

# Informacijski sustav recepcijskog poslovanja Milenij hotela

---

**Hodak, Tajana**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2023**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management / Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:191:355685>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-07**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository of Faculty of Tourism and Hospitality Management - Repository of students works of the Faculty of Tourism and Hospitality Management](#)



**SVEUČILIŠTE U RIJECI**  
**Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu**  
**Diplomski sveučilišni studij**

**TAJANA HODAK**

**Informacijski sustav recepcijskog poslovanja Milenij hotela**  
**The information system of the Milenij hotel's reception business**

Diplomski rad

Opatija, 2023.

**SVEUČILIŠTE U RIJECI**  
**Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu**  
**Diplomski sveučilišni studij**  
**Menadžment u hotelijerstvu**

**Informacijski sustav recepcijskog poslovanja Milenij hotela**  
**The information system of the Milenij hotel's reception business**

Diplomski rad

Kolegij:	<b>Poslovni informacijski sustavi u hotelijerstvu</b>	Student:	<b>Tajana HODAK</b>
Mentor:	<b>Prof. dr. sc. Ljubica PILEPIĆ STIFANICH</b>	Matični broj:	<b>3600/21</b>

Opatija, svibanj 2023.



SVEUČILIŠTE U RIJECI UNIVERSITY OF RIJEKA  
FAKULTET ZA MENADŽMENT U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU  
FACULTY OF TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT  
OPATIJA, HRVATSKA CROATIA

**IZJAVA STUDENTA - AUTORA  
O JAVNOJ OBJAVI OBRANJENOG  
ZAVRŠNOG/DIPLOMSKOG/DOKTORSKOG RADA**

Tajana Hodak

ds3600

**Informacijski sustav recepcijskog poslovanja Milenij hotela**

Izjavljujem da kao student - autor Diplomskog rada dozvoljavam Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci da ga trajno javno objavi i besplatno učini dostupnim javnosti u cjelovitom tekstu u mrežnom digitalnom repozitoriju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci.

U svrhu podržavanja **otvorenog** pristupa *završnim / diplomskim / doktorskim* radovima trajno objavljenim u javno dostupnom digitalnom repozitoriju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Sveučilišta u Rijeci, ovom izjavom dajem neisključivo imovinsko pravo iskorištavanja bez sadržajnog, vremenskog i prostornog mog Diplomskog rada kao autorskog djela pod uvjetima *Creative Commons* licencije **CC BY** Imenovanje, prema opisu dostupnom na <http://creativecommons.org/licenses/>.

Opatija, 8.9.2023.

Student - autor:

*Tajana Hodak*

(potpis)

## Sažetak

Informacijsko komunikacijske tehnologije imaju ključnu ulogu u poslovanju suvremenih hotelskih poduzeća. Kontinuirano unaprjeđivanje poslovnih procesa i implementacija najsuvremenijih rješenja iznimno je važno za održavanje konkurentnosti na tržištu. Prepoznajući važnost i prednosti informacijskih tehnologija, hotelska poduzeća nastoje povećati razinu kvalitete svojih usluga i ostvariti nezaboravna iskustva gostiju. U svakom hotelskom objektu je istaknuta važnost recepcije. Ona se ističe kao „srce“ hotela jer sva događanja u poduzeću utječu na recepciju i obrnuto. Kao glavni pokretač većine aktivnosti, recepcijsko se poslovanje mora nesmetano odvijati kako bi se spriječile nepovoljne situacije. Tu se ističe važnost informacijskih tehnologija i istraživanje njihovih utjecaja. Svrha ovog rada je ispitati kvalitetu sustava, jednostavnost korištenja, korisnost i izgled samog sustava te utvrditi stavove o zadovoljstvu od strane recepcijskih djelatnika Milenij hotela u Opatiji. Iz navedenog proizlaze osnovni ciljevi ovoga istraživanja: utvrditi kvalitetu i jednostavnost korištenja informacijskog sustava recepcijskog poslovanja, analizirati prikladnost sustava u hotelima Milenij grupacije i istražiti stavove o zadovoljstvu korisnika informacijskog sustava recepcijskog poslovanja. Empirijskim istraživanjem došlo se do zaključka kako je programsko rješenje HIS sustav recepcijskog poslovanja Milenij hotela izrazito kvalitetan i nudi brojne prednosti za poslovanje. S druge strane, istaknuti su i nedostaci vezani za razumijevanje sustava i edukaciju novih zaposlenika.

Ključne riječi: informacijski sustavi; recepcijsko poslovanje; recepcijski djelatnici.

# Sadržaj

Uvod .....	1
1. Značaj informacijsko komunikacijske tehnologije u turizmu .....	5
1.1. Obilježja turizma i turističkog proizvoda .....	5
1.2. Integracija turizma i ICT-a .....	6
1.3. Utjecaj ICT-a na turističku potražnju i hotelijerstvo .....	8
2. Sustavi za upravljanje smještajnim kapacitetima .....	11
2.1. Moduli i obilježja sustava za upravljanje smještajnim kapacitetima .....	11
2.2. Odabir najprikladnijeg PMS-a .....	15
2.3. Razvoj hotelskog PMS-a .....	16
3. Opći podaci o Milenij hotelima u Opatiji .....	18
3.1. Povijest Amadria Parka .....	18
3.2. Opis i ponuda Milenij hotela u Opatiji .....	20
3.2.1. Smještajni kapaciteti .....	21
3.2.2. Ponuda hotela .....	23
3.3. Organizacijska i kadrovska struktura .....	30
3.4. Radne procedure u sustavu Laser HIS .....	33
3.4.1. Osnovno sučelje u HIS-u .....	35
3.4.2. Pokretanje izvještaja .....	36
3.4.3. Check in .....	38
3.4.4. Boravak i check out .....	40
3.4.5. LL POS i LL MJE .....	42
4. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE STAVOVA ZAPOSLENIKA O INFORMACIJSKOM SUSTAVU RECEPCIJSKOG POSLOVANJA MILENIJ HOTELA .....	44
4.1. Ciljevi i metodologija prikupljanja podataka .....	44
4.2. Rezultati statističke analize .....	46
4.3. Diskusija i ograničenja istraživanja .....	55
Zaključak .....	60
Bibliografija .....	61
Popis ilustracija .....	63
Prilozi .....	64

# Uvod

U uvodu će se istaknuti karakteristike rada kao što su njegova svrha, ciljevi, problem i sami predmet istraživanja. Ukratko se navode i opisi svih tematskih cjelina. Za empirijski dio rada potrebna su istraživačka pitanja koja će se navesti u nastavku zajedno s korištenim znanstvenim metodama.

