklopedie* [online]. [cit. 2019-08-18]. ©2019 Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/wiki/Investice>
- 20) SCHOLLEOVÁ, Hana. *Ekonomické a finanční řízení pro neekonomy*. 3., aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing, 2017. Expert (Grada). ISBN 978-80-271-0413-0.
- 21) BREALEY, Richard A., Stewart C. MYERS a Franklin ALLEN. *Teorie a praxe firemních financí*. 2., aktualiz. vyd. Přeložil Vladimír GOLIK, přeložil Zdeněk MUŽÍK, přeložil Liběna STIEBITZOVÁ. Brno: BizBooks, 2014. ISBN 978-80-265-0028-5.
- 22) O městě. *Rokytnice nad Jizerou* [online]. [cit. 2019-09-14]. Dostupné z: <https://www.rokytnice.com/cs/o-meste>
- 23) Počty zaměstnanců, placený čas a hrubé měsíční mzdy v jednotlivých zaměstnáních. *ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD* [online]. 2019 [cit. 2019-09-15]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/91606471/11002619a22.xlsx/46a32a7b-44e5-40b4-9219-d9f1789ab449?version=1.0>

## Seznam případů užití

Popis případu užití 1.....	26
Popis případu užití 2.....	27
Popis případu užití 3.....	28
Popis případu užití 4.....	28
Popis případu užití 5.....	29
Popis případu užití 6.....	31
Popis případu užití 7.....	32
Popis případu užití 8.....	33
Popis případu užití 9.....	34

# Seznam tabulek

Tabulka 1: Prvky notace BPMN .....	13
Tabulka 2: Přehled četností za rok .....	38
Tabulka 3: Ohodnocení procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 1) .....	41
Tabulka 4: Ohodnocení procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 2) .....	41
Tabulka 5: Ohodnocení procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 3) .....	41
Tabulka 6: Ohodnocení procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 4) .....	42
Tabulka 7: Ohodnocení procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 5) .....	42
Tabulka 8: Ohodnocení procesu vytvoření rezervace emailem (cesta 1) .....	42
Tabulka 9: Ohodnocení procesu vytvoření rezervace emailem (cesta 2) .....	43
Tabulka 10: Ohodnocení procesu vytvoření rezervace přes booking.com (cesta 1) .....	43
Tabulka 11: Ohodnocení procesu zrušení rezervace emailem (cesta 1) .....	43
Tabulka 12: Ohodnocení procesu zrušení rezervace emailem (cesta 2) .....	43
Tabulka 13: Ohodnocení procesu zrušení rezervace emailem (cesta 3) .....	44
Tabulka 14: Ohodnocení procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy (cesta 1) .....	44
Tabulka 15: Ohodnocení procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy (cesta 2) .....	44
Tabulka 16: Ohodnocení procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy (cesta 3) .....	44
Tabulka 17: Ohodnocení procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy (cesta 4) .....	45
Tabulka 18: Ohodnocení procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com (cesta 1) .....	45
Tabulka 19: Ohodnocení procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com (cesta 2) .....	45
Tabulka 20: Ohodnocení procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com (cesta 3) .....	45
Tabulka 21: Ohodnocení procesu zrušení rezervace na booking.com (cesta 1) .....	46
Tabulka 22: Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 1) .....	46
Tabulka 23: Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 2) .....	47
Tabulka 24: Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 3) .....	47
Tabulka 25: Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 4) .....	47
Tabulka 26: Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace po telefonu (cesta 5) .....	48
Tabulka 27: Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace emailem (cesta 1) .....	48
Tabulka 28: Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace emailem (cesta 2) .....	48
Tabulka 29: Ohodnocení návrhu procesu vytvoření rezervace emailem (cesta 3) .....	49
Tabulka 30: Ohodnocení návrhu procesu zrušení rezervace emailem .....	50
Tabulka 31: Ohodnocení návrhu procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com (cesta 1) .....	50
Tabulka 32: Ohodnocení návrhu procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com (cesta 2) .....	51
Tabulka 33: Ohodnocení návrhu procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com (cesta 3) .....	51
Tabulka 34: Celkový časový souhrn dílčích procesů penzion .....	52
Tabulka 35: Celkový časový souhrn dílčích návrhů procesů .....	53

Tabulka 36: Finanční a časová úspora v prvním roce investice .....	55
Tabulka 37: Finanční a časová úspora v druhém roce investice .....	55
Tabulka 38: Finanční a časová úspora ve třetím roce investice.....	56
Tabulka 39: Finanční a časová úspora ve čtvrtém roce investice .....	56
Tabulka 40: Finanční a časová úspora v pátém roce investice .....	57
Tabulka 41: Náklady na rezervační systém 1 .....	59
Tabulka 42: Náklady na rezervační systém 2 .....	60
Tabulka 43: Náklady na rezervační systém 3 .....	61
Tabulka 44: Cash flow pro rezervační systém 1 .....	62
Tabulka 45: Cash flow pro rezervační systém 2 .....	62
Tabulka 46: Cash flow pro rezervační systém 3 .....	62
Tabulka 47: Cash flow pro rezervační systém 4.....	63

# Obsah přílohy 1 na CD

Diagram procesu vytvoření rezervace po telefonu

Diagram procesu vytvoření rezervace emailem

Diagram procesu vytvoření rezervace přes booking.com

Diagram procesu zrušení rezervace emailem

Diagram procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy

Diagram procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com

Diagram procesu zrušení rezervace na booking.com

Diagram návrhu procesu vytvoření rezervace po telefonu

Diagram návrhu procesu vytvoření rezervace emailem

Diagram návrhu procesu zrušení rezervace emailem

Diagram návrhu procesu zrušení rezervace na základě neuhrazené zálohy

Diagram návrhu procesu zrušení rezervace po zahájení konverzace na booking.com

# Evidence výpůjček

Prohlášení:

Dávám svolení k půjčování této diplomové práce. Uživatel potvrzuje svým podpisem, že bude tuto práci řádně citovat v seznamu použité literatury.

Jméno a příjmení: Daniel Duda

V Praze dne: 16. 09. 2019

Podpis:

Jméno	Oddělení/ Pracoviště	Datum	Podpis