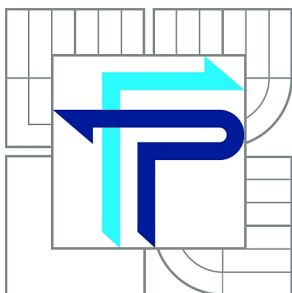


VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ
BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY



FAKULTA PODNIKATELSKÁ
ÚSTAV INFORMATIKY

FACULTY OF BUSINESS AND MANAGEMENT
INSTITUTE OF INFORMATICS

NÁVRH INFORMAČNÍHO SYSTÉMU PRO REZERVACE STOLŮ A DONÁŠKOVOU SLUŽBU PRO MODERNÍ RESTAURACE

CONCEPT OF INFORMATION SYSTEM FOR TABLE RESERVATION AND DELIVERY SERVICE
FOR MODERN RESTAURANT

DIPLOMOVÁ PRÁCE
MASTER'S THESIS

AUTOR PRÁCE
AUTHOR

Bc. LUKÁŠ BUMBÁL

VEDOUCÍ PRÁCE
SUPERVISOR

Ing. PETR DYDOWICZ, Ph.D.

BRNO 2013

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Lukáš Bumbál

Informační management (6209T015)

Ředitel ústavu Vám v souladu se zákonem č.111/1998 o vysokých školách, Studijním a zkušebním řádem VUT v Brně a Směrnicí děkana pro realizaci bakalářských, magisterských a doktorských studijních programů zadává diplomovou práci s názvem:

Návrh informačního systému pro rezervace stolů a donáškovou službu pro moderní restaurace

v anglickém jazyce:

Concept of Information System for Table Reservation and Delivery Service for Modern Restaurant

Pokyny pro vypracování:

Úvod

Vymezení problému a cíle práce

Teoretická východiska práce

Analýza problému a současné situace

Vlastní návrhy řešení, přínos návrhů řešení

Závěr

Seznam použité literatury

Přílohy

Seznam odborné literatury:

KAUSHIK, A. Webová analytika 2.0: kompletní průvodce analýzami návštěvnosti. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2011. 456 s. ISBN 978-80-251-2964-7.

KRUG, S. Nenutíte uživatele přemýšlet!: praktický průvodce testováním a opravou chyb použitelnost webu. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2010. 165 s. ISBN 978-80-251-2923-4.

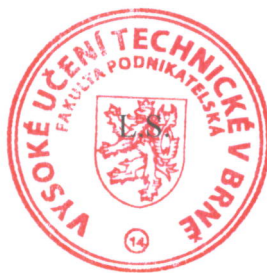
RÁČEK, J. Strukturovaná analýza systémů. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2006. 103 s. ISBN 80-210-4190-0.

RICHTA, K. a J. SOCHOR. Softwarové inženýrství I. 1. vyd. Praha: ČVUT, 1996. ISBN 80-010-1428-2.

SODOMKA, P. a H. KLČOVÁ. Informační systémy v podnikové praxi. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Brno: Computer Press, 2010. 501 s. ISBN 978-80-251-2878-7.

Vedoucí diplomové práce: Ing. Petr Dydowicz, Ph.D.

Termín odevzdání diplomové práce je stanoven časovým plánem akademického roku 2012/13.



doc. RNDr. Bedřich Půža, CSc.
Ředitel ústavu

doc. Ing. et Ing. Stanislav Škapa, Ph.D.
Děkan

V Brně, dne 28.2.2013

Abstrakt

Cílem diplomové práce je návrh systému rezervace stolů v restauraci a systému objednávání donášky jídla. Práce je rozdělena do 5 kapitol. Obsahuje 44 obrázků, 8 tabulek a 1 přílohu. V první kapitole je popsán cíl práce, metody a postupy zpracování. Druhá kapitola je věnována seznámení se s rezervačními a donáškovými systémy, které jsou dostupné na trhu. Ve třetí kapitole je provedena SWOT analýza restaurace La Fiamma v Bratislavě. Ve čtvrté kapitole je navržen a vytvořen systém rezervace stolů v uvedené restauraci a také navržen systém objednávání donášky jídla. V další části je popsán ekonomický přínos zavedení popisovaného systému. Výsledkem řešení této diplomové práce je funkční modul rezervace stolů jako součást webového portálu restaurace La Fiamma.

Klíčová slova

rezervační systém, donáškový systém, SWOT analýza, příležitosti, hrozby, silné stránky, slabé stránky, internetový portál, webová stránka, grafika

Abstract

The aim of this thesis is the proposal of booking a table at a restaurant and ordering food delivery system. The work is divided into 5 chapters. It contains 44 images, 8 tables and 1 appendix. The first chapter describes the objective of the work, methods and processing procedures. In the second chapter is devoted to familiarization with the booking and delivery systems that are available in the market. In the third chapter is done SWOT Analysis for the restaurant La Fiamma in Bratislava. In the fourth chapter is designed and developed the system table reservations at this restaurant and designed the ordering system food delivery as well. The next section describes the economic benefits of implementing the described system. The result of this thesis is the function module table reservations as a part of web portal the restaurant La Fiamma.

Keywords

reservation system, delivery system, SWOT analysiss, opportunity, threats, strenths, weaknesses, internet portal, web page, graphics

Bibliografická citácia práce:

Bc. BUMBÁL, L. Návrh informačního systému pro rezervce stolů a donáškovou službu pro moderní restaurace. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2013, 70 s. Vedoucí diplomové práce Ing. Petr Dydowicz, Ph.D.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je původní a zpracoval jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem ve své práci neporušil autorská práva (ve smyslu Zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským).

V Brně dne 23. května 2013

.....

Pod'akovanie

Ďakujem Ing. Petrovi Dydowiczovi Ph.D. za odborné vedenie a pomoc pri spracovaní tejto diplomovej práce.

Obsah

ÚVOD	8
1. CIELE PRÁCE, METÓDY A POSTUPY SPRACOVANIA	9
2. TEORETICKÁ ČASŤ	11
2.1 Rezervačný systém	11
2.1.1 Rezervačný systém Restorun	11
2.1.2 Rezervačný systém Redcon.....	15
2.1.3 Rezervačný systém RezervujStul	16
2.2 Donáškový systém.....	21
2.2.1 Donáškový systém Shupito	21
2.2.2 MRP reštaurácia	26
3. ANALÝZA PROBLÉMU A SÚČASNEJ SITUÁCIE	29
3.1 SWOT analýza.....	29
3.2 SWOT analýza súčasného stavu reštaurácie La Fiamma.....	37
3.3 Zhrnutie SWOT analýzy reštaurácie.....	40
4. NÁVRH VLASTNÉHO RIEŠENIA.....	41
4.1 Modul rezervácie stolov	42
4.1.1 Ako teda modul rezervácie stolov funguje?	44
4.1.2 Výhody rezervačného systému pre reštauráciu	48
4.2 MODUL OBJEDNÁVANIA DONÁŠKY JEDLA.....	49
4.2.1 Ako teda by mal modul objednávania donášky jedla vyzerat' v praxi?	51
4.2.2 Výhody donáškového systému pre reštauráciu	56
4.3 Administrácia.....	57
5. EKONOMICKÝ PRÍNOS ZAVEDENIA SYSTÉMU	59
5.1 Náklady na moduly.....	63
5.2 Návratnosť modulov	63
ZÁVER	64
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY	66
ZOZNAM OBRÁZKOV	67
ZOZNAM TABULIEK.....	69
ZOZNAM PRÍLOH	70

Úvod

V dnešnej dobe sa rezervačný systém stáva skutočne hnacím motorom mnohých hotelov a reštaurácií. Prinášajú klientom možnosti, ktoré plne vyhovujú ich požiadavkám a majú veľký vplyv na ich spokojnosť. Ale nie sú to len zákazníci, ktorí môžu získať vďaka dobrému rezervačnému systému, predovšetkým samotné hotely a reštaurácie môžu jeho zásluhou získať obrovský prehľad o svojich aktivitách, úspešnosti alebo rezervách. A tieto informácie potom môžu byť veľmi dobre využité na skvalitňovanie služieb a ešte väčšiu efektivitu a spokojnosť. A v neposlednom rade ponúka tiež omnoho ľahšiu komunikáciu s klientmi a priestor pre zviditeľnenie všetkých aktivít hotela, reštaurácie.

Rezervačný systém je vedľa investícií do zázemia a vybavenia jednoznačne najvýhodnejší spôsob, ako držať krok s dobou. Časy, kedy k chodu reštaurácie, hotela stačil len telefón, pero a papier sú nenávratne preč. Ľudia sú čím ďalej tým viac náročnejší a dokážu veľmi dobre oceniť služby, ktoré im zjednodušujú a spríjemňujú život. A presne taká služba je rezervačný systém, vďaka ktorému odpadajú všetky starosti a šetrí sa tak čas a náklady na oboch stranách. Pre klientov je čas peniazmi, čím viac času, tým viac peňazí a tým aj omnoho väčšia motivácia užiť si ich. Na druhej strane firma tak šetrí náklady na zamestnanca, ktorý rezervácie vybavuje, ba čo viac, vďaka rezervačnému systému už neexistuje otváracia doba, a tak rezervácie môžu prichádzať vo dne v noci. Nie len vďaka týmto dôvodom je obstaranie si rezervačného systému krokom vpred a nikdy nie späť.

Neustále vznikajú nové koncepty a prevádzky, ktoré rozširujú ponuku o donášky jedla. Dôležitá je dostupnosť objednávky a jej samotný proces, kvalita jedla, rýchlosť rozvozu, cena a prístup k zákazníkovi. Jedného poteší, keď si môže vybrať, či si objedná cez iphone aplikáciu, webovú stránku či telefón. Ďalší je rád, že objednávku vybaví rýchlym telefonátom.

1. Ciele práce, metódy a postupy spracovania

Cieľom diplomovej práce je navrhnúť systém rezervácie stolov v reštaurácii a systém objednávaní donášky jedla. Celý systém riešiť formou modulu do webovej stránky reštaurácie La Fiamma v Bratislave (<http://www.lafiamma.sk>).

Celá práca je koncipovaná tak, aby bol zachovaný postup od všeobecných teoretických východísk až po aplikáciu v praxi. Prvá časť práce je venovaná oboznámeniu sa s rezervačnými a donáškovými systémami, ktoré sú dostupné na trhu. Ďalej je vykonaná SWOT analýza reštaurácie La Fiamma v Bratislave. V druhej časti je navrhnutý a vytvorený systém rezervácie stolov v uvedenej reštaurácii a navrhnutý systém objednávaní donášky jedla. Súčasťou práce je uvedený ekonomický prínos zavedenia systému.

Postup pri realizácii diplomovej práce vychádza z následných činností:

- analýza trhu a jeho požiadavky na navrhovaný systém,
- spracovanie grafického návrhu modulov rezervácie stolov v reštaurácii a objednávaní donášky jedla,
- programovanie modulov,
- implementácia modulov do webového portálu reštaurácie.

Pri analýze a návrhu modulov rezervácie stolov a objednávaní donášky jedla som použil nasledujúce metódy softvérového inžinierstva:

- a) Entitne-relačný diagram** (z anglického *entity-relationship*). Entitne-relačný diagram je výsledkom metódy dátového modelovania a slúži k popisu informácie uloženej v databázi. Jedná sa o konceptuálny model, ktorý slúži na popísanie skutočného sveta. Je prvým krokom k vytvoreniu štruktúry databázy a relačných vzťahov v nej.
- b) EPC diagram** (z anglického *Event-driven Process Chain, diagram procesu riadeného udalosťami*). EPC diagram je metóda používaná pri modelovaní procesov. Pomocou diagramu ide prehľadne definovať pomocou akých aktivít

bude proces realizovaný, v akom poradí a ako budú jednotlivé aktivity koordinované.

Pre grafický návrh modulov bol použitý program Adobe photoshop CS5, v ktorom bol navrhnutý kompletný design webovej stránky, vrátane všetkých podstránok a jednotlivých krokov funkcionality modulov.

Zdrojový kód modulu, rovnako ako aj HTML kód a CSS bol písaný vo vývojovom prostredí NetBeans IDE 7.1.2. Databáza bola navrhnutá a vytvorená v MySQL 5.1. Použitými programovacími jazykmi boli PHP5 a Javascript.

Zhodnotenie ekonomického prínosu pred zavedením a po zavedení systému rezervácie stolov reštaurácie a systému objednávaní donášky jedla bol uskutočnený vyhodnotením dotazníka, ktorým som oslovil náhodných zákazníkov reštaurácií a prevádzkarov, prípadne manažment reštaurácií.

2. Teoretická časť

2.1 Rezervačný systém

Na mnohých webových stránkach sa dnes stretneme s rezerváciou stola v podobe telefónneho kontaktu, prípadne e-mailu. Nie každému sa však chce hľadať telefón, zavolať a rezervovať si stôl, resp. písať e-mail a čakať na odpoveď. Ak aj nájdeme na weboch formulár pre rezervovanie stola v reštaurácii, nevieme aký je to stôl, kde sa nachádza, pre koľko osôb je a pod.

Na trhu sa môžete stretnúť s rôznymi druhmi rezervačných systémov, ktoré sa od seba ale zásadne odlišujú kvalitou spracovania a rozsahom využiteľnosti pre danú firmu. V nasledujúcej časti uvádzam stručný prehľad rezervačných systémov.

2.1.1 Rezervačný systém Restorun

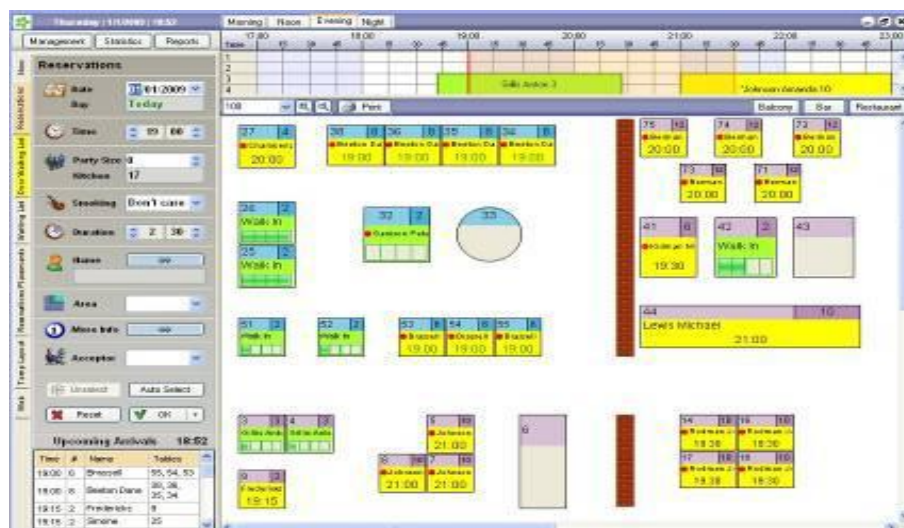
Restorun predstavuje veľmi silný nástroj pre manažment reštaurácie, umožňuje zvyšovať počet rezervácií a spravovať databázu hostí, optimálnym spôsobom organizovať budúce rezervácie, v reálnom čase aktualizovať údaje o rezerváciách a vytvárať reporty pre riadenie prevádzky a aktívny marketing[1].

Vďaka prepojeniu s online rezervačným systémom umožňuje tiež automaticky prijímať rezervácie aj cez Internet, čím sa zvýši počet rezervácií a komfort hostí a zároveň minimalizuje čas a vynaložená námaha.

Funkcie systému:

a) Aktuálny prehľad o obsadenosti reštaurácie, jednoduchá správa rezervácií

Vďaka prehľadnému grafickému zobrazeniu na prvý pohľad zistíte, ktoré stoly sú, resp. budú voľné, aký je stav rezervácie každého stola, kedy je očakávaný príchod ďalších hostí a ktoré stoly obsadia. Rezervácie možno triediť podľa zadaných kritérií a záznamy v prípade potreby veľmi jednoducho aktualizovať. Okrem základných informácií o rezervácii možno evidovať, kedy a kým bola rezervácia vytvorená či upravená, či mal hosť nejaké špeciálne požiadavky a mnoho iného.



Obr. 1 - Rozloženie stolov (zdroj: <http://www.mfslovakia.sk/restorun.html>)

b) Riadenie vzťahov so zákazníkmi

Restorun spravuje databázu hostí vrátane špeciálnych želaní, počtu návštev či zrušených rezervácií. Systém je možné prepojiť s niektorými pokladničnými systémami, čo umožní evidovať v histórii minulé účty host'a a platby na zákaznickú kartu. Na základe týchto cenných informácií vedenie reštaurácie môže svojim hosťom poskytnúť osobitnú pozornosť, zohľadniť ich preferencie a osloviť ich priamo cieľeným marketingom.

Reservations List									
01/01/2009		All Statuses		All Day		All Areas			
Search: Find Host ☐ Exclude Walk-ins ☐ Show Only Incomes									
Reserved	37	Arrived	13	Finished	0	Total	150	Cancelled	4
No Shows	5	Total	9	Waiting	0				
Time	Last Name	First Name	ID	Duration	Tables	Confirmed	Received	Status	Comment
17:30	Walk-in		2	01:45	DC 20, 26		01/01/2009	Arrived	
18:00	Walk-in		2	01:00	DC 40		01/01/2009	Arrived	
18:42	Giles	Antony	3	01:45	DC A 3		01/01/2009	Arrived	
18:42	Walk-in		2	01:30	DC 52		01/01/2009	Arrived	
18:42	Walk-in		2	01:30	DC 51		01/01/2009	Arrived	
19:00	Grassell	James	6	02:00	DC 50, 54, 53		01/01/2009	Reserved	Walk-in in our second branch, 10% discount.
19:00	Buckton	Diana	8	03:00	DC 35, 36, 37, 34		01/01/2009	Reserved	Alien J.C. Maffi Performance
19:05	Guthrie	Pete	2	02:00	DC 32		01/01/2009	Arrived	CEO of ELITE Technologies
19:15	Frederick	Eric	2	01:00	DC 9		01/01/2009	Reserved	
19:15	Cyren	Andrew	5	02:05	DC 0, 7		01/01/2009	No Show	
19:15	Finney	Geordy	2	01:30	DC 25		01/01/2009	Reserved	
19:30	Kirman	Nicola	6	03:00	DC 41, 42		01/01/2009	Reserved	A chef in our network, 15% discount, Birthday
19:30	Andrew	John	10	02:00	DC 15, 14		01/01/2009	Cancelled	Head of Golf Club, Not in Isle.
Additional Details: ☐ Update Reservation ☐ New Info ☐ Feedback ☐ Confirm ☒ Cancel Reservation ☐ History									
Area	Duration	Refers	Updated by	Line no.	Confirm No.	Feedback			
Indoor			David		2550020				
Customer Details: ☐ Attach Customer									
Customer Statistics:									
Phone 1	Phone 2	Customer type	Company	Birthday	Arrivals	Cancellations	No Shows	Payment	

Obr. 2 - Databáza hostí a rezervácií (zdroj: <http://www.mfslovakia.sk/restorun.html>)

c) Optimálne využívanie kapacity reštaurácie

Systém sám navrhne optimálne rozmiestnenie rezervácií s cieľom čo najlepšie využiť kapacitu reštaurácie. Aj keď sa môže zdať, že reštaurácia je plná, vo väčšine prípadov možno vďaka efektívnejšej organizácii získať dodatočný stôl. Restorun umožňuje reorganizovať pôvodné rezervácie systémom „vystrihni a prilep“. Program monitoruje obsadenosť stolov a rýchlym presunutím rezervácií z jedného stola na druhý môžete získať „stôl navyše“ a zvýšiť tržby reštaurácie.