## Problem i predmet istraživanja

Suvremena hotelska poduzeća koriste brojna tehnološka rješenja kako bi unaprijedili svoje poslovanje i postigli maksimalnu konkurentnost. Implementiraju informacijske resurse koji pokreću brojne procese unutar svakodnevnog poslovanja svih odjela u poduzeću. Glavni fokus ima recepcija koja je u svakom objektu centar svih događanja. Djelatnici uvelike ovise o informacijskim tehnologijama tijekom obavljanja većine poslovnih procesa. To je dovelo do problematike ovoga rada koja ističe utjecaj informacijskih sustava na kvalitetu recepcijskog poslovanja, a samim time i na objekt u cjelini. Kao predmet istraživanja koristi se informacijski sustav recepcijskog poslovanja Milenij hotela.

## Svrha i ciljevi istraživanja

Ovaj diplomski rad se bavi istraživanjem informacijskog sustava recepcijskog poslovanja, a svrha je ispitati kvalitetu sustava, jednostavnost korištenja, korisnost i izgled samog sustava te utvrditi stavove o zadovoljstvu od strane recepcijskih djelatnika Milenij hotela u Opatiji. Iz navedenog proizlaze osnovni ciljevi ovoga istraživanja:

- Utvrditi kvalitetu i jednostavnost korištenja informacijskog sustava recepcijskog poslovanja;
- Analizirati prikladnost sustava u hotelima Milenij grupacije
- Istražiti stavove o zadovoljstvu korisnika informacijskog sustava recepcijskog poslovanja.

Potom su formulirana sljedeća istraživačka pitanja:

- IP1:** Da li je informacijski sustav recepcijskog poslovanja kvalitetan i jednostavan za korištenje?
- IP2:** Da li je informacijski sustav recepcijskog poslovanja prikladan za sve hotele u Milenij grupaciji?
- IP3:** Koliko je zadovoljstvo recepcijskih djelatnika korištenjem informacijskog sustava recepcijskog poslovanja?

U ovom diplomskom radu su korištene sljedeće metode: metoda analize i sinteze, metoda dedukcije i indukcije, metoda deskripcije te metoda ispitivanja.

#### Ocjena dosadašnjih istraživanja

Razvoj informacijski sustava doveo je do povećanog broja istraživanja na područjima tehnologije i hotelijerstva. Mnogi autori se oslanjaju na upitnike i intervjue kako bi došli do novih saznanja. Neki od prošlih istraživanja koji analiziraju informacijske sustave u hotelima su navedeni u nastavku.

Autori Terry Lama, Vincent Chob i Hailin Qu su napisali članak *“Istraživanje namjera ponašanja hotelskih zaposlenika prema usvajanju informacijske tehnologije”*<sup>1</sup>. Cilj studije bio je sagledati utjecaj IT uvjerenja na bihevioralne namjere usvajanja IT-a u hotelima u Hangzhou, Kina. Studija je prikupila 458 upitnika. Rezultati su pokazali da su stavovi, samoefikasnost i subjektivna norma pozitivno povezani s namjerom ponašanja. IT uvjerenja su kroz formu stava utjecala na namjeru. Usklađenost zadataka i tehnologije također je bila u interakciji s IT uvjerenjima prema oblikovanju stava. Praktičarima u hotelijerstvu dani su prijedlozi za poboljšanje namjere usvajanja novih informacijskih tehnologija.

Istraživanje pod nazivom *„Empirijsko ispitivanje prihvaćanja hotelskih recepcijskih sustava: prošireni model prihvaćanja tehnologije”*<sup>2</sup> nastoji otkriti kako različiti čimbenici,

---

<sup>1</sup> Lam, Terry, Vincent Cho, i Hailin Qu. „A study of hotel employee behavioral intentions towards adoption of information technology.“ *International Journal of Hospitality Management* 26, br. 1 (2007): 49-65.

<sup>2</sup> Kim, Tae Goo, Jae Hyoung Lee, i Rob Law. „An empirical examination of the acceptance behaviour of hotel front office systems: An extended technology acceptance model.“ *Tourism management* 29, br. 3 (2008): 500-513.



poput kvalitete informacijskog sustava, vrijednosti i prihvaćanja od strane korisnika, utječu na prihvaćanje hotelskog recepcijskog sustava (HFOS). Koristili su model proširenog usvajanja tehnologije (TAM) kako bi vidjeli koliko je jednostavan za korištenje, koliko je koristan, kako se ljudi osjećaju o njegovoj upotrebi i kako je ljudi zapravo koriste. Istraživanje je provedeno pomoću upitnika koji su podijeljeni recepcijskim zaposlenicima u osam glavnih deluxe hotela u Seoul, Korea. Od ukupno podijeljenih 320 anketnih upitnika, njih 239 je analizirano u ovoj studiji. Postavljeno je ukupno 8 hipoteza. Promatrali su kvalitetu i vrijednost informacijskog sustava. Otkrili su kako su HFOS-i prihvaćeni sa stajališta hotelskih zaposlenika gledajući vanjske varijable i to upotrijebili za poboljšanje modela. Također navode teoriju i praktičan način za povećanje prihvaćanja, koje savjetuju upraviteljima hotela i hotelskim IT stručnjacima.

Prakash K. Chathoth<sup>3</sup> provodi drugačije istraživanje. Fokusira se na stvaranje konceptualnog okvira za objašnjenje kako bi IT poboljšao upravljanje uslugama i smanjio transakcijske troškove u hotelskoj tvrtki s punom uslugom. Promatra kako IT može pomoći tim tvrtkama da smanje transakcijske troškove povezane s operacijama. Također gleda kako bi IT poboljšao zadovoljstvo korisnika iz perspektive upravljanja uslugama, s fokusom na dva aspekta: zadovoljstvo korisnika i koprodukciju korisnika. Kroz istraživanje daje prijedloge i raspravlja o tome kako bi IT utjecao na profitabilnost tvrtke u smislu transakcijskih troškova uz zaključak s implikacijama za upravljanje.

Rob Law i Giri Jogaratnam<sup>4</sup> se koriste intervjuima s menadžerima kao sredstvom istraživanja. 21 hotelski EDP/MIS (*Electronic Data Processing/Management Information Systems*) menadžer je ispitan o različitim tehničkim i bihevioralnim aspektima IT-a. Empirijski nalazi su uspoređeni sa sličnim istraživanjem provedenim 1997. Rezultati su pokazali da IT nije korišten samo za zamjenu papirnatog sustava, već i za poboljšanje korisničke usluge i poboljšanje operativne učinkovitosti. Također su otkrili da donositelji odluka u hotelima nisu razumjeli značaj IT-a za razvoj poslovnih strategija i, kao rezultat toga, IT se općenito nije koristio za poslovne odluke na visokoj razini u hotelima.

---

<sup>3</sup> Chathoth K., Prakash. „The impact of information technology on hotel operations, service management and transaction costs: A conceptual framework for full-service hotel firms.“ *International Journal of Hospitality Management* 26, br. 2 (2007): 395-408.

<sup>4</sup> Law, Rob, i Giri Jogaratnam. „A study of hotel information technology applications.“ *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 17, br. 2 (2005): 170-180.

Autori Nwaohiri Ngozi Maria, Okpe Kelechi Thecla, Scholastica Chukwu i Okoye Ifenyinwa<sup>5</sup> analiziraju utjecaj sustava Fidelio Opera PMS u Transcorp Hilton Hotel Abuja. Za provedbu istraživanja korištena je metoda kvalitativnog istraživanja pomoću upitnika i provođenja dubinskih intervjuja. Također su se osvrnuli na istraživačke pristupe i filozofije. Koristili su se deskriptivnom i interpretativnom analizom. Ukupno su prikupili 19 upitnika recepcijskih zaposlenika hotela. Autori dolaze do različitih saznanja te da sustav pozitivno utječe na zadovoljstvo i zaposlenika i gostiju. Također, otkrivaju kako zaposlenici smatraju da su potrebne povremene obuke kako bi rad u sustavu bio što efikasniji i efektivniji.

### Struktura rada

Rad je podijeljen u šest poglavlja. U uvodnom dijelu su ukratko obrazložene karakteristike rada. Prvo poglavlje kreće s teorijskim dijelom rada. Ističe značaj informacijsko komunikacijske tehnologije u turizmu. Kako bi se bolje razumjela važnost, istaknuta su i obilježja turizma i turističkog proizvoda. Zatim slijedi povezanost turističkih djelatnosti s informacijskih tehnologijama te njihov utjecaj na turističku potražnju i hotelijerstvo. Nakon toga se u drugom poglavlju analiziraju sustavi za upravljanje smještajnim kapacitetima. Ističu se njihova obilježja i važnost adekvatne implementacije u hotelskom poduzeću. To poglavlje će objasniti module sustava, odabir najprikladnijeg sustava te njegov razvoj u hotelskom poduzeću. Treće poglavlje se bavi predmetom istraživanja. Objašnjava povijest istraženog poduzeća, opisuje sve hotele u grupaciji i njihove ponude te kadrovsku i organizacijsku strukturu. Naposljetku je objašnjen sustav Laser Line HIS koji je glavni informacijski sustav recepcijskog poslovanja Milenij hotela. Četvrto poglavlje je posvećeno empirijskom istraživanju. Objasniti će se ciljevi i metodologija prikupljanja podataka, interpretirati rezultati analize te istaknuti određena ograničenja istraživanja. U konačnici imamo zaključak kompletnoga rada.

---

<sup>5</sup> Maria, Ngozi Nwaohiri, Okpe Kelechi Thecla, Scholastica Chukwu, i Okoye Ifenyinwa. "An analysis on the impact of the usage of Fidelio OPERA property management system in Transcorp Hilton Hotel Abuja." *European Journal of Computer Science and Information Technology* 6, br. 2 (2018): 1-19.

# **1. Značaj informacijsko komunikacijske tehnologije u turizmu**

Revolucija informacijskih i komunikacijskih tehnologija (ICT) imala je značajan utjecaj na gospodarski i društveni rast. Infiltrirao se u sve aspekte života, od zdravstva i obrazovanja do ekonomije, upravljanja i zabave. Širenje, propagiranje i dostupnost ovih tehnologija smatraju se bitnim dijelom razvojnog plana zemlje. Primarna prednost pristupa novoj tehnologiji je povećana dostupnost informacija. Te se informacije dijele i distribuiraju većem broju ljudi. Osim toga, omogućuje i smanjenje troškova proizvodnje. Znanje se stvara, prenosi, pristupa mu se i dijeli po minimalnim troškovima.

Pojava informacijskih i komunikacijskih tehnologija (ICT) revolucionirala je suvremeno poslovno okruženje. To je rezultiralo pojavom digitalne informacijske ekonomije. Informacijska i komunikacijska tehnologija širok je pojam koji obuhvaća niz komunikacijskih tehnologija, od osnovnih do složenih. Primjeri ovih tehnologija uključuju aplikacije za mobilne telefone, digitalne kamere, internet, bežične mreže GPS i slično. Uz to, digitalni radio ključna je komponenta ICT-a. Kao rezultat pojave ICT-a, globalno tržište postalo je konkurentnije nego ikad prije. S pojavom elektroničke trgovine ili e-trgovine, tržište nudi širi raspon prilika i mogućnosti.

## **1.1. Obilježja turizma i turističkog proizvoda**

Turizam je danas jedna od najbrže rastućih industrija u svijetu. To je uglavnom uslužna djelatnost, jer ne uključuje proizvodnju robe, već pružanje usluga različitim skupinama ljudi. Turizam je složena djelatnost jer obuhvaća niz društveno-ekonomskih aktivnosti, poput privlačenja ljudi u određenu destinaciju, njihovog prijevoza, smještaja, prehrane, zabave itd. Ovaj proces donosi značajna poboljšanja infrastrukture i doprinosi rastu regije. Turizam je jedna od rijetkih gospodarskih grana koja ostvaruje devize bez potrebe za izvozom nacionalnog bogatstva. To je primarni oslonac gospodarstava velikog broja zemalja.