Obr. 3 - Návrh rezervácií (zdroj:<http://www.mfslovakia.sk/restorun.html>)

V čase, keď nie je k dispozícii žiaden voľný stôl, systém nájde najvhodnejší čas a stôl na vytvorenie rezervácie. Ak je reštaurácia plná a zákazníci čakajú na miesto, systém odhadne, kedy budú uvoľnené vhodné stoly a údaje o host'och sa zapíšu na waitlist. Systém zabráni vytvoreniu konfliktných rezervácií a upozorní aj na oneskorené rezervácie, vďaka čomu sa stratené alebo konfliktné rezervácie stanú minulosťou.

d) Štatistiky a reporty

Restorun obsahuje reporty o rezerváciách a host'och, ktoré môžu byť využité pre aktívny marketing – možno napríklad rozposlať ponuku pre hostí, ktorí majú narodeniny a navštívili reštauráciu minulý rok viac ako 3 krát.

Reservation List														
Print Date: 11/22/2007 11:20:50 AM														
Reservation for: Thursday 11/22/07														
Total Reservation: 24 Total Dinners: 90														
Time	Status	Name	Phone	#	Table	Dir.	Linked	Reserved	Remarks	Type	Occasion	Confirmed	Balance	Updater
17:00	Arrived	Malda		2	25,26	21:45		21/02/17-0						Susan
18:00	Arrived	Malda		2	42	21:00		21/02/10-00						Dianda
18:45	Arrived	Malda		2	51	21:30		21/02/10-42						Rita
18:45	Arrived	Malda		2	52	21:30		21/02/10-42						Jack
18:45	Arrived	Bill & Andy	054-462508	3	4, 5	21:45		21/02/10-42						Jack
19:00	Reserved	Jason Dave	052-332200	0	30,36,38	22:00		21/02/19-04	Advance call for manager	VIP				Jack
19:00	Reserved	David H. Jones	052-4931493	11	60,69,70	21:00		21/02/10-00	Advance call for manager 10% discount	Regular				Jack
19:00	Reserved	Stanley K. Lee	052-4931493	2	30	21:00		21/02/10-00	Advance call for manager 10% discount	VIP				Jason
19:15	Reserved	Elvira Camila	0545517	2	25	21:30		21/02/19-04						Jack
19:15	Reserved	Madeline Lee	054-665588	2	9	21:30		21/02/19-00						Jack
19:30	Reserved	Adrian H. Lee	052-332292	6	41,42	22:00		21/02/10-44	Advance call for manager 15% discount	VIP	Birthday			Rita
19:30	Reserved	Andrew Johnson	052-4931493	10	71,79,87	21:00		21/02/10-00	Advance call for manager 10% discount	VIP	Religious			Jason
20:00	Reserved	Charles Lee	052-4931493	6	31,32	21:00		21/02/10-00	Advance call for manager 10% discount	VIP				Jack
20:00	Reserved	Samuel Lee	052-332274	12	71,73,75	22:00	var	21/02/19-15	Advance call for manager 15% discount		Birthday			Susan
21:00	Reserved	Andrew Johnson	052-4931493	10	8,9,5,3,7,6	21:00		21/02/10-00	Advance call for manager 10% discount	Regular	Religious			Susan
21:00	Reserved	Andrew Johnson	054-548010	10	44	22:00		21/02/19-15						Susan

Obr. 4 - Report o rezerváciach (zdroj:<http://www.mfslovakia.sk/restorun.html>)

Systém poskytuje analýzy počtu rezervácií a hostí podľa rôznych kritérií triedenia: podľa času, smien, častí reštaurácie a pod. Tieto štatistiky sa dajú využiť aj pre kuchyňu, ktorá sa tak môže vopred pripraviť na prípravu a výdaj jedál.

e) Prispôsobenie

Flexibilita systému Restorun umožňuje jeho prispôsobenie presne podľa parametrov reštaurácie. Meniť možno vzhľad rozmiestnenia stolov, zoznamy zamestnancov, otváracie hodiny, nastavenie kapacity kuchyne, štandardnej dĺžky stolovania a podobne. Tieto parametre si môže manažér reštaurácie zmeniť kedykoľvek veľmi jednoducho aj sám. Systém môže bežať súbežne na viacerých počítačoch v reštaurácii alebo doma. Z každej pracovnej stanice je možné vidieť okamžité zmeny, ktoré sú updatované online.

2.1.2 Rezervačný systém Redcon

Redakčný systém Redcon – modul Reštaurácia ponúka spolu s klasickou rezerváciou reštauračného stola na presný dátum a hodinu aj rezerváciu konkrétneho stola, ktorý si jednoducho môžeme zvoliť na prehľadnom pôdoryse reštaurácie. Jeho snahou je o sprehľadnenie rezervácie. Celý postup rezervácie je zhrnutý do 4 krokov vrátane poďakovania. Modul Reštaurácia bol naprogramovaný ako jeden z modulov pre CMS Redcon, je možná aj jeho samostatná aplikácia na už existujúce hotelové a reštauračné stránky. Modul reštaurácia spolu s modulom Hotel ponúkajúcim pokročilú rezerváciu hotelových izieb tvoria základ pre hotelové stránky, kde žiadny návštevník nemá problém s tým, že nevie čo si rezervuje a má pri výbere či už hotelovej izby, alebo stola v reštaurácii plnú kontrolu[2].



Obr. 5 - Pôdorys rozmiestnenia stolov (zdroj:<http://www.dkubinsky.sk/blog/redcon>)

Administrácia

Editácia rezervácie
Návrat späť

ID rezervácie:	3
Dátum registrácie:	13.9.2012
IP:	78.98.124.66

Osobné údaje

Titul, Meno Priezvisko:	Meno Priezvisko
Telefón:	000000000
E-mail:	test@mail.com

Rezervácia stola

Číslo stola:	# 9
Dátum:	14.9.2012
Hodina príchodu:	10
Dĺžka rezervácie (hodín):	1
Počet osôb:	1
Poznámka:	Poznámka k rezervácii stola

Obr. 6 - Editácie rezervácie (zdroj:<http://www.dkubinsky.sk/blog/redcon>)

2.1.3 Rezervačný systém RezervujStul

Používanie rezervačného systému RezervujStul.cz je jednoduché a intuitívne ako pre zákazníkov, tak i pre prevádzkovateľov reštaurácie. Jedinou podmienkou pre prevádzku systému je pripojenie reštaurácie k internetu [3].



Rezervácia stolov z pohľadu zákazníka reštaurácie:

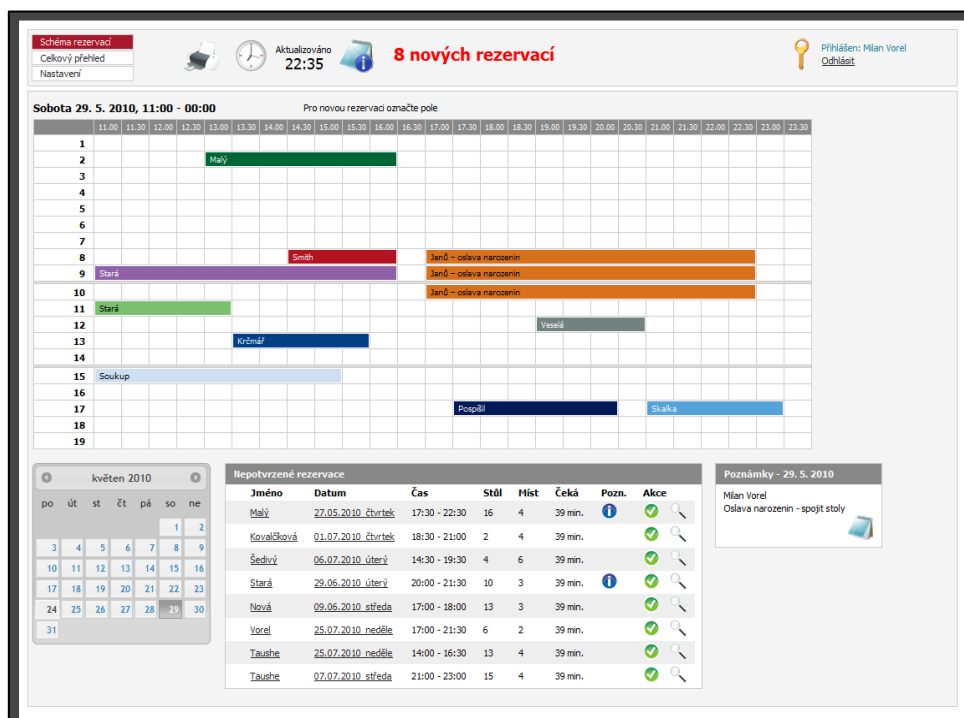
1. Zákazník si na webe reštaurácie vyberie dátum, čas a stôl, vyplní svoje údaje a odošle rezerváciu.
2. Na vyplnený e-mail obdrží informáciu o vykonanej predbežnej rezervácii.

- Po schválení prevádzkovateľom reštaurácie obdrží zákazník e-mailom potvrdenie jeho rezervácie.

Rezervácia stolov z pohľadu prevádzkovateľa reštaurácie:

- Rezervační systém oznámi novú rezerváciu.
- Prevádzkovateľ skontroluje údaje zákazníka a potvrdí rezerváciu (zákazník automaticky obdrží potvrdzovací e-mail).

Ukážky administrácie rezervačného systému



Obr. 7 - Schéma rezervácií čakajúcich na potvrdenie (zdroj:<http://www.rezervujstul.cz/>)

Schéma rezervací
Celkový přehled
Nastavení

Aktualizováno 22:30

8 nových rezervací

Přihášení: Milan Vorel
Ověřit

Sobota 29. 5. 2010, 11:00 - 00:00

Vytvořit rezervaci Zrušit označená pole

1 11:00 11:30 12:00 12:30 13:00 13:30 14:00 14:30 15:00 15:30 16:00 16:30 17:00 17:30 18:00 18:30 19:00 19:30 20:00 20:30 21:00 21:30 22:00 22:30 23:00

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

květen 2010

po út st čt pá so n

1

3 4 5 6 7 8

10 11 12 13 14 15

17 18 19 20 21 22

24 25 26 27 28 29

31

Stůl č. 9 17:00 - 23:00 Osob: 2

Jméno Vladislava
Příjmení Janů
Příjmení pozn. oslava narozenin
Telefon 721 436 322
Email info@rezervujstul.cz
Poznámka

☒ Údaje platí pro všechny stoly této rezervace

Od 17:00 Do 23:00

Stůl 9 Osob: 2

Uložit Zavřít

Vorel	25.07.2010_neděle	17:00 - 21:30	6	2	33 min.	✓	🔍
Taushe	25.07.2010_neděle	14:00 - 16:30	13	4	33 min.	✓	🔍
Taushe	07.07.2010_středa	21:00 - 23:00	15	4	33 min.	✓	🔍

Obr. 8 - Schéma obsadenosti (zdroj:http://www.rezervujstul.cz/)

Schéma rezervací
Celkový přehled
Nastavení

8 nových rezervací

Přihášení: Milan Vorel
Ověřit

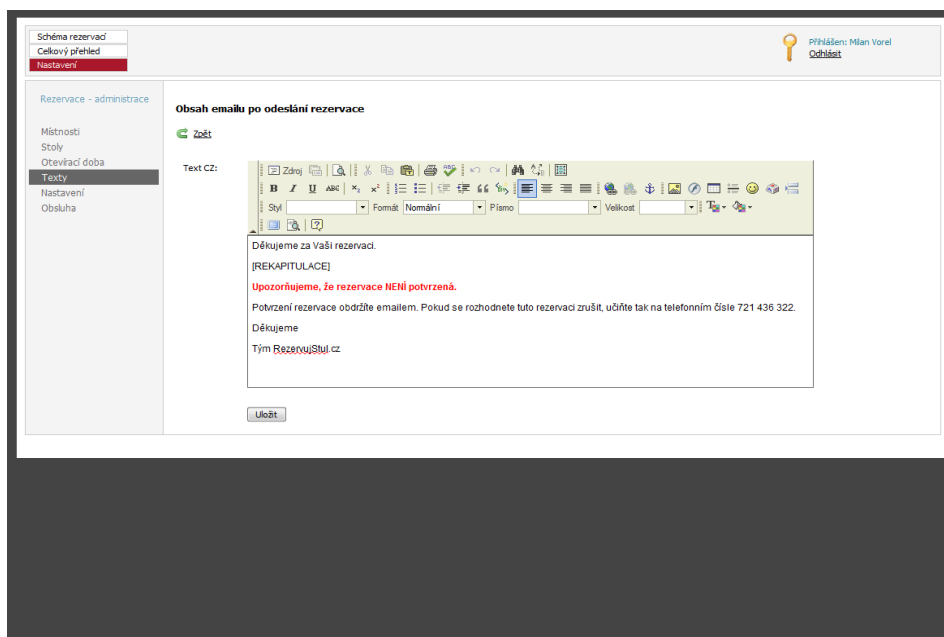
Dnes a novější Najít Vypsat vše

5/2010 6/2010 7/2010

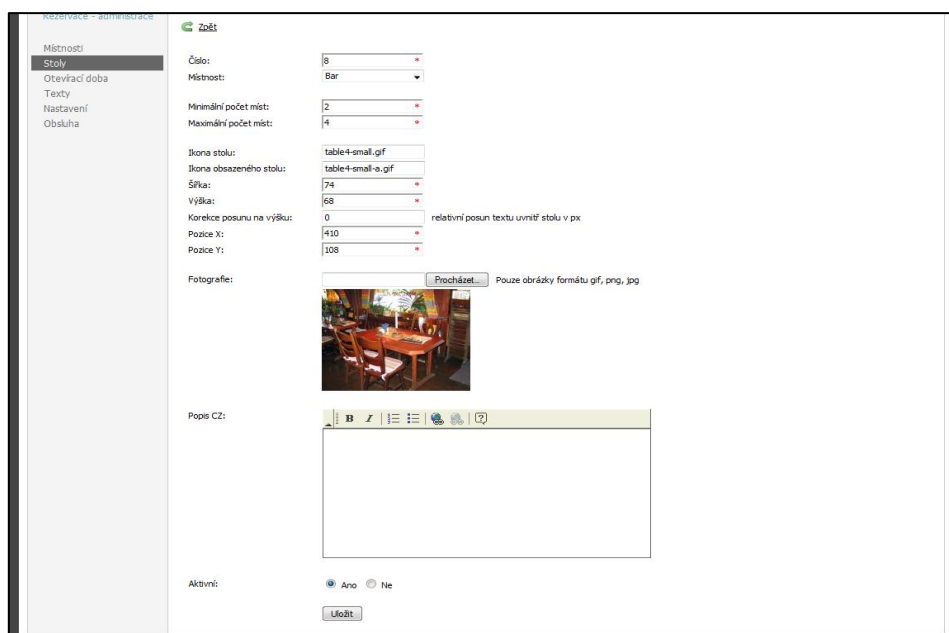
1 2 3 4 Následující

Číslo	Jméno	Od - Do	Stůl	Míst	Vloženo	Potvrzeno	Smazat
01.06.2010							
84	Luděk Jedlička	11:00 - 14:30	1	3	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
83	Matěj Taushe	11:00 - 14:00	13	4	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
85	Martina Stará	12:00 - 15:30	10	2	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
87	Matěj Taushe	14:00 - 18:30	15	4	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
86	Luboš Pospíšil	14:30 - 16:30	14	5	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
02.06.2010							
92	František Slovasser	11:00 - 12:00	17	4	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
89	Martina Stará	11:00 - 13:00	4	6	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
88	Ladislav Novotný	11:00 - 12:30	8	2	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
93	Karel Malý	14:00 - 18:30	11	4	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
90	Lenka Veselá	15:30 - 19:00	3	4	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
96	Vladislava Janů	18:30 - 20:00	13	3	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
95	Petr Skalka	19:00 - 23:00	8	4	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
91	Vladislava Janů	19:30 - 23:00	11	3	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
97	John Smith	19:30 - 21:30	12	2	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
94	Luděk Jedlička	19:30 - 20:30	5	3	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
03.06.2010							
98	Pavel Soukup	11:00 - 12:00	7	2	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
99	Matěj Taushe	11:00 - 15:00	8	4	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
04.06.2010							
100	Jana Zemanová	11:00 - 13:30	18	2	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
102	Petr Bříza	11:00 - 12:00	8	2	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
108	John Smith	12:00 - 13:00	4	4	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗
107	František Sedvický	13:00 - 14:00	7	4	24.05.2010 21:57	24.05.2010 21:57 (Milan Vorel)	✗

Obr. 9 - Celkový přehled rezervací (zdroj:http://www.rezervujstul.cz/)



Obr. 10 - Nastavenie miestnosti, stolov (zdroj:<http://www.rezervujstul.cz/>)



Obr. 11 - Editácia stolov (zdroj:<http://www.rezervujstul.cz/>)

2.2 Donáškový systém

Pamätáte si na časy, keď sme videli jedlo v krabičkách len vo filmoch? Ako hlavný hrdina jedol paličkami rezance z papierovej krabičky alebo ako sa pizza boy tešil z dolárového prepitného? Tak už to máme aj doma. Spokojne môžeme byť pohodlnejší, lenivejší a objednať si pizzu, šaláty, rezance, polievky až do domu i do práce.