Trenutačno je turistička industrija vrlo osjetljiva hibridna industrija. Uključuje različite aspekte informacijskog društva. Dok je temeljni proizvod industrije fizička usluga koja se proizvodi i koristi u stvarnom svijetu, njome dominiraju i njome se ostvaruju informacijske

usluge. Savršena integracija informacija s fizičkim uslugama izazov je moderne turističke industrije diljem svijeta. Dakle, turizam je uglavnom informacijski proizvod. Na primjer, turističko odredište je mjesto za koje se smatra da je drugačije od svakodnevnog iskustva. Stoga, morate otputovati na mjesto potrošnje kako biste isprobali proizvod ili uslugu. Ne možete napraviti probu unaprijed. Budući da su turističke usluge potrošne u trenutku proizvodnje, uglavnom se temelje na društvenoj interakciji između dobavljača i potrošača. Dakle, kvaliteta usluge ili proizvoda uglavnom ovisi o interakciji. Drugim riječima, potrošač ima pristup samo apstraktnom modelu proizvoda u trenutku donošenja odluke i sklapanja ugovora. Odlučivanje i potrošnja su prostorno i vremenski odvojeni. Povjerenje, informiranost i komunikacija temelj su turističkih usluga i proizvoda. Te se praznine mogu popuniti pružanjem potrošačima unaprijed informacije o proizvodu.

## **1.2. Integracija turizma i ICT-a**

Sadašnje informacijsko društvo učinilo je turizam industrijom koja se uvelike oslanja na informacije, budući da ICT ima potencijal utjecati na poslovanje u turizmu. Važnost ICT-a u sektoru turizma ne može se precijeniti i glavni je čimbenik u sadašnjem informacijskom društvu. Davanjem novih alata i omogućavanjem novih metoda distribucije, ICT je stvorio novi poslovni krajolik. Korištenjem ICT alata, poduzeća u sektoru turizma su se mogla uključiti u poslovne transakcije umrežavanjem sa svojim trgovačkim partnerima, pružanjem usluga proizvoda i širenjem informacija potrošačima diljem svijeta. Nadalje, potrošači se također oslanjaju na internet za dobivanje informacija i planiranje svojih putovanja i izleta. Informacije su bitna komponenta turističke industrije, budući da su ICT prisutne u gotovo svakom aspektu turizma i s njim povezanih industrija. Na primjer, oslanjamo se na njega od temelja kako bismo identificirali i razvili naše turističke lokacije i destinacije.

Opće je prihvaćeno da alati informacijske i komunikacijske tehnologije igraju značajnu ulogu u industriji, posebice u područjima marketinga, rada i upravljanja klijentima. Marketinške strategije mogu biti kreativnije pri korištenju ICT alata, kao što je ilustrirano u priloženoj tablici.

**Tablica 1:** Primjena ICT-a u različitim aspektima industrije

<i><b>Različiti aspekti industrije</b></i>	<i><b>Primjena</b></i>
<i>Razvoj web mjesta:</i>	GIS koji se koristi za identifikaciju turističkih mjesta i destinacija
<i>Marketing:</i>	Oglašavanje, promocija
<i>Operacije:</i>	Kupnja i upravljanje zalihama i uslugama

Izvor: Shanker, Deepthi. "ICT and Tourism: Challenges and Opportunities." *Conference on Tourism in India – Challenges Ahead*. (2008): 13

Ključni čimbenici za primjenu ICT-a u turizmu:

1. IT obrazovanje i obuka za kreatore politike, menadžere i druge igrače u industriji
2. Integracija različitih sektora poput prijevoza, smještaja itd.
3. Tehnička infrastruktura
4. Ljudska infrastruktura, koja uključuje kvalificirane ljude, viziju i upravljanje.
5. Pravna infrastruktura:
  - Regulacija pružatelja telekomunikacijskih usluga
  - Subvencije za davatelje internetskih usluga
  - Pravni okvir za internetsko oglašavanje ili službeno odobrenje za internetski marketing.
6. ICT kultura:
  - Stvaranje i održavanje ICT okruženja
  - Održavanje i ažuriranje web stranica
  - ICT obuka za sve razine radnika
  - Uspostavljanje elektroničke veze između svih povezanih sektora<sup>6</sup>

Turizam generira preveliku količinu podataka, a podaci su strateški značajna imovina. Alati informacijske i komunikacijske tehnologije nude nove metode analize i prijenosa podataka. Fokus bi trebao biti na pretvaranju ovih vrijednih podataka u infrastrukturu znanja.

---

<sup>6</sup> Shanker, Deepthi. "ICT and Tourism: Challenges and Opportunities." *Conference on Tourism in India – Challenges Ahead*. (2008): 16.

ICT igra značajnu ulogu u industriji turizma, putovanja i ugostiteljstva. Ugradnja ICT-a u turistički sektor ključna je za uspješno poslovanje turističkog poduzeća. ICT omogućuje pojedincima pristup informacijama vezanim uz turističke proizvode s bilo kojeg mjesta, u bilo koje vrijeme. Nadalje, s pojavom mobilnih računala i web tehnologija, turističke tvrtke su u mogućnosti dosegnuti svoju ciljanu publiku na globalnoj razini jednim klikom miša.

Infrastruktura i softverske aplikacije koje su učinkovite i brze ključne su za rast turizma i ugostiteljstva. Informacijska i komunikacijska tehnologija olakšava integraciju operacija *Customer-to-Management (C2M)* i *Supply Chain Management (SCM)*, koje pojednostavljaju različite procese kao što su odabir proizvoda, obrada narudžbe, ispunjavanje, praćenje, plaćanje i izvješćivanje, sve se izvodi putem jednog, korisniku jednostavnog alata. U konačnici, ICT smanjuje troškove dopuštajući pružatelju izravnu interakciju s potrošačem, a također utječe na zapošljavanje zahtijevajući održavanje ICT infrastrukture. Menadžment u turističkim poduzećima koristi ICT za obavljanje raznih zadataka koji povećavaju produktivnost zaposlenika u uredu, posebice kada je u pitanju online booking.