Hlavnou výhodou je úspora času a pohodlie, pri ktorom ani nemusíte vyjsť z domu. Jednoducho, kliknete na internetovú stránku a do elektronického nákupného košíka si vložíte tovar, o ktorý máte záujem, alebo si na donáškovú službu zavoláte telefonicky. Na trhu sa môžete stretnúť s rôznymi druhmi donáškových systémov, ktoré sa od seba ale zásadne odlišujú kvalitou spracovania a rozsahom využiteľnosti pre danú firmu. V nasledujúcej časti uvádzam stručný prehľad donáškových systémov.

2.2.1 Donáškový systém Shupito

Donáškový systém **Shupito** – online objednávkový systém reštaurácie od firmy Sven Creative, s.r.o.[4].

Systém Shupito ponúka tieto základné funkcie:

a) Objednávky

Objednávky prichádzajú do systému priamo z vašej webstránky. Na novú objednávku upozorní operátora zvuková i grafická notifikácia. Ak objednávku operátor prijme do pokladne, automaticky sa prepne do stavu aktívna a môže sa reálne vyhotoviť. Ako náhle je objednávka vyrobená, na externej pokladni sa uzatvára, tlačí sa k nej daňový doklad a spolu s ním môže putovať k zákazníčkovi.

Objednávky	Prevádzka	Meno	Ulica	Odoslané	ID
Nové 0	103. BA-1	Andrea Bajezova	Hlavná	13.01.2011 21:57	#8145103
Aktívne 0	102. BA-1	Michal Konečný	Hlaváčiková	13.01.2011 21:54	#8145102
Vybavené	101. BA-1	Tomas Bata	Dunajská	10.06.2011 21:32	#8145101
13.1.2011	100. BA-1	Richard Rastik	Benediktiho	10.06.2011 21:30	#8145100
	99. BA-1	Vincent Vega	Gercenova	13.01.2011 21:11	#8145099
	98. BA-1	Jan Novak	Zámocká	13.01.2011 21:05	#8145098
	97. BA-1	Katka Zajačikova	Pavlovova	13.01.2011 20:56	#8145097
	96. BA-1	Radovan Meuschl	Vyšehradská	13.01.2011 20:54	#8145096
	95. BA-1	Sama Sura	Chrabákova	13.01.2011 20:50	#8145095

Obr. 13 - Objednávky (zdroj: <http://shupito.com/#features>)

b) Správa zákazníkov

So Shupitom budete mať možnosť zbierať informácie o zákazníkoch, ktorí na vašej stránke urobili objednávku. K dispozícii tak budete mať napr. e-maily, použiteľné na marketingové účely. Ukladanie telefónneho čísla operátorom výrazne šetrí čas - pri opätovnej objednávke systém zákazníka podľa neho identifikuje.

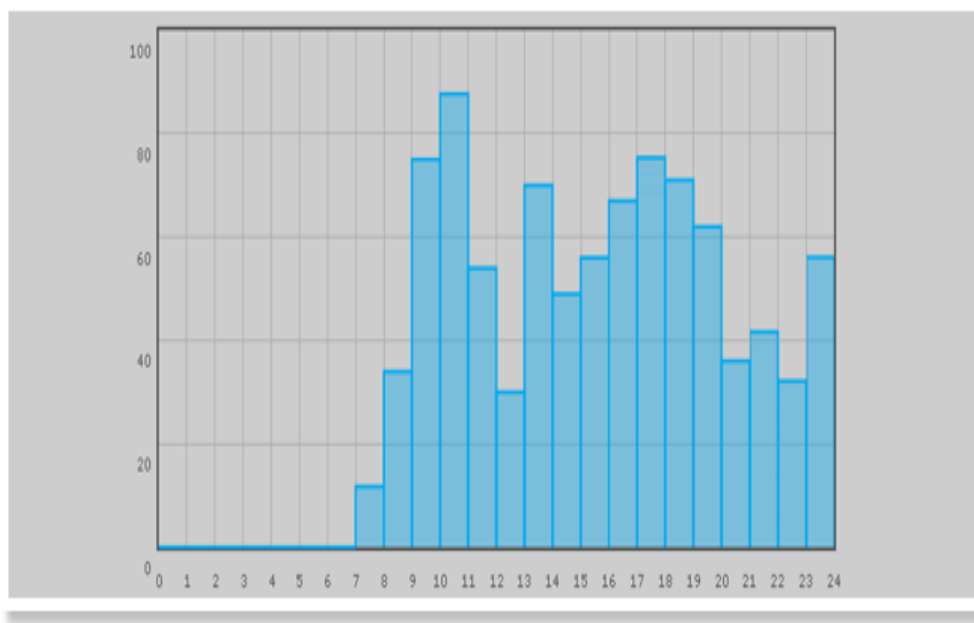
Meno	Priezvisko	Email	Telefón	Filtrovať
Telefón	Email	Meno	Priezvisko	
+421901234567	michal@konecny.com	Michal	Konečný	↕
+421901234567	tomas@bata.cz	Tomas	Bata	↕
+421901234567	richard@rastik.sk	Richard	Rastik	↕
+421901234567	vincent@vega.com	Vincent	Vega	↕
+421901234567	jan@novak.cz	Jan	Novak	↕
+421901234567	katka@zajackova.sk	Katka	Zajačikova	↕
+421901234567	rmeuschl@gmail.com	Radovan	Meuschl	↕

Obr. 14 - Správa zákazníkov (zdroj: <http://shupito.com/#features>)

c) Štatistiky

Systém umožňuje generovať rozsiahle štatistiky predaja, užitočné pre vyhodnotenie obchodných rozhodnutí. Poskytuje štatistiky prehľadu tržieb, najpredávanejších produktov, jednotlivých ulíc rozvozu, počty objednávok. Ponúka tiež grafy objednávok

podľa času objednania, dňa v mesiaci alebo podľa času objednania za celé obdobie fungovania prevádzky.



Obr. 15 - Štatistiky (zdroj:<http://shupito.com/#features>)

d) Produkty

K produktu si môžete jednoducho nastaviť typ (malá, veľká pizza), vlastnosť (štiplavé, vegetariánske), pridať obrázok, či zmeniť poradie produktov. Môžete ich radiť do kategórií, ku ktorým pridáte obrázok a typ jeho zobrazenia (veľké obrázky pri hlavných produktoch, malé pri vedľajších). Taktiež môžete k vybraným produktom priradiť prísady s vlastnou cenou a PLU (identifikačné číslo produktu).

Kategórie	Upraviť produkt 'Hovädzí vývar s rezancami'	
Predjedlá	↑	ⓘ ⚙
Polievky	↑	ⓘ ⚙
Pizza	↑	ⓘ ⚙
Cestoviny	↑	ⓘ ⚙
Kuracie mäso	↑	ⓘ ⚙
Bezmäsité	↑	ⓘ ⚙

Obrázok

☒ Donáška

☒ Aktívny

☐ Novinka

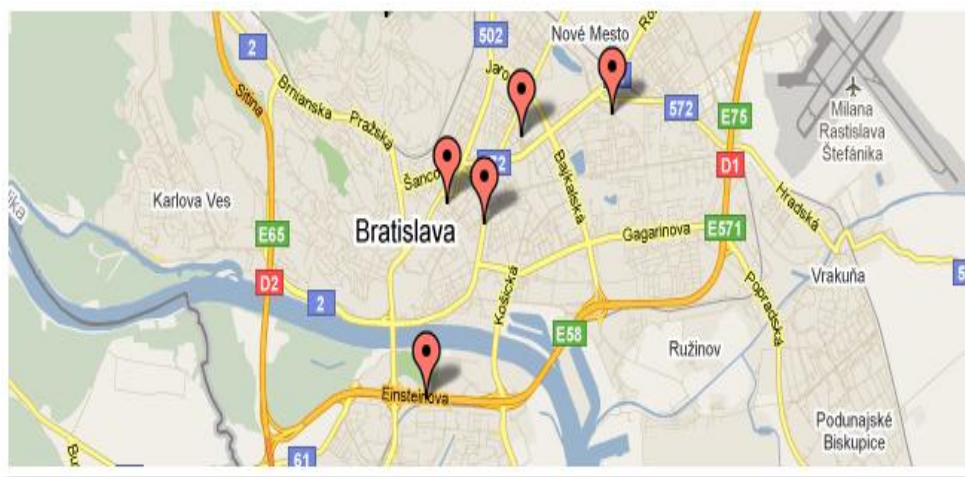
☐ Bez mäsa

☐ Štiplavé

Obr. 16 - Produkty (zdroj:<http://shupito.com/#features>)

e) Prevádzky

Shupito je mimoriadne užitočné pre reštaurácie s viacerými prevádzkami. Po identifikácii objednávky ju dokáže odoslať na prevádzku, ktorá je k danému miestu doručenia najbližšie. V prípade zatvorenia jednej z prevádzok dokáže všetky objednávky presmerovať na inú určenú prevádzku. Ulice je tiež možné rozdeliť do zón s rozdielnymi cenami rozvozu, podľa vzdialenosti od prevádzky.



Obr. 17 - Prevádzky (zdroj:<http://shupito.com/#features>)

f) Telefonický operátor

Shupito je pripravené aj na telefonické objednávky. Operátor cez svoje rozhranie rýchlo a pohodlne navolí produkty za zákazníka a vytvorí objednávku. Telefonická objednávka

je spracovaná rovnako ako tá webová. Výhodou je rýchlosť a prehľad všetkých objednávok.

Telefón	Mesto	Čas donášky
+42191234567	Bratislava	Ihneď
Meno	Ulica	
Vincent	Americké námestie	
Priezvisko	Číslo domu	
Vega	10	
Email	Objednať	

Obr. 18 - Telefonický operátor (zdroj:<http://shupito.com/#features>)

g) Viacúrovňová správa

Systém poskytuje prehľadný zoznam všetkých používateľov, ktorí majú prístup do administrátorského prostredia objednávkového systému. Môžete v ňom nastaviť a upraviť prístupové oprávnenia v troch úrovniach: administrátor, manažér a operátor. Ideálne riešenie pre majiteľa, prevádzkara aj pracovníka.

Operátori		
Email	Telefón	Meno
vincent@vega.com	+421901234567	Vincent Vega

Rola:

Email:

Obr. 19 - Správa (zdroj:<http://shupito.com/#features>)

2.2.2 MRP reštaurácia

MRP reštaurácia - softvérový produkt, vhodný pre rôzne typy reštauračných zariadení, bary, jedálne aj pre zariadenia poskytujúce donáškovú službu. S fiškálnymi modulmi slúži ako elektronická registračná pokladňa[5].

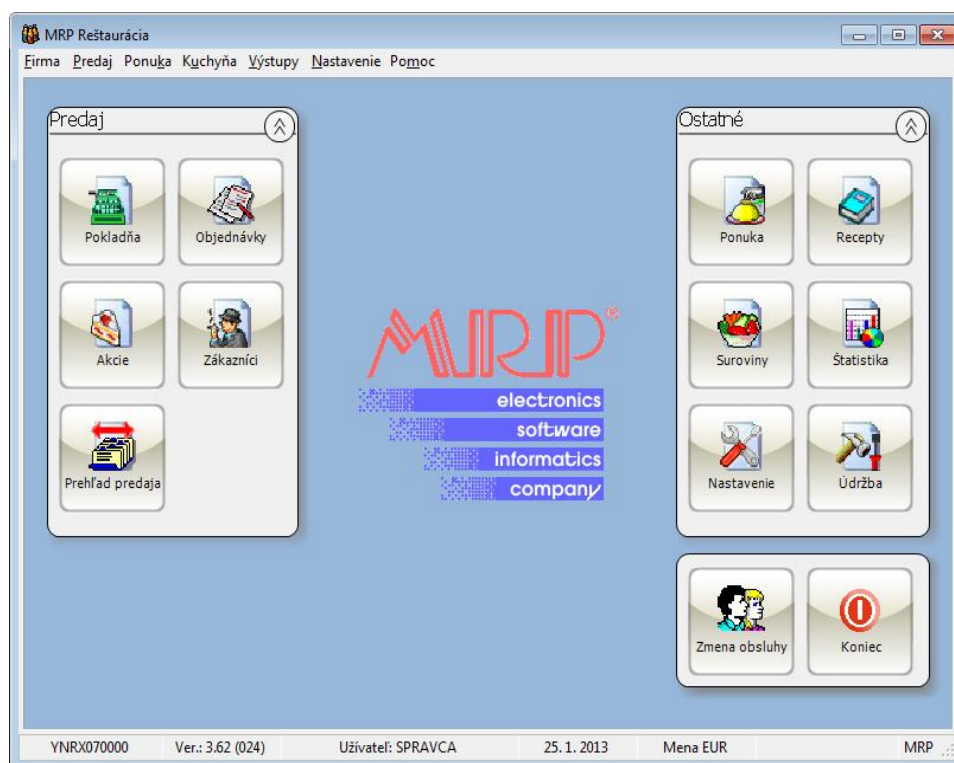
Čo program ponúka?

- Agenda **POKLADŇA**
 - tlač paragónov, uzávierok
 - platba platobnou kartou
 - platba šekom
 - možnosť pripojiť zákaznícky displej a zásuvku na peniaze
 - v sieťovej verzii programu nie je obmedzený počet pokladní
- Agenda **OBJEDNÁVKY**
 - podpora bezdrôtového objednávkového PDA systému Camarero
 - grafické zobrazenie stolov
 - sledovanie otvorených účtov
 - tlač objednávok jedál pre kuchyňu, bar
- Agenda **AKCIE**
 - príprava akcií ako svadby, stužkové, ...
 - vytvorenie cenovej ponuky pre zákazníka
 - výpočet nákladov a zisku
 - vytvorenie výdajky potrebných surovín
 - normovanie
- Agenda **PONUKA**
 - jednoduchá príprava a tlač jedálnych lístkov (aj s obrázkami jedál)
 - denné, týždenné jedálne lístky

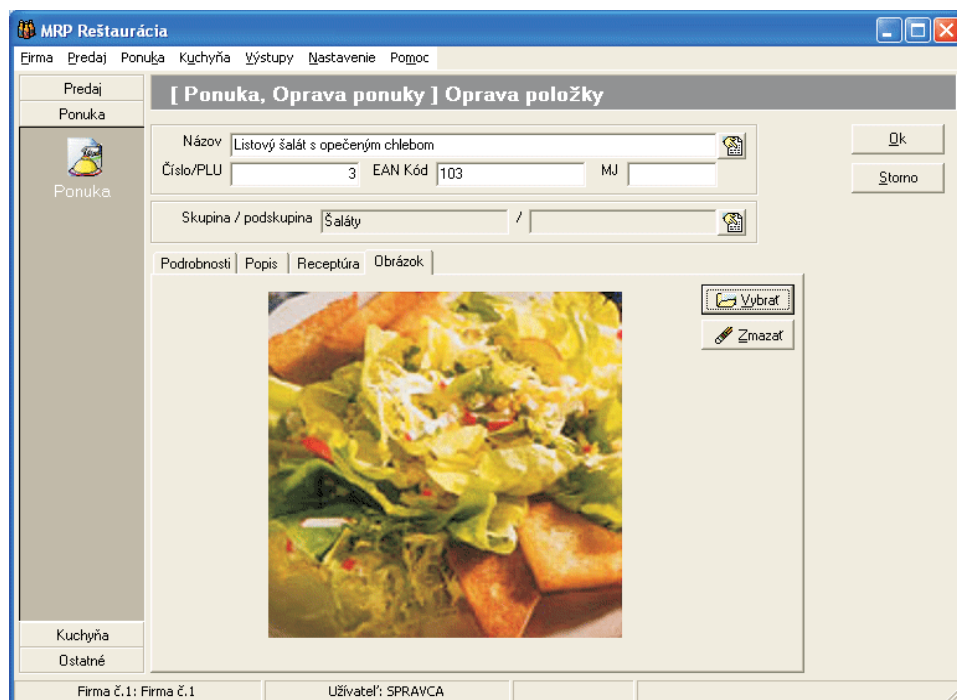
- Agenda **ZÁKAZNÍCI**
 - nastavenie predajných cien jednotlivým zákazníkom
 - tlač zákazníckych kariet
 - sledovanie aj návštevnosti, aj tržieb

- Agenda **ŠTATISTIKA**
 - podrobné prehľady o predaji za zadané obdobie
 - výkonnosť zamestnancov

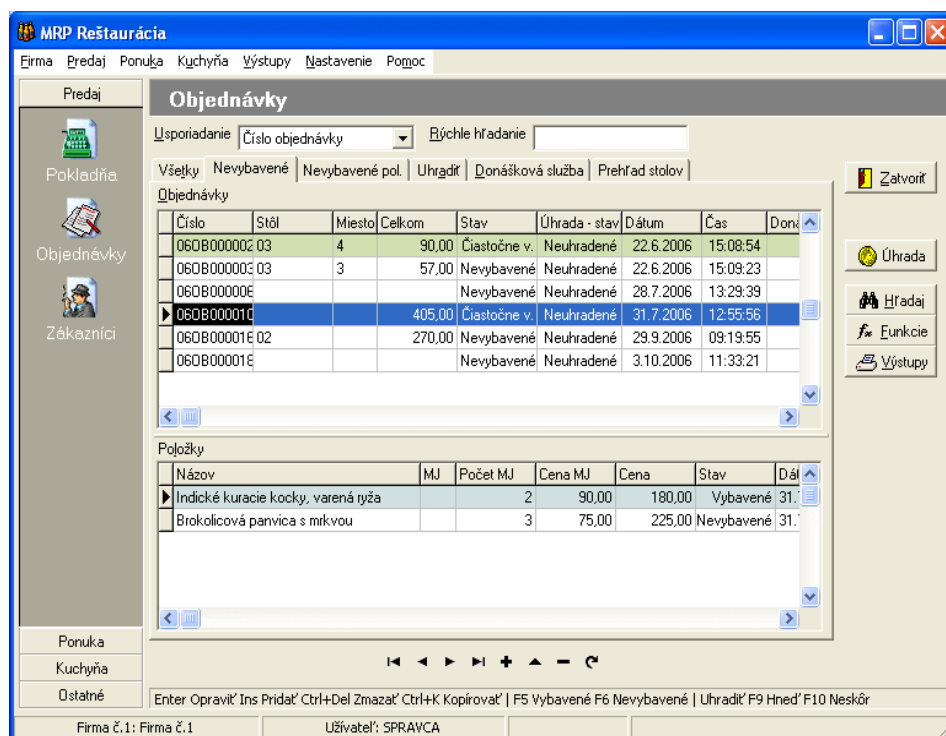
- Agenda **RECEPTÚRY, KALKULÁCIA CIEN**
 - na základe zadaných receptúr jedál a cien jednotlivých surovín vám program vypočíta náklady na každú porciu a tým vám pomôže určiť predajné ceny jedál
 - odpisovanie surovín zo skladu na základe receptúr jedál a nápojov



Obr. 20 - Úvodná obrazovka (zdroj:<http://www.mrp.sk/index.php/produkty/mrp-crlx/70-vizual-restauracia.html>)



Obr. 21 - Ponuka (zdroj:<http://www.mrp.sk/index.php/produkty/mrp-crlx/70-vizual-restauracia.html>)



Obr. 22 - Objednávky (zdroj:<http://www.mrp.sk/index.php/produkty/mrp-crlx/70-vizual-restauracia.html>)

3. Analýza problému a súčasnej situácie

3.1 SWOT analýza

SWOT analýza je nástroj strategického plánovania používaná na hodnotenie silných a slabých stránok, príležitostí a hrozieb, ktoré spočívajú v danom projekte obchodnej príležitosti, prípadne v inej situácii, v ktorej sa nachádza organizácia so snahou uskutočniť určitý cieľ. Zahrňuje monitorovanie marketingového interného aj externého prostredia organizácie.