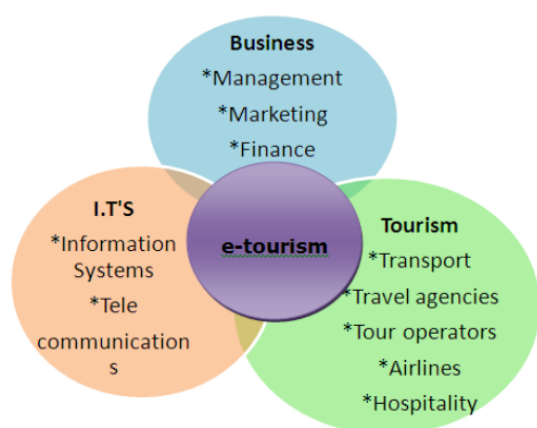
### **1.3. Utjecaj ICT-a na turističku potražnju i hotelijerstvo**

Internet je revolucionirao raspon mogućnosti dostupnih potrošačima i proces pružanja usluga. Potrošači su postali sve obrazovaniji i sofisticiraniji. Razlog tome je visoki standarda usluge koji su iskusili i povećanje životnog standarda. To je dovelo do povećane razine potražnje od strane turista, koji traže proizvode visoke kvalitete i vrijednost za novac. To odražava činjenicu da ljudima nedostaje vremena. Nakon što su bili izloženi raznim turističkim proizvodima i lokacijama, pronicljivi se putnici sve više oslanjaju na elektroničke medije za dobivanje informacija o odredištima i brzo komuniciranje svojih potreba i želja s dobavljačima. Takvi uvjeti poslovanja izazvali su potrebu za unapređivanje marketinških strategija. „Troškovi povezani s marketingom bili bi niži kada bi se Internet ili e-marketing koristio opsežnije za razliku od tradicionalnog marketinga.“<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Chathoth K., Prakash. „The impact of information technology on hotel operations, service management and transaction costs: A conceptual framework for full-service hotel firms.“ *International Journal of Hospitality Management* 26, br. 2 (2007): 399.

ICT nudi jedinstvenu priliku za inovativne organizacije da prilagode turističke proizvode individualnim zahtjevima i preferencijama potrošača. Informacijske i komunikacijske tehnologije također su postale integrirane u osnovni proizvod, posebno za poslovne putnike koji očekuju da će im određene pogodnosti biti dostupne tijekom putovanja. Internet i World Wide Web iz temelja su promijenili promotivne i komunikacijske mogućnosti turizma. Informacijska i komunikacijska tehnologija može značajno smanjiti troškove provizije. To je omogućilo platformama kao što su Expedia i eBookers da steknu značajan tržišni udio ponovnim posredovanjem u distribucijskom kanalu. Obilježja e-turizma i njegov utjecaj na pojedine elemente su prikazani na priloženoj slici.



**Slika 1:** Obilježja e-turizma

Izvor: Bethapudi, Anand. "The role of ICT in tourism industry." *Journal of applied economics and business* 1, br. 4 (2013): 73.

Utjecaj informacijskih i komunikacijskih tehnologija na upravljanje ugostiteljstvom bio je brz i iznenađan, s integracijom hotelskih operacija, transformacijom marketinške funkcije, poboljšanjem ukupne učinkovitosti, provedbom marketinških istraživanja i partnerstava te jačanjem službe za korisnike dok nudi strateške prilike. Nadalje, potrošači sve više očekuju da ICT sadržaji budu dostupni u njihovim sobama, a pristup internetu putem televizije i podatkovnih veza postao je norma za brojne kategorije hotela. Nadalje, Internet je revolucionirao hotelsko zastupanje i procese rezervacije, a online rezervacije posebno su pogodne za klijente koji posjećuju hotel, budući da pružaju prikladno i učinkovito sredstvo komunikacije. Što je veći kapacitet hotela, više odjela, više transakcija, više dolazaka, više

rezervacija i veća je potražnja za tehnologijama koje pojednostavljaju procese. Nadalje, daljnja integracija između sustava prodajnih mjesta (PMS) i hotelskih kompjutoriziranih rezervacijskih sustava (CRS) može dovesti do poboljšane učinkovitosti, kontrole, smanjenog broja osoblja i smanjenog vremena odgovora na zahtjeve klijenata i uprave.



## 2. Sustavi za upravljanje smještajnim kapacitetima

Za većinu hotela ključna tehnologija je *Property Management Systems* (PMS) koji se definira kao „skup aplikacijskih programa koji se izravno odnose na hotelske glavne i pozadinske aktivnosti, npr. upravljanje prihodima, upravljanje rezervacijama, dodjela soba i cijena, upravljanje prijavama i odjavama, računovodstvo gostiju, folio upravljanje, naplaćivanje računa i upravljanje statusom sobe”.<sup>8</sup>

Sustav upravljanja nabavom (PMS) prikuplja znatnu količinu informacija koje se mogu iskoristiti za donošenje operativnih, taktičkih i strateških odluka. Nadalje, hoteli prikupljaju informacije iz niza drugih izvora, kao što su odnosi s klijentima i programi vjernosti, EPOS u restoranima s hranom i pićem, online sa svojih web stranica i web stranica trećih strana za distribuciju. Upravljanje podacima potrebno je za aktivnosti usmjerene na korisnike, kao i za interno upravljanje.

Sustav upravljanja objektima, primarna je podatkovna infrastruktura hotela. Nadzire upravljanje svim podacima o gostima, uključujući profile gostiju, rezervacije i prihod ostvaren od boravka svakog gosta.

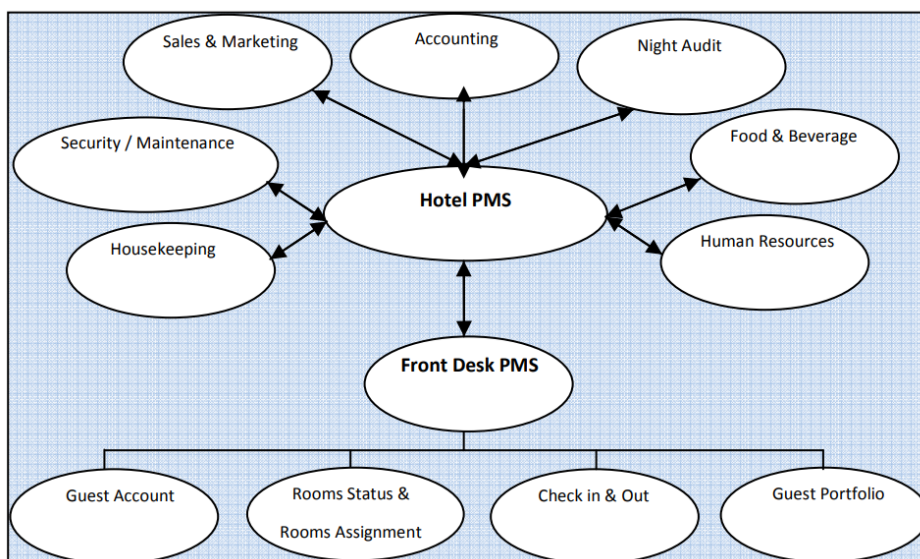
### 2.1. Moduli i obilježja sustava za upravljanje smještajnim kapacitetima

Hotelska industrija je doživjela dramatičan porast u korištenju podataka kroz implementaciju *Property Management Systems*. Ovaj sustav olakšava razmjenu informacija unutar organizacije na sustavan način. Primarna prednost korištenja PMS-a za upravljanje podacima je ta što olakšava pohranu i razmjenu informacija između osoblja.