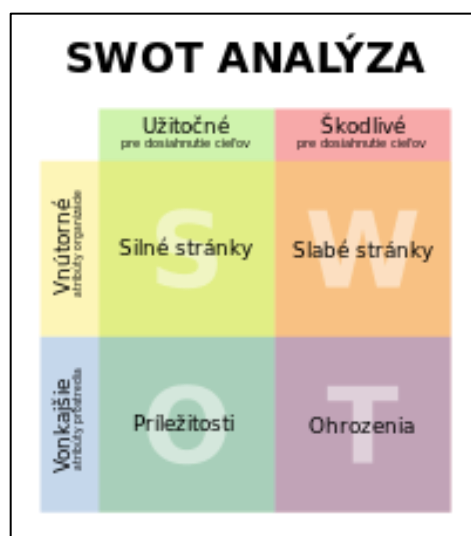
SWOT analýza predstavuje základný bod, v ktorom úlohou stratégie je vytvoriť tesný súlad medzi internými schopnosťami podniku (jeho *silami a slabosťami*) a jeho vonkajším prostredím (jeho *príležitosťami a hrozbami*) [6].

SWOT analýza je systematická identifikácia faktorov a stratégie, ktoré si vzájomne najlepšie zodpovedajú. Zakladá sa na logike, že efektívna stratégia maximalizuje silné podnikateľské stránky a príležitosti a minimalizuje slabé stránky a hrozby. Tento predpoklad má významné následky pre úspešnú voľbu a navrhovanie efektívnej stratégie[7].

SWOT analýza predstavuje koncepčné východisko pre systematickú analýzu. Zameriava sa na charakteristiku kľúčových faktorov, ktoré ovplyvňujú strategické postavenie podniku. Predstavuje neustálu konfrontáciu vnútorných zdrojov a schopností podniku so zmenami v jeho prostredí. SWOT analýza využíva výsledky predchádzajúcich analýz príležitostí a rizikami, ktoré skrýva externé prostredie. Je prístupom, ktorý smeruje k syntéze ako východisku pre formuláciu stratégie. Základný prínos SWOT analýzy spočíva v starostlivej identifikácii vonkajších i vnútorných faktorov a následnom ocenení ich vzájomných vplyvov a väzieb [8].

Ak SWOT analýza nezačína definovaním koncového želaného cieľa, je tu riziko, že nám bude nanič. Ak je cieľ jasne definovaný, SWOT analýza sa môže použiť ako manažérska podpora k dosiahnutiu tohto cieľa:

- Silné stránky (Strengths) – interné / vnútorné atribúty / vlastnosti organizácie, ktoré jej môžu napomôcť k dosiahnutiu cieľa
- Slabé stránky (Weaknesses) - interné / vnútorné atribúty / vlastnosti organizácie, ktoré sťažujú dosiahnutie cieľa
- Príležitosti (Opportunities) – externé podmienky, ktoré môžu dopomôcť organizácii k dosiahnutiu cieľa
- Ohrozenia (Threats) – externé podmienky, ktoré môžu sťažiť organizácii dosiahnutie cieľa



Obr. 23 - Schéma SWOT analýzy (zdroj: <http://sk.wikipedia.org/wiki/SWOT>)

Správne prevedenie SWOT analýzy je základom, pretože ďalší krok k úspešnému plánovaniu závisí práve od SWOT-ky.

SWOT analýza, teda analýzy silných a slabých stránok firmy a analýzy príležitostí a hrozieb firmy nám pomôže jednoducho a prehľadne zhodnotiť výkonnosť a perspektívu firmy.

SWOT analýza firmy zjednodušene vychádza z predpokladu, že firma dosiahne strategický úspech rozvíjaním silných stránok a príležitostí a minimalizáciou slabých stránok a hrozieb. SWOT analýza je veľmi užitočný nástroj pre finančné riadenie a plánovanie a je dôležitým doplnkom finančnej analýzy. Pričom analýza silných a

slabých stránok podniku sa zameriava na interné prostredie firmy a analýza príležitostí a hrozieb podniku sa zameriava na externé prostredie firmy.

Do interného skúmania napr. patria:

- firemná kultúra, značka a štruktúra,
- kvalita zamestnancov, skúsenosť,
- efektívnosť a kapacita činnosti,
- financovanie,
- podiel na trhu,
- ochranné známky a i.

Do externého skúmania napr. patria:

- trendy na trhu,
- konkurencia, dodávatelia a odberatelia,
- spotrebiteľské správanie,
- technologický vývoj,
- ekonomické a politické prostredie daného štátu.

SWOT analýza - základné výstupy:

- Maximálne využitie príležitostí a silných stránok pre rozvoj firmy
- Identifikácia slabých stránok podniku a hľadanie riešení ich minimalizácie či odstránenia
- Vytvorenie ochranných opatrení proti hrozbám a to napr. dobrou firemnou kultúrou (lojálni zamestnanci) a kvalitným vzdelávaním zamestnancov, budovaním dobrých vzťahov s dodávateľmi/odberateľmi, poistením rizík, preverení zmluvnej dokumentácie s odberateľmi, dodávateľmi, zamestnancami; vytvorením realistického plánu v prípade krízového vývoja, ochrana duševného vlastníctva, zabezpečenie financovania dlhodobými zdrojmi s možnosťou predčasného splatenia a fixáciou úroku.

SWOT analýza silných stránok podniku (cieľom je využiť silné stránky - získanie výhody)

- **Dobré výsledky hospodárenia podniku:**

- rastúci trend tržieb a ziskovosti,
- dobrá kapitálová štruktúra,
- dobrá likvidita, dobrý rating - bezproblémový prístup k bankovému financovaniu,
- nízky podiel problematických pohľadávok či znehodnotených zásob,
- diverzifikované portfólio odberateľov/dodávateľov.

- **Špecifiká činnosti podniku:**

- moderná nízko nákladová výroba,
- výhodná pozícia firmy,
- dobrá distribučná sieť,
- výhodné postavenie voči odberateľom/dodávateľom,
- konkurenčné výhody,
- dostatočná kapacita.

- **Manažment a zamestnanci podniku:**

- kvalitný manažment a zamestnanci,
- dobre nastavené motivačné programy,
- bezproblémové získavanie nových zamestnancov.

- **Marketing podniku:**

- dobré postavenie na trhu,
- vnímanie značky a produktu/služby,
- efektívne investície do vývoja výrobkov,
- dobrý obchodný tím (diverzifikovaný - riziko odchodu kľúčového obchodníka ..),
- patenty.

SWOT analýza slabých stránok (cieľom je identifikovať slabé stránky – eliminovať)

- **Zlé výsledky hospodárenia podniku:**

- nie sú peniaze na investície,
- napäté vzťahy s dodávateľmi (neskoré platby),
- banky nechcú poskytnúť ďalší úver (nízka bonita, nie je čo ponúknuť ako zabezpečenie, nie je perspektíva),
- zlé riadenie pohľadávok a zásob.

- **Špecifika činnosti podniku:**

- neefektívna výroba,
- zlé umiestnenie firmy,
- zastarané neefektívne výrobné postupy a výrobné zariadenia,
- vysoká energetická a mzdová náročnosť oproti konkurencii,
- nedostatočná výrobná kapacita,
- poruchy vo výrobe.

- **Zlé riadenie podniku a neefektívne výkony zamestnancov:**

- vysoká fluktuácia zamestnancov,
- neskúsenosť,
- nedostatočný školiaci a vzdelávací proces,
- koncentrované riadenie firmy.

- **Slabý marketing podniku:**

- nízka diverzifikácia výrobkov či služieb v porovnaní s konkurenciou,
- nekvalitné výrobky/tovar/služby, pošramotená povest',
- predaj zastaraných produktov/služieb,
- pasívny prístup k zákazníkovi,
- malá diverzifikácia odberateľov,
- slabá značka,
- obmedzený prístup k distribučným kanálom.

SWOT analýza príležitostí pre rozvoj firmy (cieľom je maximálne využiť príležitostí)

- **Vzťahy s firmami a FO, ktoré ovplyvňujú chod firmy:**
 - otvorenie trhu či zlepšenie postavenia na získanie nových zákazníkov,
 - nárast predajov súčasným zákazníkom,
 - využitie problémov konkurencie (likvidné, výrobné, obmedzenie financovania a i.),
 - rozvoj ďalších predajných kanálov (predaj cez internet),
 - zlepšenie logistiky,
 - outsourcing menej dôležitých aktivít,
 - získanie kľúčových zamestnancov konkurencie,
 - prístup k financovaniu, zlúčenie, splynutie či strategické partnerstvo s inou firmou.

- **Zmeny v podnikateľskom prostredí:**
 - politické, legislatívne a kontrolné mechanizmy (dane, clá, obmedzenia, podpory, EU fondy),
 - všeobecné ekonomické trendy (vývoj úrokovej sadzby a i.).

- **Trendy v spoločnosti:**
 - demografické zmeny,
 - zmena konzumného správania spotrebiteľa,
 - vznik novej technológie (nové výrobné postupy, materiály, softvérové riešenie a i.),
 - predaj cez internet,
 - orientácia na nového zákazníka (zmena segmentácie trhu).

SWOT analýza hrozieb firmy (cieľom je hrozby identifikovať, sledovať a eliminovať)

- **Vzťahy s firmami a FO, ktoré ovplyvňujú chod firmy:**
 - strata významného zákazníka alebo dodávateľa,
 - posilnenie konkurencie (získanie novej technológie - zastaranie technológie našej, vstup lacnejších náhrad na trh),
 - vstup nového konkurenta na trh,
 - cenová vojna s konkurenciou,
 - silná pozícia konkurencie v distribučných kanáloch,
 - slepá dôvera v kľúčového distribútora našich výrobkov,
 - zvyšovanie cien od dodávateľov,
 - odchod kľúčových zamestnancov,
 - redukcia financovania bánk, dodávateľských limitov od odberateľov,
 - redukovanie poistných limitov poisťovňou (na vaše spoločnosti či vašich odberateľov),
 - ukončenie nájomnej zmluvy bez možnosti obnovy, prípadne extrémny nárast nájomného,
 - rokovania (formálne, neformálne) v neprospech našej spoločnosti (konkurzný návrh, žaloba a i.),
 - nedostatočná ochrana duševného vlastníctva.
- **Zmeny v podnikateľskom prostredí:**
 - politické, legislatívne a kontrolné mechanizmy (ekológia, dane, zrušenie podpory štátu pre podnikanie .. i.),
 - politická stabilita,
 - vývoj nezamestnanosti (regionálne vplyvy),
 - všeobecné ekonomické trendy (vývoj úrokovej sadzby a i.).
- **Spoločenské trendy:**
 - demografické zmeny, postoj k zahraničným produktom a službám (jazyk), zmena konzumného správania spotrebiteľa - odklon od výrobkov,

- vznik novej technológie (nové lacnejšie výrobné postupy, technológie umožňujúce vyššiu mieru inovácie, zmena distribučných kanálov vzhľadom na využitie novej technológie, zmena zákazníckeho servisu, zmena materiálu, nové softvérové riešenie a i.,
- pokles spotreby.

Cieľom SWOT analýzy nie je len spracovanie jednoduchého prehľadu silných a slabých stránok a potenciálnych príležitostí a rizík, ale predovšetkým idea dôkladnej štruktúrnej analýzy, poskytujúcej užitočné poznatky o strategickej situácii podniku.

Aplikácia SWOT analýzy musí smerovať k identifikácii, nájdeniu a posúdeniu vplyvov, k predikcii vývojových trendov vonkajšieho prostredia a vnútornej situácie v podniku a ich vzájomných súvislostí. Iba SWOT analýza, realizovaná naznačeným spôsobom môže plniť významnú úlohu v procese tvorby stratégie [8].

3.2 SWOT analýza súčasného stavu reštaurácie La Fiamma

Cieľom analýzy súčasného stavu reštaurácie La Fiamma je zistiť skutočný stav reštaurácie, zistenie nedostatkov, ktoré v súčasnej dobe existujú a ktoré treba odstrániť.

Reštaurácia La Fiamma sa nachádza v Bratislave v Apollo Business Centre na Prievozskej ulici. La Fiamma znamená v taliančine „vášeň“ a hosťom ponúka moderný interiér a skvelú taliansku kuchyňu.



Obr. 24 - Reštaurácia La Fiamma (zdroj: vlastný)



Obr. 25 - Interiér reštaurácie (zdroj: vlastný)

Typická ponuka pizza & pasta je doplnená o úžasne pripravené hovädzie, jahňacie, bravčové panenky a okrem vynikajúcich rýb a šalátov ponúka ručne vyrábané cestoviny najrôznejších chutí. Základ nového menu tvorí menší počet jedál, ktorých chuť zdôrazňujú čerstvé a kvalitné suroviny. Práve tieto atribúty dodávajú jedlu výnimočnú a nezabudnuteľnú chuť.

Pred reštauráciou je na malom námestí medzi množstvom upravovanej zelene a stromov k dispozícii terasové sedenie pri fontáne, prekryté atypickými markízami. Prijemné posedenie nielen počas krásnych letných dní, ale aj večer, dopĺňa milá obsluha a pohodlné parkovanie v podzemných garážach alebo vonkajších parkoviskách.

Silné stránky reštaurácie:

- Výhodná poloha, ktorá umožňuje získať zákazníkov z radov pracovníkov Apollo Business Centra,
- Ponuka obedového menu na základe ktorej je možné získať stálu klientelu z okolitých podnikov. Možnosť posedenia na terase pri fontáne, prekryté atypickými markízami. Prijemné posedenie nielen počas krásnych letných dní, ale aj večer,
- Ponuka kvalitných francúzskych, talianskych, juhoamerických, novozélandských a slovenských vín,
- Milá obsluha a pohodlné parkovanie v podzemných garážach alebo vonkajších parkoviskách.

Slabé stránky reštaurácie:

- Majitelia reštaurácie venujú reklame malú pozornosť, lebo hlavný zdroj príjmu majú z inej podnikateľskej činnosti,
- Vyššia cena ponúkaných služieb je spôsobená používaním čerstvých a kvalitných potravín a nie žiadnych polotovarov,
- Nie je možné rozširovanie priestorovej vybavenosti a kapacity z dôvodu umiestnenia reštaurácie v obchodnom centre,

- Reštaurácia nemá vypracovaný žiadny systém rezervácie stolov. Na svojej webovej stránke je kontaktný formulár, cez ktorý si zákazník môže rezervovať stôl. Zákazník nemá prehľad o voľných kapacitách a na potvrdenie rezervácie musí čakať pokiaľ mu personál nepotvrdí rezerváciu,
- Reštaurácia nemá zavedenú donáškovú službu jedál.

Príležitosti:

- Možnosť výberu kvalifikovanej pracovnej sily v regióne umožňuje neustále zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb,
- Výber z veľkého počtu dodávateľov základných surovín umožňuje mať k dispozícii vždy čerstvé a kvalitné potraviny na prípravu jedál,
- Veľký počet kultúrnych podujatí a iných spoločenských akcií v Apollo Business Centre umožňuje nárast zákazníkov reštaurácie.

Hrozby:

- Na trh poskytovania reštauračných a hotelových služieb neustále vstupuje nová konkurencia a teda je stále ťažšie presadiť sa,
- Nárast cien vstupov, čo sa odzrkadľuje na ekonomike firmy,
- Zvýšenie cien za prenájom priestorov,
- Vysoké daňové a odvodové zaťaženie podnikateľov,
- Zmeny v legislatíve.

3.3 Zhrnutie SWOT analýzy reštaurácie

S – silné stránky	W – slabé stránky
- Výhodná poloha v centre mesta - Obedové menu z 5 druhov - Čerstvé a kvalitné suroviny - Možnosť posedenia na terase počas leta - Vinotéka - Rýchla a príjemná obsluha - Možnosť platiť platobnými kartami - Parkoviská	- Nedostatočná reklama - Vyššia cena ponúkaných služieb voči konkurencii - Obmedzené zvyšovanie priestorovej vybavenosti a kapacity - Nedostatočný systém rezervácie stolov - Neposkytovanie roznášky jedál
O - príležitosti	T - hrozby
- Dostatok kvalifikovanej pracovnej sily - Kvalitné a rýchle služby dodávateľov - Kultúrne podujatia a akcie v Apollo Business Centre - Bezplatná Wifi sieť	- Veľká konkurencia - Finančná kríza - Zvýšenie ceny za prenájom priestorov v Apollo Business Centre

Tabuľka 1 - Zhrnutie SWOT analýzy (zdroj: vlastný)

Z uskutočnenej SWOT analýzy reštaurácie vyplýva, že silné stránky a príležitosti sú v poriadku. V oblasti slabých stránok môžeme skonštatovať, že majitelia reštaurácie musia zlepšiť marketingové riadenie a to najmä skvalitnením reklamy reštaurácie, ktorej doposiaľ majitelia reštaurácie venovali veľmi malú pozornosť a zavedením doplnkových služieb ako je rezervácia stolov v reštaurácii a objednávanie donášky jedla. Za najväčšiu hrozbu konštatujem možné zvýšenie ceny prenájmu priestorov v Apollo Business Centre.

4. Návrh vlastného riešenia

Riešenie systému rezervácie stolov v reštaurácii a systému objednávanie donášky jedla som realizoval ako moduly webového portálu reštaurácie La Fiamma (<http://www.lafiamma.sk>), ktorý bol vytvorený firmou Webdesign s.r.o., ktorej spolumatiteľom som i ja.

Pre grafický návrh modulov bol použitý program Adobe photoshop CS5, v ktorom bol navrhnutý kompletný design webovej stránky, vrátane všetkých podstránok a jednotlivých krokov funkcionality modulov.