Na tržištu već postoji niz pružatelja usluga PMS-a koji nude širok raspon rješenja s različitim funkcijama na temelju rastućih zahtjeva hotela.

---

<sup>8</sup> Pucciani, Karolin Kokaz, i Hilary Catherine Murphy. “An investigation of data management and property management systems in hotels.” *Tourism and Hospitality Management* 17, br. 1 (2011): 104.



**Slika 2:** Odnos i opseg hotelskog i recepcijskog PMS-a

Izvor: Pucciani, Karolin Kokaz, i Hilary Catherine Murphy. "An investigation of data management and property management systems in hotels." *Tourism and Hospitality Management* 17, br. 1 (2011): 104.

Širok je izbor pružatelja usluga dostupnih za hotele svih veličina, posebno za mala i srednja poduzeća, diljem svijeta. Međutim, postoji znatna količina konkurencije između glavnih igrača, jer oni nude niz sličnih značajki kako bi zadovoljili potrebe svojih kupaca.

PMS je srž hotelskog poslovanja i odgovoran je za niz operacija kritičnih za misiju. Razvio se od jednostavnih procesa za prijavu, rezervacije i odjavu do sveobuhvatnog softvera koji uključuje upravljanje prihodima, programe vjernosti, online distribuciju, cijene, OTA upravljanje, upravljanje zalihama i ljudske resurse.

Sustav upravljanja imovinom sastoji se od skupa automatiziranih softverskih modula koji mogu podržati različite aktivnosti na recepciji. Glavni moduli front office-a dizajnirani su kako bi pomogli zaposlenicima u upravljanju funkcijama kako slijedi<sup>9</sup>:

- Rezervacijski modul
- Modul soba
- Modul za obračun gostiju
- Upravljački modul
- Opći modul

<sup>9</sup> Moyeenudin, Hussam Mohideen, Shaik Javed Parvez, R. Anandan, i Kumar Narayanan. "Data management with PMS in hotel industry." *International Journal of Engineering & Technology* 7, br. 2.21 (2018): 328.

## 1. Rezervacijski modul

Modul za upravljanje rezervacijama vodi evidenciju o statusu sobe, uključujući datum i vrijeme prijave, datum odjave gosta i vrstu sobe. Rezervacijski modul olakšava hotelu da ubrza proces traženja sobe i isporuči točnu sobu gostu na vrijeme, pružajući informacije o prihodu i prognozi. Ovo je korisno za razumijevanje dostupnosti sobe i statusa rezervacije te automatski prenosi potvrdu rezervacije e-poštom, faksom ili drugim elektroničkim putem.

Udaljene mreže rezervacija, koje se obično nazivaju GDS, IDS i CRS, koristi većina međunarodnih hotelskih grupacija. GDS-ovi su sposobni uhvatiti, obraditi i proslijediti informacije o rezervacijama koje su razvili putnički agenti i zrakoplovne tvrtke. GDS-ovi koji se najčešće koriste u hotelima diljem svijeta su Galileo, Sabre i World Span. Drugi korišteni posrednik su web stranice IDS-a, koje predstavljaju hotelske tvrtke i nude smještaj za noćenje uz proviziju ili paket aranžmane. Web stranice IDS-a primaju informacije o rezervacijama gostiju i automatski se povezuju sa sustavima upravljanja imovinom hotela putem GDS-ova ili CRS-ova. Dodatno, rezervacijski modul olakšava praćenje dospjelog depozita, identifikaciju gostiju koji nisu platili, zahtjev za depozit, bilježenje uplaćenih depozita i knjiženje depozita u gostinjskoj sobi tijekom vremena rezervacije.

## 2. Modul soba

Modul soba olakšava upravljanje trenutnim statusom soba i pruža informacije o njima, omogućuje osoblju upravljanje hotelskim sobama i tlocrtom s cjelokupnim izgledom hotela, prikazuje sobe u rasporedu održavanja i sobe za duži boravak; dodaje informacije o cijenama, dodjeljuje sobe tijekom prijave te pomaže osoblju recepcije u korelaciji s uslugama za goste. Osim toga, sobni modul se može koristiti za upravljanje trenutnim prijenosom podataka o dostupnosti soba u određenim uvjetima procesa registracije. Ovaj softver pomaže i podržava osoblje recepcije tijekom procesa registracije i rezervacije. Hotel povremeno može imati privremeno blokirane sobe zbog renoviranja, popravka, održavanja ili postupaka čišćenja. Broj dostupnih soba u prikazu rezervacije automatski će se smanjiti na stvarne dostupne sobe. Ovaj

modul također pomaže u kontroli budućih inventara soba i osiguravanju da svi gosti imaju spremne sobe kada se prijave u hotel.

### 3. Modul za obračun gostiju

Modul računa gostiju vodi evidenciju o uplatama i transakcijama hotelskih gostiju tijekom njihovog boravka, čime se poboljšava vidljivost računa hotelskih gostiju. Računovodstveni modul za goste nadzire unaprijed određeno ograničenje kredita za goste i pruža otpornost putem distribuiranog formata s više datoteka, eliminirajući potrebu za ručnim mapama, dokumentima, izvješćima i registrima. Unaprijed odobrena nepodmirena dugovanja automatski se premještaju u odgovarajuću datoteku u trenutku naplate za buduću upotrebu. Udaljeni POS moduli mogu se koristiti za komuniciranje naknada gostiju sa sustavom za upravljanje imovinom omogućenim putem Interneta kada su F&B prodajna mjesta hotela, poslovni centri, fitness centri i toplice povezani s recepcijom.

### 4. Upravljački modul

Ova je aplikacija posebno prilagođena potrebama međunarodne mreže hotela, s hotelskim modulom koji olakšava centralizaciju traženja dostupnosti za profile gostiju, zajamčene i nezajamčene rezervacije te poslovna izvješća povezanih objekata. Podacima s više lokacija može se pristupiti putem ovog administrativnog modula, koji također prati administrativne podatke pozadinskog ureda i poboljšava internu komunikaciju i korisničku službu.