Zdrojový kód modulu, rovnako ako aj HTML kód a CSS bol písaný vo vývojovom prostredí NetBeans IDE 7.1.2.

Databáza bola navrhnutá a vytvorená v MySQL 5.1.

Ďalšími použitými nástrojmi pri optimalizácii boli:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Opera
- Internet Explorer 8, 9, 10

Použitými programovacími jazykmi boli:

- PHP5
- Javascript

Použité knižnice:

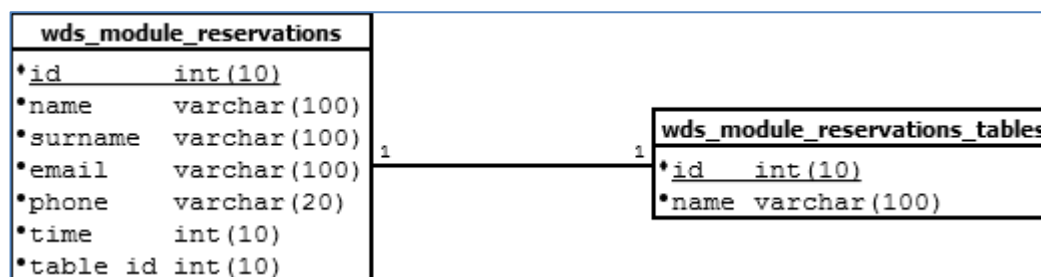
- JQuery

Použitý framework bol navrhnutý firmou Webdesign Studio s.r.o. v ktorom bol vytvorený celý redakčný systém pre webovú stránku reštaurácie La Fiamma. V danom frameworku bol vytvorený aj rezervačný modul.

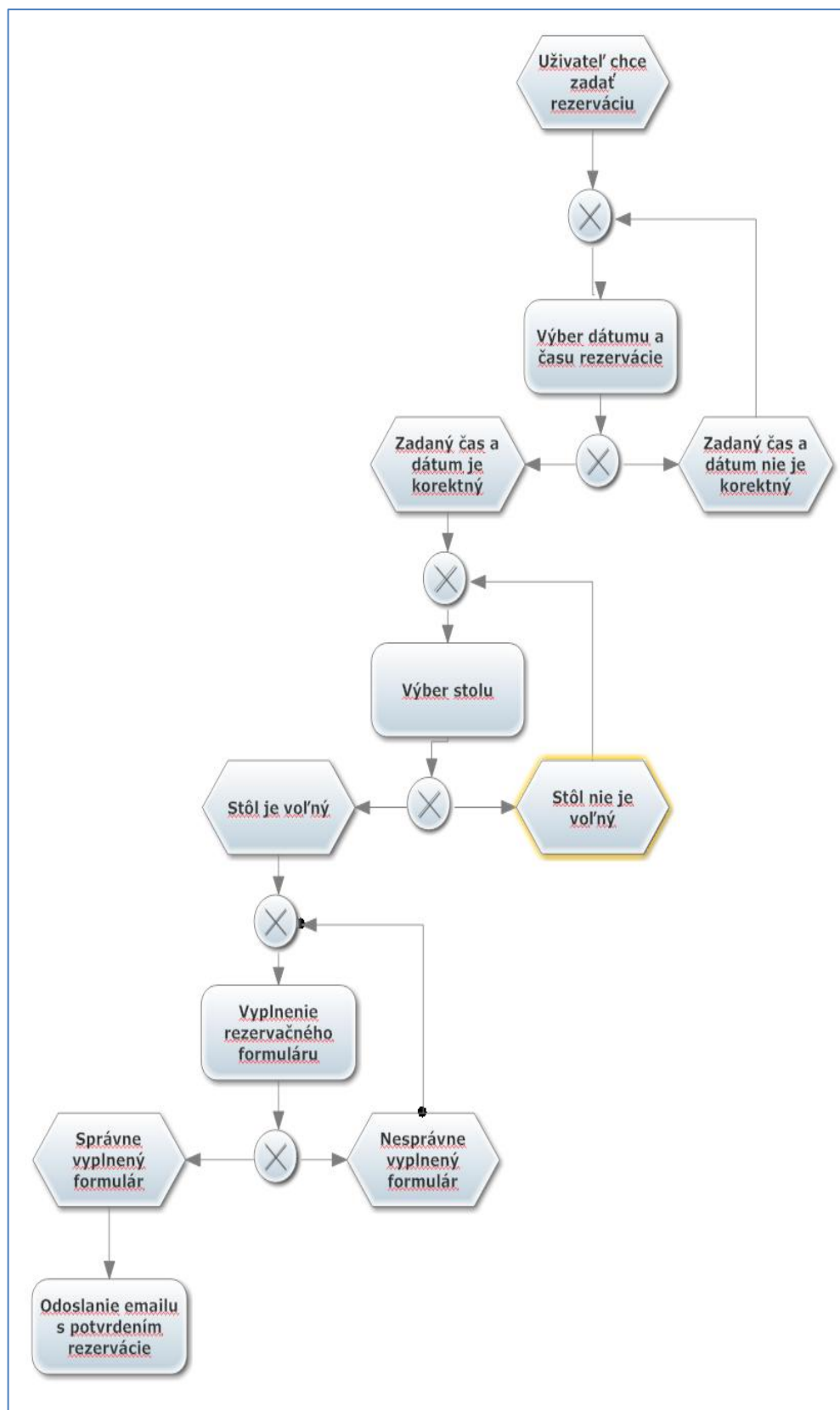
Celý systém funguje pokiaľ funguje webová stránka reštaurácie. Ďalšiou výhodou je, že všetky údaje, ktoré poskytujú zákazníci pri realizácii objednávok, sú ukladané výlučne iba v databáze reštaurácie a nikto iný nemá k nim prístup. Tieto údaje je možné v budúcnosti využiť v prospech marketingu reštaurácie.

4.1 Modul rezervácie stolov

Pri analýze a návrhu modulu rezervácie stolov som použil EPC diagram (z anglického *Event-driven Process Chain, diagram procesu riadeného udalosťami*) a ER diagram (z anglického *entity-relationship*), ktoré som popísal v prvej kapitole.



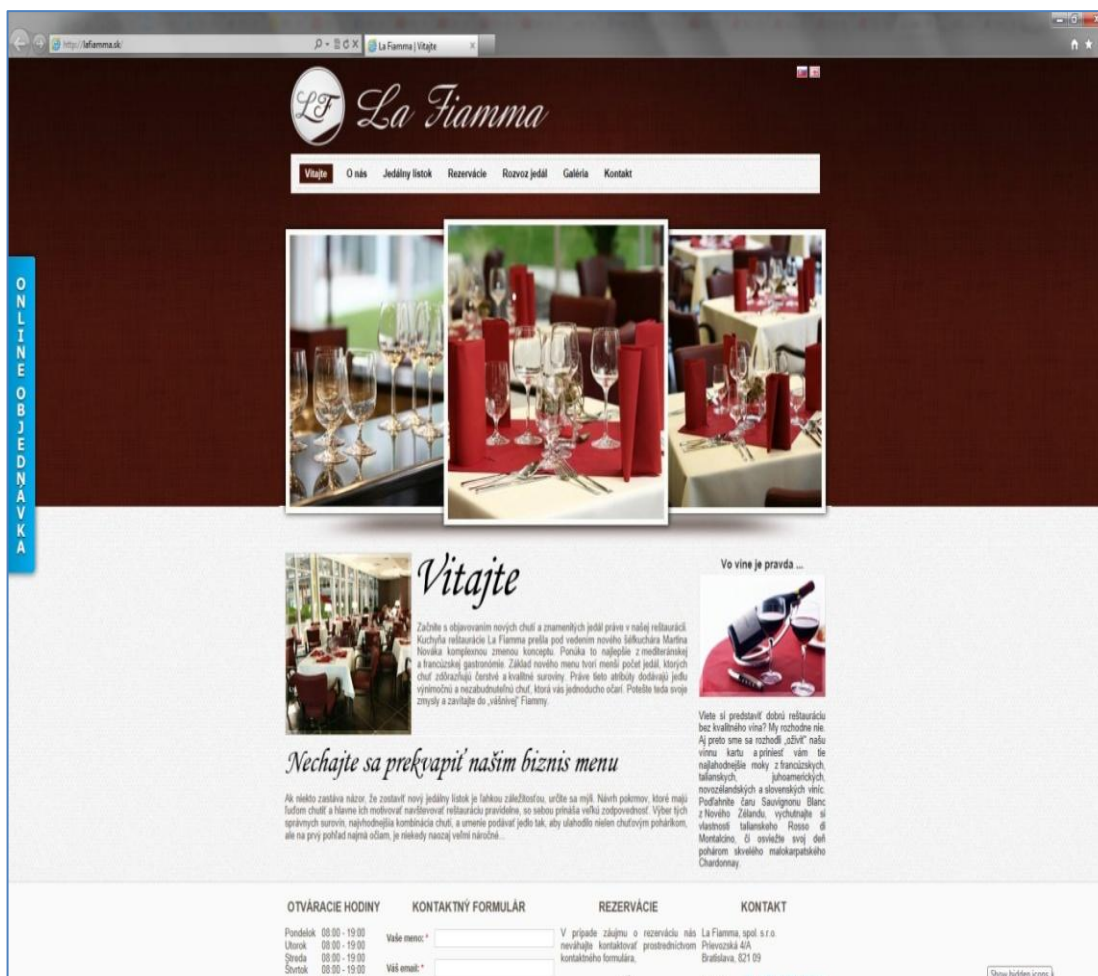
Obr. 26 - ER diagram rezervácie (zdroj: vlastný)



Obr. 27 - EPC diagram rezervácie (zdroj: vlastný)

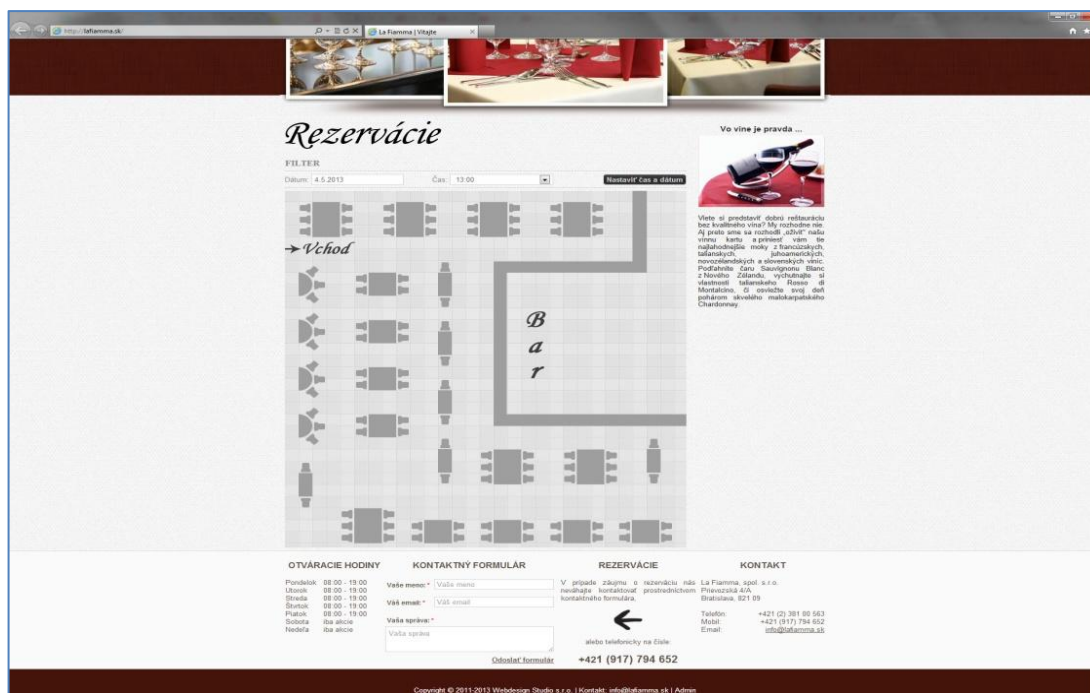
4.1.1 Ako teda modul rezervácie stolov funguje?

Po zadaní URL adresy <http://www.lafiamma.sk> sa zákazníkovi zobrazí úvodná obrazovka reštaurácie La Fiamma.



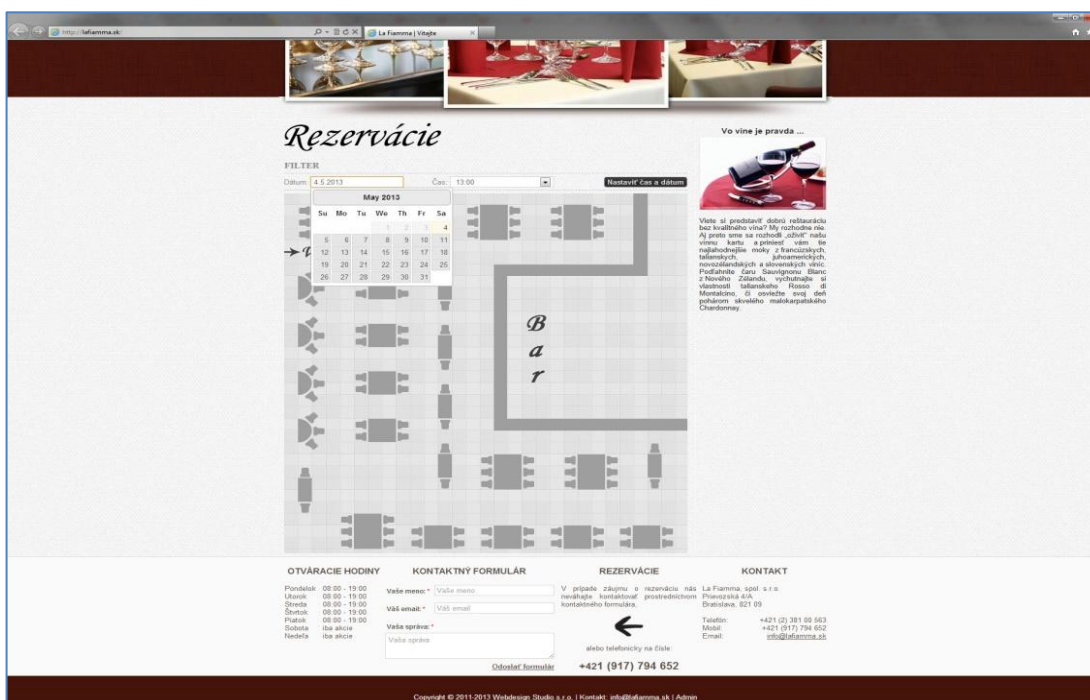
Obr. 28 - Úvodná obrazovka systému (zdroj: vlastný)

Po kliknutí myšou v hlavnom menu na tlačidlo **Rezervácie** sa zákazníkovi zobrazí pôdorys rozmiestnenia stolov v reštaurácii. Červenou farbou označený stôl je už rezervovaný.



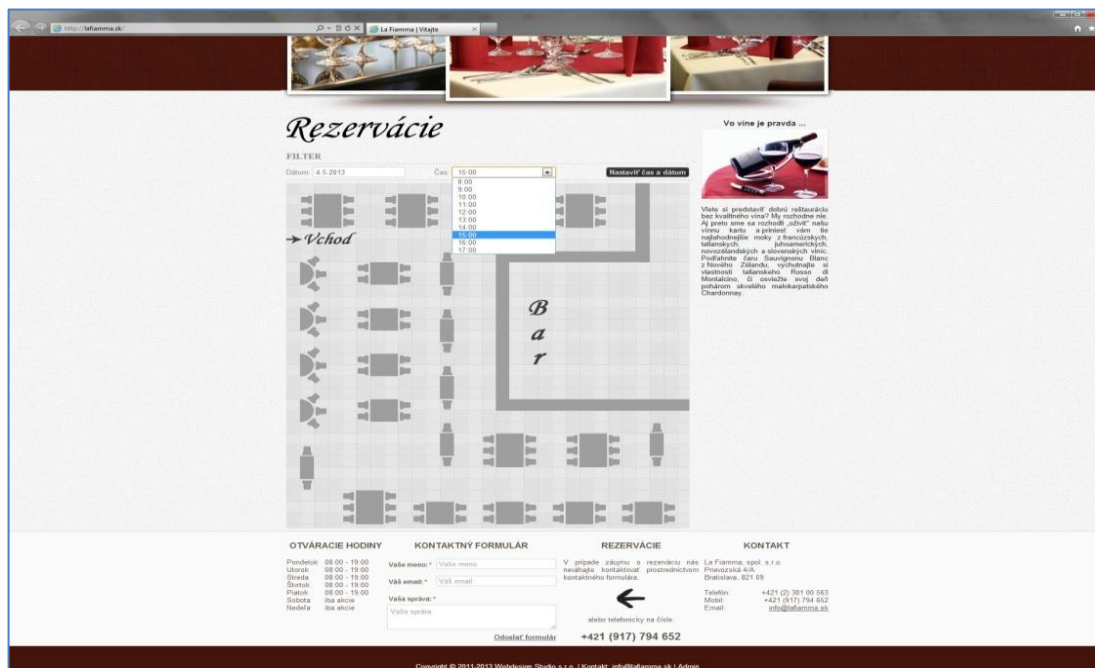
Obr. 29 - Rozmiestnenie stolov (zdroj: vlastný)

Zákazník si zvolí dátum rezervácie kliknutím na tlačidlo **Dátum** a vyberie si dátum, na ktorý požaduje rezerváciu. Medzi mesiacmi sa pohybuje kliknutím v pravo pri názve mesiaca.



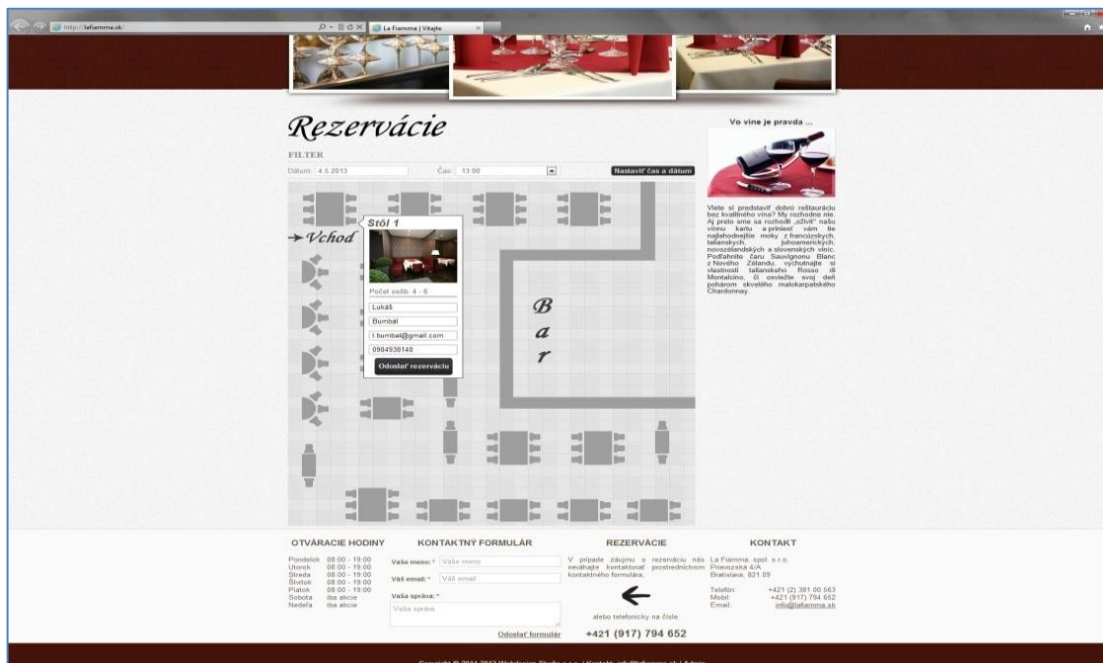
Obr. 30 - Určenie dátumu rezervácie (zdroj: vlastný)

Zákazník si zvolí čas rezervácie kliknutím na tlačidlo ČAS a vyberie si hodinu na ktorú požaduje rezerváciu.



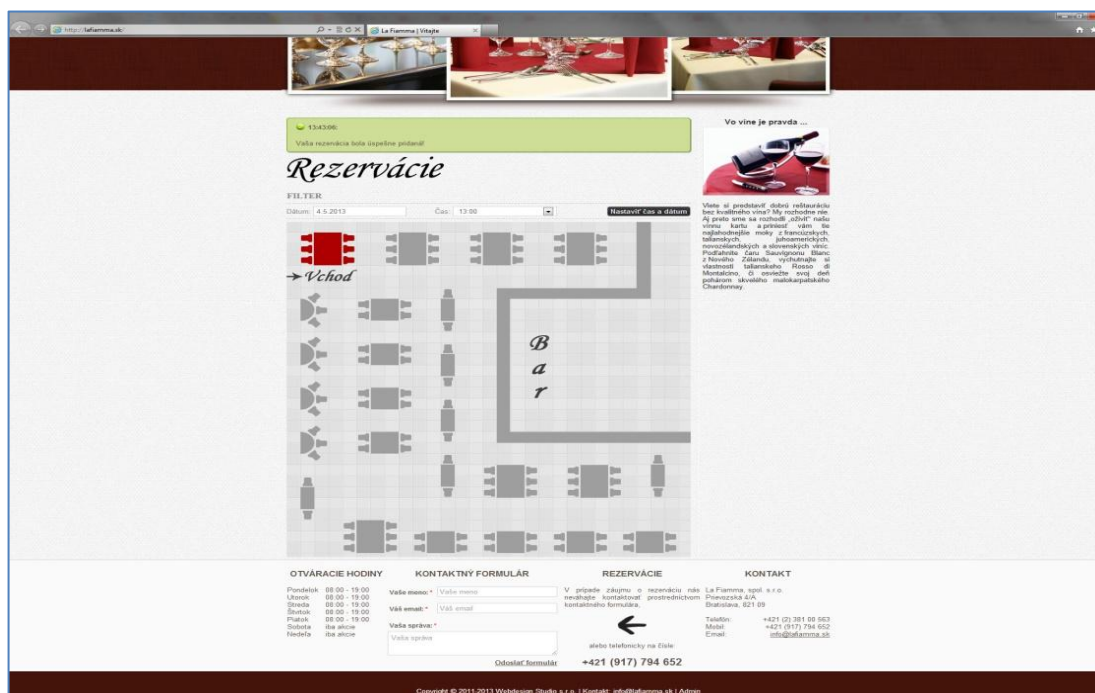
Obr. 31 - Určenie času rezervácie (zdroj: vlastný)

V ďalšom kroku si zákazník kliknutím myšou vyberie voľný stôl v reštaurácii. Zobrazí sa mu obrázok stolu s objednávacím formulárom. Po jeho vypísaní odošle rezerváciu kliknutím na tlačidlo **Odoslať objednávku**.



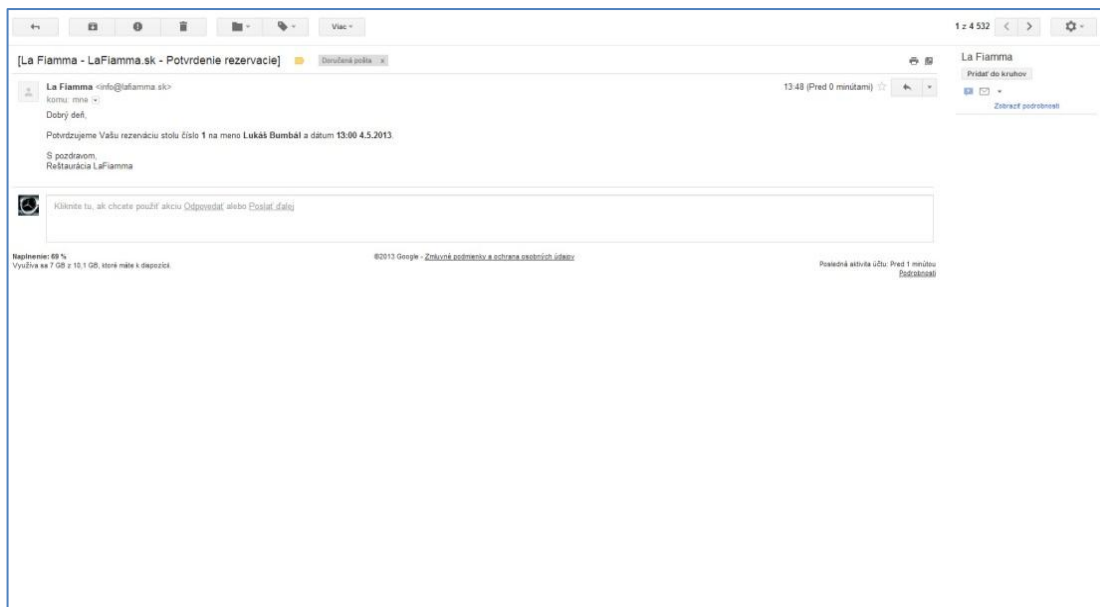
Obr. 32 - Objednávkový formulár (zdroj: vlastný)

Po odoslaní objednávkového formulára sa zobrazí obrazovka s informáciami, že rezervácia bola prijatá a rezervovaný stôl zmení farbu na červenú.



Obr. 33 - Ukončenie rezervácie (zdroj: vlastný)

Následne je na e-mail zákazníka, ktorý uviedol v objednávkovom formulári odoslaný potvrdzovací mail.



Obr. 34 - Potvrdenie rezervácie (zdroj: vlastný)

4.1.2 Výhody rezervačného systému pre reštauráciu

Pre zákazníkov:

- *Systém je skutočne on-line, 24 hodín, 7 dní v týždni.* V dobe, kedy má každý možnosť pripojenia k internetu – doma alebo v práci, je pohodlné pozrieť sa na rozmiestnenie stolov svojej obľúbenej reštaurácie a v pokoji si vybrať vhodný stôl a termín.
- *Okamžitý prehľad obsadenia.* Zákazník si môže presne naplánovať návštevu reštaurácie – zvoliť si dátum, čas a stôl, ktorý mu vyhovuje, objednať menu.
- *Prehľadná schéma obsadenia s otváracou dobou a cenami.* Zákazník sa zorientuje v rezervačnom systéme intuitívne a rýchlo, samotná rezervácia je preňho otázkou minúty. Nastaví si dátum a čas, kedy chce reštauráciu navštíviť a systém mu prehľadné ukáže pôdorys miestnosti reštaurácie, kde budú vyznačené voľné a obsadené stoly vo zvolenom čase.

Pre prevádzkovateľov reštaurácie:

- *Maximálne využitie kapacity* - Systém ponúka v porovnaní s knihou rezervácií oveľa väčší komfort a prehľadnosť. Potvrdenie rezervácie sa odošle zákazníkovi jediným kliknutím.
- *Okamžitý prehľad o všetkých rezerváciách a zákazníkoch* - Už žiadne zmätky, papierovanie, pátranie u kolegov, čo kto komu rezervoval alebo sľúbil, všetko bude podchytené a okamžite (i spätne) k nahliadnutiu.
- *Štatistiky a reporty* - obsadenie kapacity, štatistiky rezervácií priamo od zákazníkov a od obsluhy – všetko formou tabuliek a grafov.
- *Tlač rezervačného lístka* - Príprava na stôl rezervačného lístku priamo na meno zákazníka s reklamou reštaurácie.

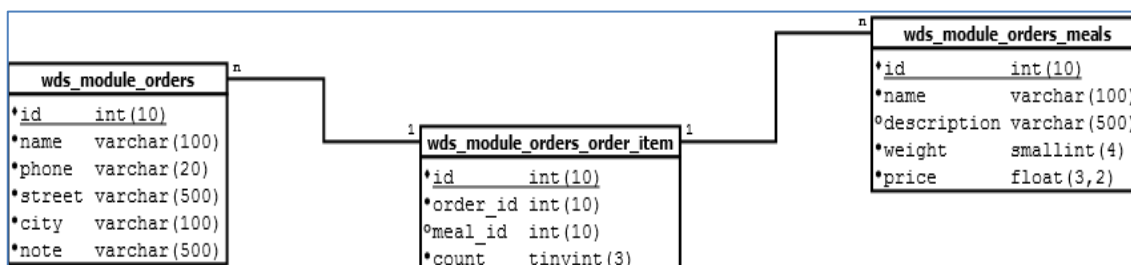
4.2 Modul objednávaní donášky jídla

Modul objednávaní donášky jídla som realizoval iba v etape analýzy problému a grafického návrhu. Dôvodom bolo rozhodnutie majiteľov reštaurácie po vypršaní nájomnej zmluvy ukončiť prevádzku danej reštaurácie, pretože majiteľ Apollo Business Centra navýšil cenu prenájmu poskytovaných priestorov.

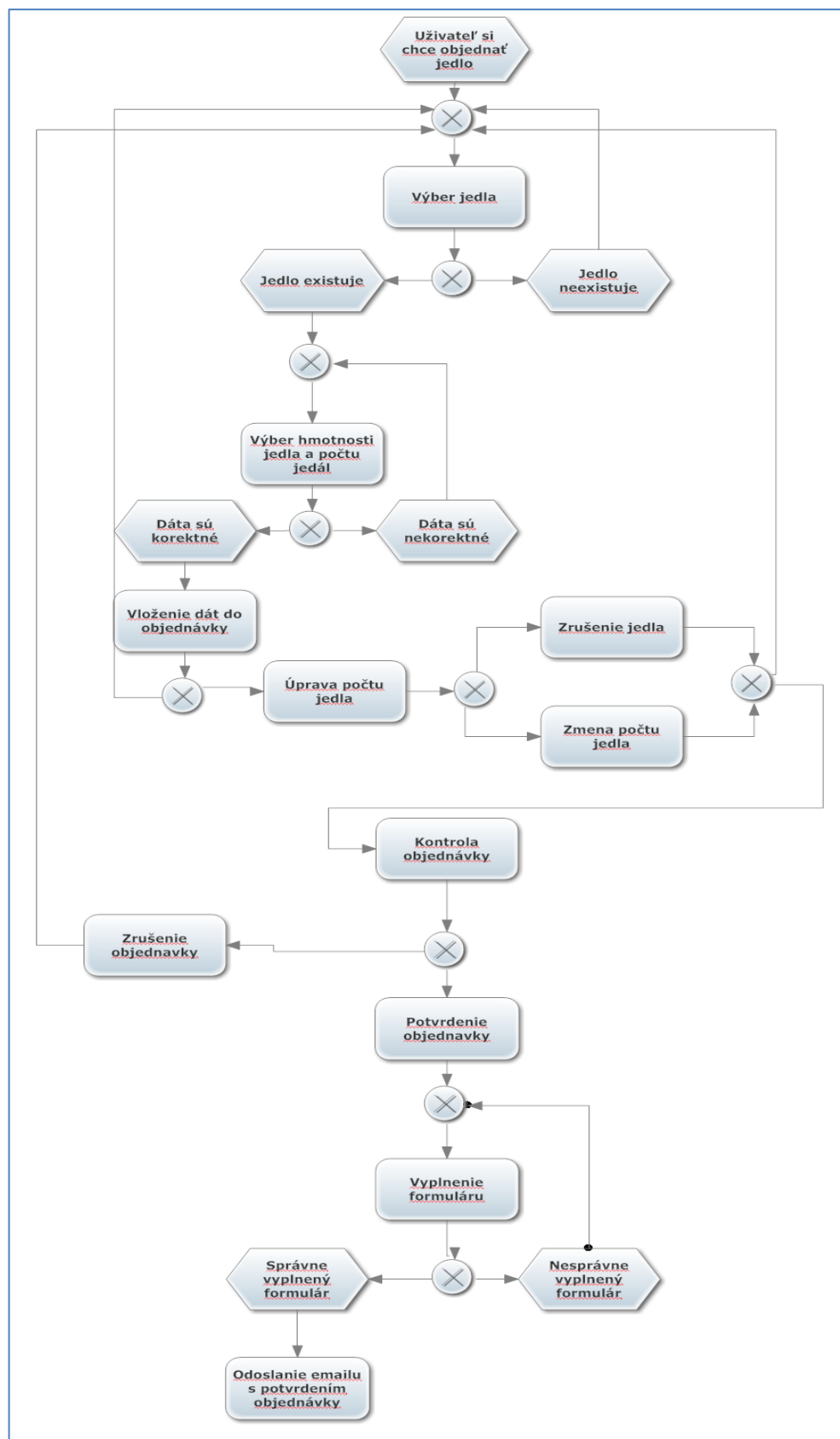
Po vykonanej analýze som definoval funkcie, ktoré by mal modul umožňovať:

- odoslanie objednávky z webovej stránky priamo do reštaurácie,
- prehľad a správu zákazníkov,
- podrobný archív všetkých objednávok,
- pridávanie a aktualizácia jedálneho lístka,
- prehľadné štatistiky.

Pri analýze a návrhu modulu objednávaní donášky jídla som podobne ako u modulu rezervácie stolov použil EPC diagram a ER diagram. Popis týchto diagramov je uvedený v prvej kapitole.



Obr. 35 - ER diagram objednávaní donášky (zdroj: vlastný)

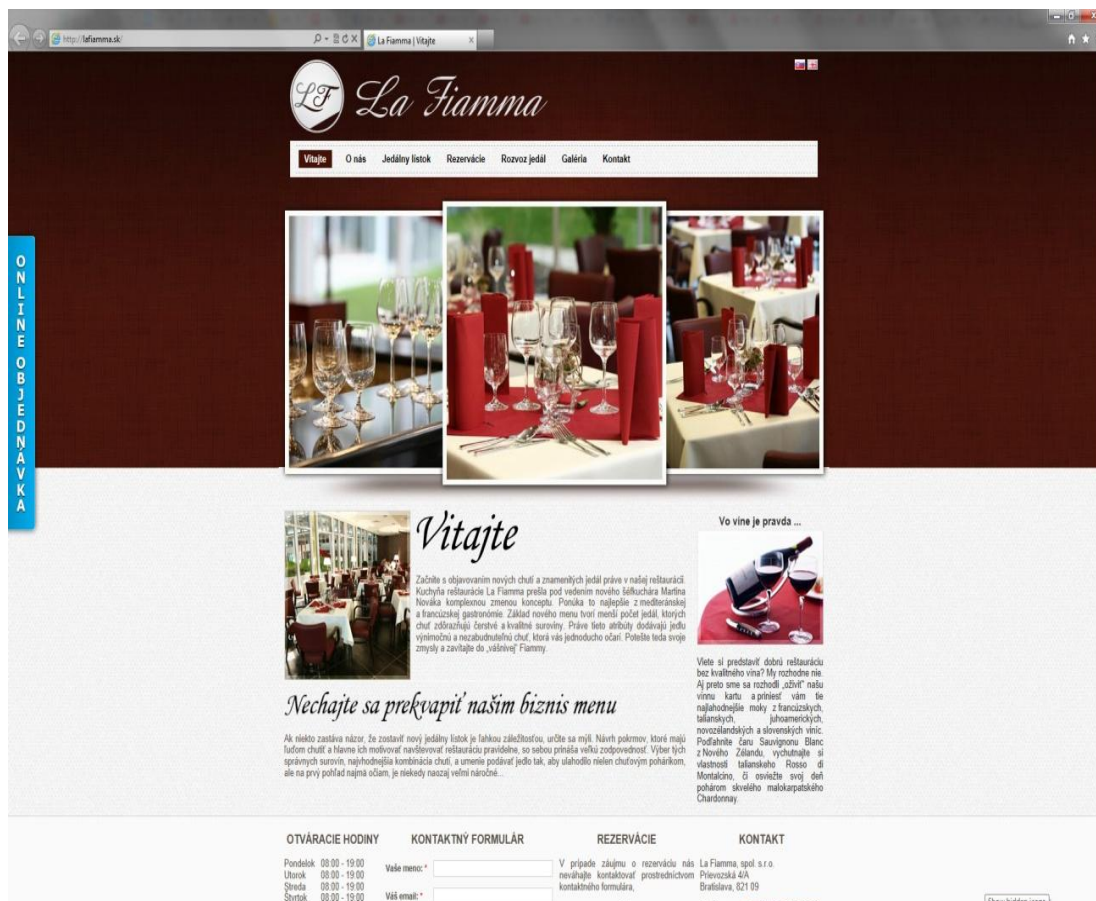


Obr. 36 - EPC diagram objednávanie donášky (zdroj: vlastný)

4.2.1 Ako teda by mal modul objednávaní donášky jedla vyzerat' v praxi?

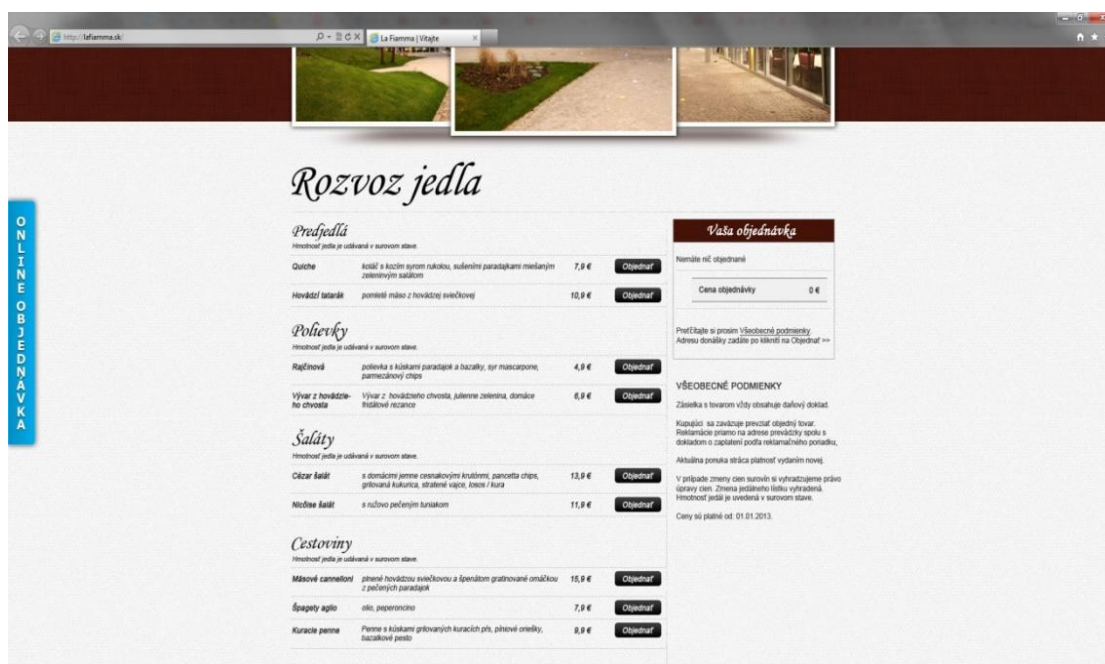
Po zadaní URL adresy <http://www.lafiamma.sk> sa zákazníkovi zobrazí úvodná obrazovka reštaurácie La Fiamma.