### 5. Opći modul

Sustav upravljanja imovinom danas je najraširenija i najučinkovitija aplikacija u hotelskom sektoru. Sastoji se od opće aplikacije modula koja generira izvješća o različitim modulima. Ovi moduli uključuju aplikaciju za plaćanje koja prati fakturiranje računa gostiju i limite računa gostiju. Dodatno, HR modul je povezan s PMS modulom koji uključuje sustav obračuna plaća, osobnu evidenciju zaposlenika, ocjenu rada zaposlenika, raspodjelu plaća, raspodjelu poreza i doprinosa, obuku i razvoj zaposlenika te dužnosti i odgovornosti zaposlenika po pozicijama.

Dodatno, sustav upravljanja imovinom sastoji se od različitih pojedinačnih modula, kao što su sustav upravljanja energijom, sustav obračuna poziva, sustav upravljanja kapacitetom, prodajno mjesto i elektronički sustav zaključavanja vrata.

Transakcije koje nisu povezane sa smještajem prihvaćaju se putem point-of-sale. Primjeri takvih transakcija uključuju restorane, barove, dvorane za bankete, poslovne centre, diskoteke, zdravstvene klubove, noćne klubove i slično. Neovisna automatizirana podrška za naplatu dostupna je na svakom prodajnom mjestu. Podaci se također prenose na druge module za obradu glavnog računa recepcije.

## 2.2. Odabir najprikladnijeg PMS-a

Sustav koji je učinkovit za jedan hotel u centru grada možda neće biti prikladan za hotel u centru drugog grada ili odmaralištu u istoj regiji. Nedovoljan PMS će generirati kontrolna izvješća koja nisu od pomoći upravi. Odabir PMS-a temelji se na razumijevanju kapaciteta i potreba hotelske industrije. Menadžment mora procijeniti i prikupiti podatke potrebne za upravljanje hotelom prema potrebama menadžmenta kako bi odabrao PMS koji doprinosi usluzi gostiju. Na primjer, koliko brzo će prodavač odgovoriti na potrebe hitne službe. Hoteli moraju dati prioritet PMS-u koji zadovoljava potrebe gosta, jer je to most koji osigurava sveukupno zadovoljstvo gostiju. Srž procesa je razumijevanje vrste gostiju koji posjećuju hotel, razumijevanje njihovih očekivanja i ponašanja te stvaranje iskustva koje zadovoljava njihove potrebe, uz sposobnost hotela da odabere odgovarajući PMS.

Postoji nekoliko poduzeća koje pružaju PMS softver hotelima, sa svojim vlastitim jedinstvenim značajkama u skladu s potrebama hotela i njegovim zahtjevima. Micros je PMS softver koji pruža rješenja hotelskoj industriji kroz<sup>10</sup>:

- Opera Enterprise rješenje
- Micros Fidelio
- Amadeus PMS

Mogu se integrirati s funkcijama recepcije hotela, prodaje/marketinga i financijskog upravljanja. IBM-ov *Fortune* PMS nudi centralizirane podatke, šarene zaslone i jedinstvenu

---

<sup>10</sup> Moyeenudin, Parvez i Narayanan, op. cit. 339.

bazu podataka koja održava sve aspekte upravljanja, pružajući transparentnost i fleksibilnost. Shawman PMS nudi *Unified Front Office* softver koji se može koristiti za upravljanje više hotelskih podružnica i upravljanje rezervacijama gostiju zajedno s upraviteljem automatske potvrde. Ovaj trend ukazuje na to da su se hoteli brzo razvili s različitim temama i uslugama, a sustav upravljanja imovinom također će se razviti u sustav temeljen na oblaku (*Cloud*). Ovaj pristup i fleksibilnost omogućuje hotelijerima da minimiziraju troškove rada i tehničke podrške, kao i da izbjegnu neočekivane pritužbe i neuspjehe s poboljšanim PMS-om temeljenim na oblaku.

### 2.3. Razvoj hotelskog PMS-a

Razvio se u više područja<sup>11</sup>:

- User friendly – radi s Internetom; nema poteškoća sa instalacijom i komplikacija za instalaciju softvera u računalo. PMS će se ažurirati automatski i korisnik može pristupiti najnovijim značajkama PMS-a.
- Napredne web rezervacije – jedinstveni online rezervacijski sustav pomaže u raznim vrstama radova automatskim dodjeljivanjem inventara soba odvojeno od web rezervacija. Za vrijeme rezervacije sobe s hotelske web stranice ili uz pomoć globalnog distribucijskog sustava, broj zauzetih, objavljenih i onih u fazi održavanja ažurirat će se automatski.
- Često sigurnosno kopiranje podataka – nakon procesa rezervacije podatke je potrebno čuvati na sigurnom. Zahvaljujući naprednim sustavima upravljanja nekretninama podaci se automatski pohranjuju u računalo i udaljeni poslužitelj uz pomoć interneta. Također štiti podatke od izravnog fizičkog oštećenja, virusa, krađe i špijunskog softvera.
- Mobilni pristup – PMS-u se može pristupiti putem bilo kojeg android, Macintosh, windows mobilnog telefona ili tableta kako bi se spojio na internet, što omogućuje upravljanje kapacitetom u bilo koje vrijeme i s bilo kojeg mjesta. Rezervacije, prijave,

---

<sup>11</sup> Moyeenudin, Parvez i Narayanan, op. cit. 330.

odjave i izvješća s recepcije uvijek su na dohvat ruke. PMS također upravlja popustima i posebnim cijenama za poslovne klijente, zrakoplovne tvrtke, turoperatore, putničke agente i stalne goste. Grupne rezervacije s uslugama kao što su izleti, hodočašća bit će ponuđene s paket cijenama.