Na úvodnej stránke je umiestnené grafické tlačidlo **Online objednávka**.



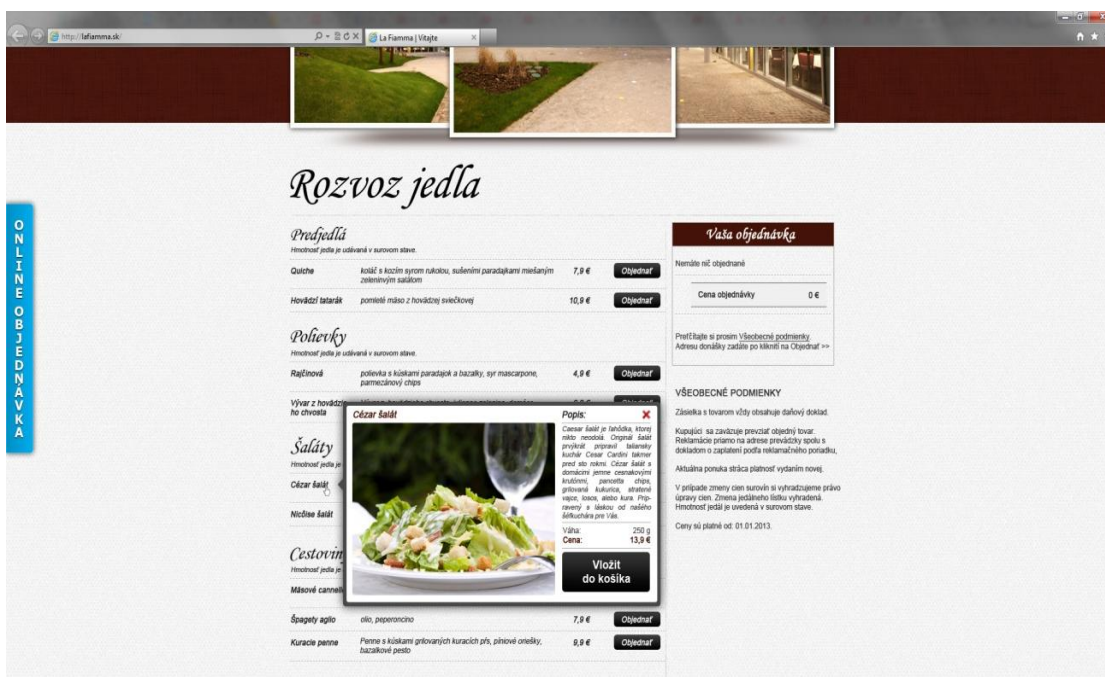
Obr. 37 - Úvodná obrazovka systému (zdroj: vlastný)

Po kliknutí na tlačidlo **Online objednávka** sa zobrazí samotný systém na objednávanie.



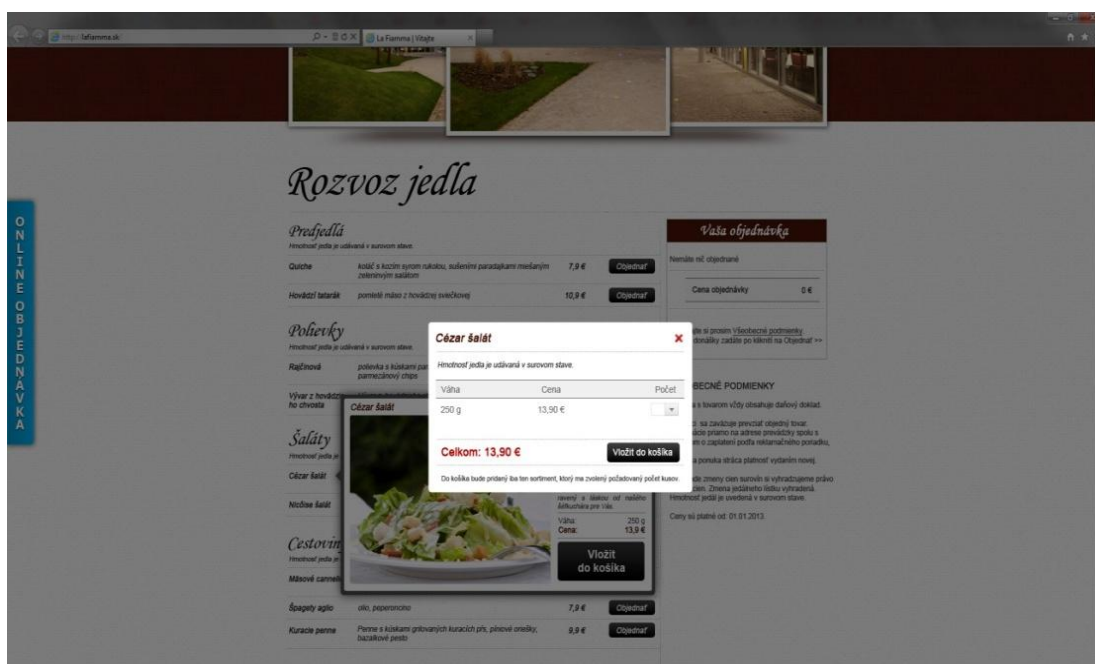
Obr. 38 - Ponuka jedál (zdroj: vlastný)

Jednotlivé kategórie jedál sa budú rozbaľovať a zbaľovať pre prehľadnejšie zobrazenie iba tých jedál o ktoré má zákazník záujem. Zobrazený je vždy názov sortimentu a jeho cena. Po prejdení myšou cez sortiment, ktorý má nastavený popis, sa tento zobrazí v popup okne.



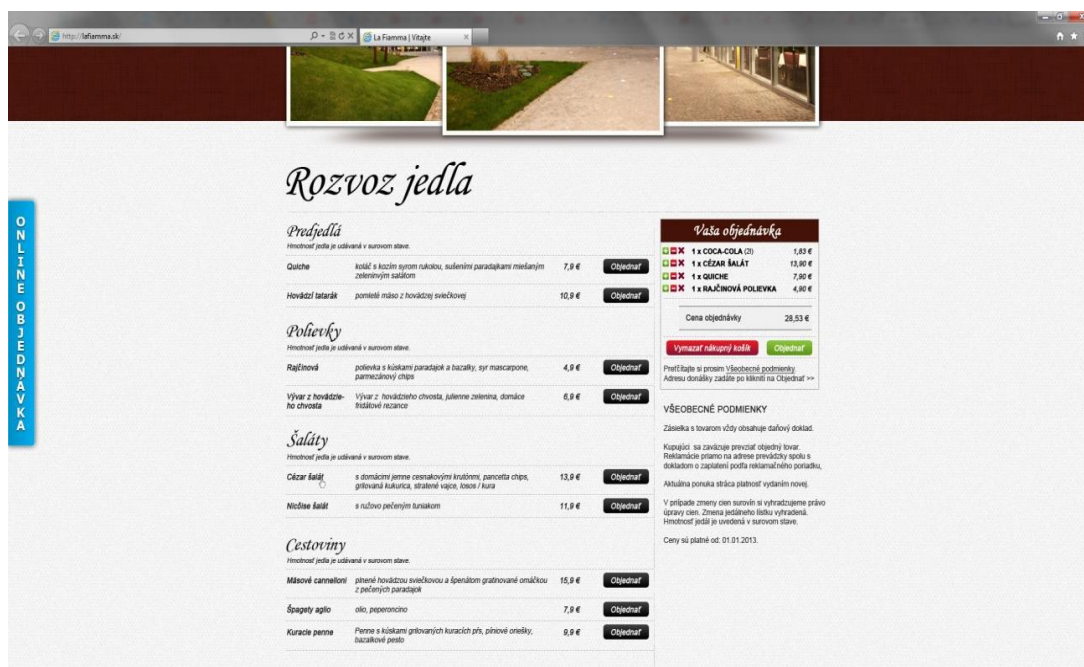
Obr. 39 - Popis jedla (zdroj: vlastný)

Po kliknutí na názov sa zobrazí okno pre špecifikáciu objednávky jedla. Je tu názov sortimentu, váha, cena a možnosť voliť si požadované množstvo. Pri voľbe počtu sa automaticky mení cena v **Celkom**.



Obr. 40 - Špecifikácia objednávky jedla (zdroj: vlastný)

Ak zákazník potvrdí svoj výber jedla kliknutím na tlačidlo **Vložiť do košíka**, zobrazí sa mu nákupný košík.



Obr. 41 - Nákupný košík (zdroj: vlastný)

V nákupnom košíku má zákazník prehľad o objednaných jedlách, ich počte, cene a celkovej cene. Zároveň má možnosť upravovať počet jednotlivých jedál alebo ich vymazať.

Po potvrdení objednávky kliknutím na tlačidlo **Objednať** v nákupnom košíku, prejde na stránku zadania adresy doručenia a kontaktu.

The screenshot displays the 'La Farmacia' website interface. A central modal window titled 'Informácie o užívateľovi' (User Information) is active, prompting for personal and delivery details. The background shows a menu with various food categories and a shopping cart summary on the right.

Informácie o užívateľovi

Oblasť údaj:

Meno:

Telefón:

Adresa doručenia:

Ulica:

Mesto:

Zvonček:

Dokončiť objednávku

Vaša objednávka

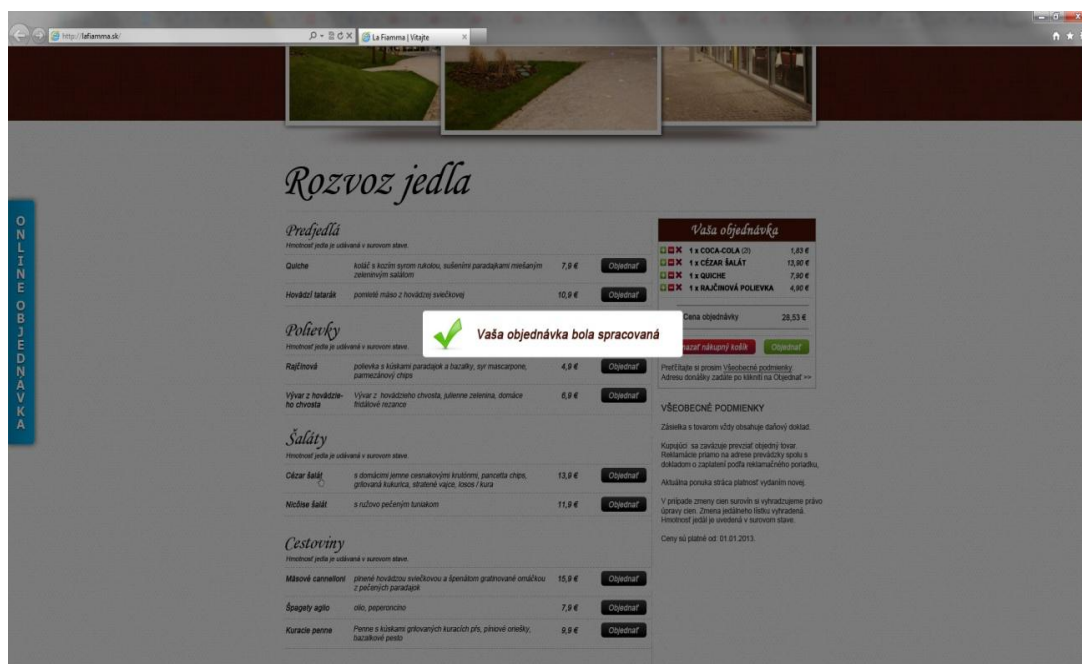
1 x COCA-COLA (2)	1,83 €
1 x CÉZAR SALÁT	13,90 €
1 x GULCH	7,90 €
1 x RAJČOVÁ POLIEVKA	4,90 €
Cena objednávky	28,53 €

BEZNÉ PODMIENKY

Naša ponuka je dostupná každý deň od 8:00 do 20:00 hodín. Všetky objednávky sú doručované do 30 minút. Ceny sú platné od 01.01.2013.

Obr. 42 - Informácie o zákazníkovi (zdroj: vlastný)

Po vyplnení všetkých údajov a kliknutí na tlačidlo **Dokončiť objednávku** sa zákazníkovi zobrazí informácia o spracovaní objednávky.



Obr. 43 - Potvrdenie objednávky (zdroj: vlastný)

Objednávka je odoslaná formou e-mailovej správy do reštaurácie, kde obsluha realizuje spracovanie objednávky.



Obr. 44 - Prijatá objednávka (zdroj: vlastný)

4.2.2 Výhody donáškového systém pre reštauráciu

Pre zákazníkov:

- *Úspora času a pohodlie* - Hlavnou výhodou je úspora času a pohodlie, pri ktorom zákazník ani nemusí vyjsť z domu. Jednoducho, klikne na internetovú stránku a do elektronického nákupného košíka si vloží tovar, o ktorý má záujem, alebo si na donáškovú službu zavolá telefonicky. Vo väčšom meste, ako napríklad Bratislava, Brno má určite vplyv na rýchlosť donášky aj vzdialenosť od prevádzky. Pri niektorých reštauráciách, ktoré sú obľúbené a vytiažené, môžu byť vo výhode tí, ktorí neobjednávajú v čase najväčšieho zhonu, teda cez obed, ale pred ním alebo po ňom.
- *Úspora peňazí* - Služba je poskytovaná bezplatne. Zákazník ušetrí na zľavách, akciách, vernostných systémoch či odpustení dovozného pri určitom objeme tovaru.

Pre prevádzkovateľov donáškovej služby:

- Zrýchlenie a zefektívnenie práce zamestnancov, ktorý nemusia vybavovať telefonáty a zapisovať objednávky.
- Rozvoz jedla umožňuje reštaurácii získať nových zákazníkov z veľkého počtu návštevníkov stránok.
- Objednávky sú elektronicky spracovávané, čím sa minimalizuje pravdepodobnosť chybné zadanej objednávky či už na strane zákazníka (chyba v dorozumení) alebo personálu (nečitateľnosť objednávky).
- Potvrdenie objednávky zákazníkovi jediným kliknutím pri jej prijatí.
- Okamžitý prehľad o všetkých objednávkach a ich archivácia, rýchle vyhľadanie požadovanej objednávky, triedenie
- Štatistiky a reporty - Vytváranie rozsiahlych štatistik predaja, štatistik prehľadu tržieb, najpredávanejších produktov, jednotlivých ulíc rozvozu, počty objednávok. Grafy objednávok podľa času objednania, dňa v mesiaci alebo podľa času objednania za celé obdobie fungovania prevádzky.

4.3 Administrácia

Administráciu modulu rezervácie stolov a objednávaní donášky jedla navrhujem ako jednoduchú a intuitívnu aplikáciu na správu a nastavenie celého systému.

Funkcie administrácie:

a) Zoznam zákazníkov

Tu bude prehľad o všetkých zákazníkoch, ktorí si objednávali alebo sa zaregistrovali. V základnom zobrazení bude vidieť meno, email, počet objednávok a ich celková cena. K dispozícii budú akcie: zobrazíť objednávky zákazníka, podrobné informácie o ňom, upraviť tieto údaje a vymazať zákazníka.

b) Obsluha a zamestnanci

Do tejto časti administrácie budú môcť pristupovať aj zamestnanci napr. za účelom vyhľadania konkrétnej objednávky a podobne. Tu sa budú môcť pridávať, editovať a mazať jednotliví užívatelia systému a priradiť im oprávnenia.

Administrátor bude mať prístup ku všetkým možnostiam a nastaveniam, obsluha iba k: Zoznam zákazníkov, Správa jedálneho lístka a Prehľad objednávok. Administrátor môže meniť všetky údaje pre Obsluhu, vrátane hesla.

c) Správa jedálneho lístka (Kategórie a sortiment)

V tejto časti administrácie sa budú pridávať, upravovať a vymazávať kategórie jedálneho lístka (napr. Polievky, Pizza,...) alebo konkrétnych jedál. Ďalej bude možnosť jedlá presúvať medzi jednotlivými kategóriami. Pri vymazaní kategórie sa odstránia aj všetky jedlá v nej.

d) Prehľad objednávok

Tu bude vidieť všetky objednávky zrealizované cez systém. Bude k dispozícii kompletný prehľad s detailnými informáciami ako dátum a čas objednávky, jej číslo, zoznam objednaných jedál, adresu doručenia, cenu a detail zákazníka.

e) Štatistiky systému

V štatistikách budú k dispozícii údaje o zákazníkoch a celkový počet objednávok od spustenia spolu s celkovou cenou. Ďalej tam bude prehľad objednávok za jednotlivé dni v roku spolu s informáciami o počte objednávok za daný deň a ich cene.

5. Ekonomický prínos zavedenia systému

Analýza a zhodnotenie ekonomického prínosu pred zavedením a po zavedení systému rezervácie stolov reštaurácie a systému objednávaní donášky jedla bola uskutočnená vyhodnotením dotazníka, ktorým som oslovil náhodných zákazníkov reštaurácií a prevádzkarov, prípadne manažment reštaurácií.

Skúmané okruhy problémov boli rozdelené do dvoch častí. Prvá časť bola zameraná na informácie o zákazníkoch a ich vzťahu k poskytovaným službám a obsahuje tri otázky. Druhá časť dotazníka bola venovaná prevádzkarom, prípadne manažmentu reštaurácií a ich názorom na to, či rezervačný systém používať alebo nie a aké sú ekonomické dopady na toto rozhodnutie. Obsahuje tri otázky.

Predmetom prieskumu bolo zhodnotiť ekonomický prínos zavedenia systému rezervácie stolov reštaurácií a systému objednávaní donášky jedla. Prieskumná vzorka bola zložená v prvej časti z 233 respondentov a v druhej časti z 35 respondentov.

I. časť dotazníka

1. otázka: Pri návšteve reštaurácie využijete možnosť rezervácie stolov vopred alebo sa uspokojíte s myšlienkou, že „možno nebude plno“ a pôjdete bez rezervácie?

Z odpovedí môžeme usúdiť, že najviac respondentov preferuje rezerváciu stolov v reštaurácii vopred. Najmenej respondentov odpovedalo, že rezervácia závisí od dôvodu návštevy reštaurácie.

Odpoveď	Počet respondentov	%
Rezervácia vopred	99	42,49
Náhoda, bez rezervácie	81	34,76
Závisí od dôvodu návštevy	53	22,75
Spolu	233	100,00

Tabuľka 2 - Vyhodnotenie 1. otázky (zdroj: vlastný dotazníkový prieskum)

2. otázka: Myslíte si, že reštaurácie, ktoré poskytujú pre zákazníkov systém rezervácie stolov a objednávky donášky jedál, môžu takto zvýšiť svoju konkurencie schopnosť na trhu a zatriktívniť svoje poskytované služby?

Respondenti sa jednoznačne vyjadrili, že zavedenie systému rezervácií stolov a objednávky donášky jedál, znamená zvýšenie konkurencie schopnosti a možnosť zlepšiť poskytované služby.

Odpoveď	Počet respondentov	%
Áno	233	100,00
Nie	0	0,00
Spolu	233	100,00

Tabuľka 3 - Vyhodnotenie 2. otázky (zdroj: vlastný dotazníkový prieskum)

3. otázka: V prípade, že by ste potrebovali využiť systém rezervácie stolov v reštaurácii a objednávku donášky jedál, prostredníctvom ktorého spôsobu by ste tak urobili?

Z odpovedí respondentov vyplýva, že najviac preferovaným spôsobom pre využití systému rezervácie stolov a objednávky donášky jedál je telefonický hovor, ktorý považujú zákazníci za najrýchlejší, najúčinnnejší a zároveň majú spätnú väzbu. Najmenej využívaným spôsobom sa javí osobná návšteva, ktorá je zároveň aj najmenej efektívna.

Odpoveď	Počet respondentov	%
Automatizovaná SMS	82	35,19
Telefónny hovor	103	44,21
Internet	31	13,30
Osobne	2	0,86
E-mail	15	6,44
Spolu	233	100,00

Tabuľka 4 - Vyhodnotenie 3. otázky (zdroj: vlastný dotazníkový prieskum)

II. časť dotazníka

4. otázka: Využívate vo svojom podniku systém rezervácií stolov a objednávok donášky jedál?

Odpovede respondentov svedčia o tom, že **rezervačný systém** môže v dnešnej dobe obstať medzi konkurenciou len vtedy, pokiaľ môže ponúknuť kvalitu, ktorá prevyšuje ostatných. Všetci respondenti považujú rezervačný systém za jeden z dôležitých nástrojov, ako sa dostať bližšie k zákazníkom a osloviť ich svojimi službami.

Odpoveď	Počet respondentov	%
Áno	35	100,00
Nie	0	0,00
Spolu	35	100,00

Tabuľka 5 - Vyhodnotenie 4. otázky (zdroj: vlastný dotazníkový prieskum)

5. otázka: Ktoré z uvedených tvrdení považujete v systéme rezervácií za najdôležitejšie?

Z odpovedí jednoznačne vyplýva, že respondenti za najväčší ekonomický prínos považujú zlepšenie organizácie práce, šetrenie času a efektívnosť systému. Najmenej respondentov si myslí, že systém prináša pohodlnosť.

Odpoveď	Počet respondentov	%
Šetrí čas	6	17,14
Je efektívny	6	17,14
Je pohodlný	1	2,86
Zlepšuje organizáciu práce	18	51,43
Zákazník má pocit istoty a znova sa vráti	4	11,43
Spolu	35	100,00

Tabuľka 6 - Vyhodnotenie 5. otázky (zdroj: vlastný dotazníkový prieskum)

6. otázka: Ako hodnotíte systém rezervácie stolov a objednávok donášky jedál?

Z odpovedí respondentov môžeme urobiť záver, že počet objednávok sa rapídne zvýšil, k čomu mohlo prispieť veľa faktorov, napríklad pohodlnosť zákazníka, keď z domu dokáže službu zabezpečiť. Rezervačný systém sa javí ako ideálny produkt, ktorý dokáže šetriť náklady na všetkých stranách. Iba u dvoch respondentov sa počet objednávok znížil.

Odpoveď	Počet respondentov	%
Zvýšil sa počet objednávok	23	65,72
Úroveň zostala rovnaká	10	28,57
Znížil sa počet objednávok	2	5,71
Spolu	35	100,00

Tabuľka 7 - Vyhodnotenie 6. otázky (zdroj: vlastný dotazníkový prieskum)

5.1 Náklady na moduly

Pre hodnotenie nákladov na modul rezervácie stolov a objednávanie donášky jedla som zvolil ohodnotenie výdajov v podobe časovej náročnosti jednotlivých činností potrebných k dosiahnutiu cieľa diplomovej práce.

Druh práce	Časová náročnosť v hodinách
Analýza problému	10
Grafický návrh	15
Programovanie modulov	10
Implementácia modulov	5
Celkom	40

Tabuľka 8 - Náklady projektu (zdroj: vlastný)

Aby sme vyjadrili náklady projektu musíme vynásobiť hodinovú náročnosť mzdou za hodinu práce. Treba si uvedomiť, že analytická a programátorská práca je ohodnotená rozličnými mzdovými nákladmi. V našom prípade sme vzhľadom k tomu, že webový portál reštaurácie La Fiamma je realizovaný našou firmou, spolu so spoločníkom stanovili jednotnú hodinovú mzdu 10 EUR.

Realizácia modulov je teda 400 Eur.

5.2 Návratnosť modulov

Tak ako uvádzali prevádzkovatelia reštaurácii vo vykonanom prieskume (odpoveď na 6. otázku), tak i manažment reštaurácie La Fiamma potvrdil nárast denných tržieb v priemere o 80 - 100 Eur, teda vynaložené prostriedky na zavedenie modulu rezervácie stolov sa vrátia za päť dní. Nasadením modulu objednávanie donášky jedál by prinieslo ďalšie zvýšenie denných tržieb reštaurácie. Skutočné hodnoty zvýšenie zisku nemám k dispozícii z dôvodu ukončenia prevádzky reštaurácie La Fiamma.

ZÁVER

Využívanie systému rezervácií v dnešnej dobe je prirodzenou súčasťou modernej spoločnosti. Manažment reštaurácií, hotelov a iných stravovacích a ubytovacích zariadení vie, že ponúknuť výborné služby za zaujímavé ceny nestačí. Rezervácia stolov v reštaurácii či objednávanie donášky jedál je rýchly a spoľahlivý systém, ktorý je pridanou hodnotou pre zákazníkov a zvyšuje okrem iného ich lojalitu voči podniku. Znamená tiež pohodlie pre zákazníka, ten má zároveň istotu, že dostane stôl, ktorý si rezervoval a výber pre neho sa stáva prehľadný a jednoduchý. Využitie systému rezervácií či už pri stoloch alebo donáške jedla znamená efektívnejší spôsob práce aj pre samotný manažment či prevádzkarov podniku.

Táto diplomová práca je napísaná s cieľom navrhnúť systém rezervácie stolov v reštaurácii a systém objednávania donášky jedla. Súčasťou práce je praktické riešenie formou modulu do existujúcej webovej stránky reštaurácie a zhodnotenie ekonomického prínosu zavedenia systému pre reštauráciu.

Postupne som sa zoznámil s rezervačnými systémami na trhu a popísal ich v druhej časti diplomovej práce. V tretej časti som vykonal SWOT analýzu reštaurácie.

Po uskutočnenej analýze môžem skonštatovať, že majitelia reštaurácie musia zlepšiť marketingové riadenie a to najmä skvalitnením reklamy reštaurácie a zavedením doplnkových služieb ako je rezervácia stolov v reštaurácii a objednávanie donášky jedla. Za najväčšiu hrozbu konštatujem možné zvýšenie ceny prenájmu priestorov v Apollo Business Centre. Táto skutočnosť počas realizácie mojej diplomovej práce nastala a po ukončení nájomnej zmluvy sa majitelia reštaurácie rozhodli nájomnú zmluvu nepredlžovať a reštauráciu zatvoriť.

Následne som v ďalšej časti diplomovej práce realizoval praktické riešenie modulu rezervácie stolov a vykonal analýzu a návrh systému pre objednávkou donášky jedla. Riešenie systému rezervácie stolov v reštaurácii som realizoval ako modul webového portálu reštaurácie La Fiamma (<http://www.lafiamma.sk>), ktorý bol vytvorený firmou

Webdesign s.r.o.

Na základe vykonaného prieskumu konštatujem, že zavedenie systému rezervácie stolov a systému objednávok donášky jedla jednoznačne prináša finančný efekt reštaurácie, zvyšovanie konkurencie schopnosti reštaurácie a možnosť zlepšovania poskytovaných služieb. Z pohľadu manažmentu reštaurácie jednoznačne vyplýva, že za najväčší ekonomický prínos považujú zlepšenie organizácie práce, šetrenie času a efektívnosť systému.

Zoznam použitej literatúry

- [1] <http://www.mfslovakia.sk/restorun.html>
- [2] KUBINSKÝ, D. Pokročilý rezervačný systém pre reštauráciu. [online]. 2012 [cit. 2012-09-29]. Dostupné z < <http://www.dkubinsky.sk/blog/redcon/pokrocily-rezervacny-system-pre-restauraciju> >
- [3] Vaše Webovky.cz – tvorba webových stránek. [online]. 2010 [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: <<http://www.rezervujstul.cz/jak-to-funguje.html>>
- [4] Sven Creative, s.r.o. [online]. 2013 [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: <<http://shupito.com/#features>>
- [5] MRP electronics software informatics company [online]. 2013 [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: <<http://www.mrp.sk/index.php/produkty/mrp-crlx/70-vizual-restauracia.html>>
- [6] SÁKAL, P. a kol. - Strategický manažment v praxi manažéra, Trnava : SP SYNERGIA, 2007, 703 s., ISBN 978-80-89291-04-5
- [7] SLÁVIK, Š., Stratégia riadenia podniku. Bratislava : SPRINT 1999, 59 s., ISBN 80- 8848-41-5
- [8] LESÁKOVÁ, D. a kol. – Strategický marketingový manažment, Hronský Beňadik: NETRI 2004, 264 s., ISBN 80- 968904-8-4
- [9] <http://sk.wikipedia.org/wiki/SWOT>

Zoznam obrázkov

Obr. 1 - Rozloženie stolov (zdroj: http://www.mfslovakia.sk/restorun.html)	12
Obr. 2 - Databáza hostí a rezervácii (zdroj: http://www.mfslovakia.sk/restorun.html)...	12
Obr. 3 - Návrh rezervácii (zdroj: http://www.mfslovakia.sk/restorun.html)	13
Obr. 4 - Report o rezerváciach (zdroj: http://www.mfslovakia.sk/restorun.html)	14
Obr. 5 - Pôdorys rozmiestnenia stolov (zdroj: http://www.dkubinsky.sk/blog/redcon)..	15
Obr. 6 - Editácie rezervácie (zdroj: http://www.dkubinsky.sk/blog/redcon)	16
Obr. 7 - Schéma rezervácii čakajúcich na potvrdenie (zdroj: http://www.rezervujstul.cz/)	17
Obr. 8 - Schéma obsadenosti (zdroj: http://www.rezervujstul.cz/)	18
Obr. 9 - Celkový prehľad rezervácii (zdroj: http://www.rezervujstul.cz/)	18
Obr. 10 - Nastavenie miestnosti, stolov (zdroj: http://www.rezervujstul.cz/)	19
Obr. 11 - Editácia stolov (zdroj: http://www.rezervujstul.cz/)	19
Obr. 12 - Tlač rezervačných lístkov (zdroj: http://www.rezervujstul.cz/)	20
Obr. 13 - Objednávky (zdroj: http://shupito.com/#features)	22
Obr. 14 - Správa zákazníkov (zdroj: http://shupito.com/#features)	22
Obr. 15 - Štatistiky (zdroj: http://shupito.com/#features)	23
Obr. 16 - Produkty (zdroj: http://shupito.com/#features)	24
Obr. 17 - Prehľadky (zdroj: http://shupito.com/#features)	24
Obr. 18 - Telefonický operátor (zdroj: http://shupito.com/#features)	25
Obr. 19 - Správa (zdroj: http://shupito.com/#features)	25
Obr. 20 - Úvodná obrazovka (zdroj: http://www.mrp.sk/index.php/produkty/mrp-crlx/70-vizual-restauracia.html)	27
Obr. 21 - Ponuka (zdroj: http://www.mrp.sk/index.php/produkty/mrp-crlx/70-vizual-restauracia.html)	28
Obr. 22 - Objednávky (zdroj: http://www.mrp.sk/index.php/produkty/mrp-crlx/70-vizual-restauracia.html)	28
Obr. 23 - Schéma SWOT analýzy (zdroj: http://sk.wikipedia.org/wiki/SWOT)	30
Obr. 24 - Reštaurácia La Fiamma (zdroj: vlastný)	37
Obr. 25 - Interiér reštaurácie (zdroj: vlastný)	37
Obr. 26 - ER diagram rezervácie (zdroj: vlastný)	42
Obr. 27 - EPC diagram rezervácie (zdroj: vlastný)	43
Obr. 28 - Úvodná obrazovka systému (zdroj: vlastný)	44
Obr. 29 - Rozmiestnenie stolov (zdroj: vlastný)	45
Obr. 30 - Určenie dátumu rezervácie (zdroj: vlastný)	45
Obr. 31 - Určenie času rezervácie (zdroj: vlastný)	46
Obr. 32 - Objednávkový formulár (zdroj: vlastný)	46
Obr. 33 - Ukončenie rezervácie (zdroj: vlastný)	47
Obr. 34 - Potvrdenie rezervácie (zdroj: vlastný)	47
Obr. 35 - ER diagram objednávanie donášky (zdroj: vlastný)	49
Obr. 36 - EPC diagram objednávanie donášky (zdroj: vlastný)	50
Obr. 37 - Úvodná obrazovka systému (zdroj: vlastný)	51
Obr. 38 - Ponuka jedál (zdroj: vlastný)	52
Obr. 39 - Popis jedla (zdroj: vlastný)	52
Obr. 40 - Špecifikácia objednávky jedla (zdroj: vlastný)	53
Obr. 41 - Nákupný košík (zdroj: vlastný)	53

Obr. 42 - Informácie o zákazníkovi (zdroj: vlastný)	54
Obr. 43 - Potvrdenie objednávky (zdroj: vlastný)	55
Obr. 44 - Prijatá objednávka (zdroj: vlastný)	55

Zoznam tabuliek

Tabuľka 1 - Zhrnutie SWOT analýzy (zdroj: vlastný)	40
Tabuľka 2 - Vyhodnotenie 1. otázky (zdroj: vlastný dotazníkový prieskum)	59
Tabuľka 3 - Vyhodnotenie 2. otázky (zdroj: vlastný dotazníkový prieskum)	60
Tabuľka 4 - Vyhodnotenie 3. otázky (zdroj: vlastný dotazníkový prieskum)	60
Tabuľka 5 - Vyhodnotenie 4. otázky (zdroj: vlastný dotazníkový prieskum)	61
Tabuľka 6 - Vyhodnotenie 5. otázky (zdroj: vlastný dotazníkový prieskum)	61
Tabuľka 7 - Vyhodnotenie 6. otázky (zdroj: vlastný dotazníkový prieskum)	62
Tabuľka 8 - Náklady projektu (zdroj: vlastný)	63

Zoznam príloh

Príloha č. 1 – Dotazník

Príloha č. 1

DOTAZNÍK

Vhodnú odpoveď označte zakrúžkovaním.

I. časť dotazníka – pre zákazníkov

1. Pri návšteve reštaurácie využijete možnosť rezervácie stolov vopred alebo sa uspokojíte s myšlienkou, že „možno nebude plno“ a pôjdete bez rezervácie?
 - a) Rezervácia vopred
 - b) Náhoda, bez rezervácie
 - c) Závisí od dôvodu návštevy

2. Myslíte si, že reštaurácie, ktoré poskytujú pre zákazníkov systém rezervácie stolov a objednávky donášky jedál, môžu takto zvýšiť svoju konkurenčnú schopnosť na trhu a zatriktívniť svoje poskytované služby?
 - a) Áno
 - b) Nie

3. V prípade, že by ste potrebovali využiť systém rezervácie stolov v reštaurácii a objednať donášku jedál, prostredníctvom ktorého spôsobu by ste tak urobili?
 - a) Automatizovaná SMS
 - b) Telefónny hovor
 - c) Internet
 - d) Osobne
 - e) E-mail

II. časť dotazníka – pre manažment reštaurácii

4. Využívate vo svojom podniku systém rezervácií stolov a objednávok donášky jedál?
 - a) Áno
 - b) Nie

5. Ktoré z uvedených tvrdení považujete v systéme rezervácií za najdôležitejšie?
 - a) Šetrí čas
 - b) Je efektívny
 - c) Je pohodlný
 - d) Zlepšuje organizáciu práce
 - e) Zákazník má pocit istoty a znova sa vráti

6. Ako hodnotíte systém rezervácie stolov a objednávok donášky jedál?
 - a) Zvýšil sa počet objednávok
 - b) Úroveň zostala rovnaká
 - c) Znížil sa počet objednávok

Ďakujeme za Váš čas , ktorý ste strávili vyplňaním dotazníka.