- Grupne rezervacije – hoteli automatski preuzimaju rezervacije za grupne prijave i blokiraju broj soba potrebnih za navedenu grupu uz pomoć PMS-a, a naknade se primjenjuju na glavnu fakturu ili na pojedinačne rezervacije. Uplate se mogu izvršiti grupno ili kao zasebne uplate na pojedinačne rezervacije. Stvara pristupni kod za grupu i omogućuje im da rezerviraju online putem hotelske web stranice ili sustava za rezervacije.
- Elektronički potpis – napredna značajka posljednjih dana je elektroničko hvatanje potpisa koje gostima omogućuje potpisivanje tijekom prijave i odjave, kao i na računima odjela hrane i pića ili registracijskim karticama pomoću elektroničkog uređaja koji hvata potpis poput tableta ili pametnog telefona. Osoblje front office-a mora se prijaviti u svoj PMS sustav pomoću tableta ili pametnog telefona kako bi pristupilo mogućnosti snimanja elektroničkog potpisa

Dobavljači softvera za upravljanje kapacitetom trebali bi prepoznati potrebu za stvaranjem i poboljšanjem svoje tehnologije u oblaku s mogućnošću razmjene podataka na najsigurniji i najpouzdaniji mogući način, a ovaj bi softver trebao moći prilagoditi izmjene i dodatke u svim odjelima hotela. Vodeći ponuđači PMS-a već razvijaju softverska rješenja temeljena na oblaku za hotelski sektor, s povećanom sigurnošću podataka zbog jednostavnosti upotrebe i jednostavnosti instalacije u hotelu, što može smanjiti troškove rada i tehničke podrške. Nakon implementacije potrebno je provesti obuku zaposlenika kako bi se olakšao i ubrzao rad na novom naprednom softveru.

### 3. Opći podaci o Milenij hotelima u Opatiji

Milenij hoteli d.o.o. je poduzeće s ukupno sedam hotela i jednim hostelom. Smješteni su u tri različita grada i nude širok spektar usluga. Sve pojedinosti matičnog poduzeća, kao i pojedinih hotela objašnjeni su u nastavku.

#### 3.1. Povijest Amadria Parka



Amadria Park nastala je od riječi Amare Adria (Ljubav prema Jadranu) jer je brend krenuo s Jadrana. Naziv Amadria Park odražava ljubav prema Jadranskom moru i sklad s prirodom, što je vidljivo i u stiliziranom listu koji se pojavljuje kao znak brenda.

Amadria Park njeguje dugu tradiciju u pružanju istinske gostoljubivosti. Njihov način ugostiteljstva datira iz 1904.g. kada je obitelj Župan otvorila svoj prvi restoran. Kroz godine su se otvarali hoteli s istom filozofijom poslovanja pod tvrtkama Milenij hoteli d.o.o., Solaris d.d. i Belvedere d.d. koji se udružuju u jedan brend – Amadria Park, kako bi zajednička filozofija poslovanja bila što razumljivija i bliža željama gostiju. U budućnosti se nastavljaju širiti i dalje kroz nove hotele na novim lokacijama u Hrvatskoj i inozemstvu.

Važne osobe u upravljanju poduzećem:

- Tamara Župan Badanjak – generalna direktorica Ugo Group
- Ela Komlen – generalna direktorica Milenij hotela i članica uprave Amadria Parka
- Goran Zrilić – predsjednik uprave Solaris, Belvedere
- Veljko Župan – vlasnik poduzeća

Svrha Amadria Parka glasi: “Mi stvaramo čarobne uspomene za Amadria Park goste.” Cilj organizacije je omogućiti da gosti nakon korištenja usluge ponesu sa sobom prekrasne uspomene kojih će se sjećati i dijeliti sa svojim najbližima.

Vrijednosti Amadria Parka:

1. *Dobri smo domaćini i predano i sa srcem brinemo o našim gostima!*
2. *Odgovorno i časno radimo svoj posao!*



3. *Članovi smo tima i ponosni smo na svoj doprinos!*

Standardi kvalitete Amadria Parka:

1. *Ljubaznost*
2. *Više od očekivanja*
3. *Osobna briga*
4. *Efikasnost*

Način na koji nastoje pružati uslugu definirali su kroz standardna pravila i procedure. Standardna pravila i procedure ili popularna kratica SPP predstavljaju dogovor organizacije na koji će način raditi svoje procese. Pravila i procedure postoje za sljedeće radne procese:

1. SPP Operacije
  - Recepcija i Guest Experience
  - Domaćinstvo
  - Hrana i piće
  - Wellness & SPA
  - Trgovine
  - Plaže i bazeni
  - Direktori hotela, MOD, vikend MOD
2. SPP Odjeli podrške
  - Marketing
  - Prodaja i Revenue
  - Financije i računovodstvo
  - Nabava
  - Održavanje
  - Opći poslovi
3. SPP Brifing
  - Radne upute i foto standardi

Svako radno mjesto uz procese rada zahtjeva različita znanja vezana uz rad sa strojevima, softverom i slično. Da bi članovi tima bili uspješni u obavljanju svojih poslova u procesu orijentacije moraju proći uz standardna pravila i procedure svog odjela i radne upute vezane za radno mjesto. Foto standardi predstavljaju fotografije standarda kako bi je članovi tima jednostavno i brzo primijenili u svom radu sa gostima. Svi voditelji su zaduženi za brzo i uspješno osposobljavanja postojećih i novih zaposlenika. Svi članovi tima prolaze proces orijentacije i potvrđuju da su osposobljeni za radne procese.

Svaki zaposlenik odnosno član tima ima pravo na sigurno i pozitivno radno mjesto. Svaki član tima dužan je preuzeti osobnu odgovornost za stanje na svom radnom mjestu.

Načela kojih se pridržavaju i koji predstavljaju pokretačku snagu članova tima:

1. Poštujemo zakone i ostale propise.
2. Gosta – kupca smatramo jedinim poslodavcem.
3. Razvijamo zaposlenike.
4. Težimo jednostavnim poslovnim rješenjima.
5. Odgovorni smo prema imovini društva.
6. Surađujemo unutar tvrtki i međusobno se poštujemo.
7. Štitimo interese i ugled tvrtke.
8. Postizanje izvrsnosti u kvaliteti je naš imperativ.
9. Pošteno se odnosimo prema radu.
10. Transparentni smo i iskreni u komunikaciji.
11. Poštujemo struku i područja odgovornosti.
12. Štitimo zdravlje, okoliš i sigurnost.
13. Potičemo kreativnost i inovativnost.

### **3.2. Opis i ponuda Milenij hotela u Opatiji**

Poduzeće Milenij hoteli d.o.o. obuhvaća šest hotela u Opatiji, jedan hotel u Zagrebu te hostel Link u Lovranu. Hoteli su različite kategorizacije te su namijenjeni različitim turističkim segmentima. Hoteli s 5 zvjezdica su Hotel Milenij i Hotel Sveti Jakov. 4 zvjezdice imaju Hotel

Agava, Beach Hotel Royal, Grand Hotel 4 Opatijska Cvijeta i Hotel Capital dok Hotel Gardenija ima 3 zvjezdice. Svi hoteli imaju cjelogodišnje poslovanje. Ovisno o popunjenosti, ponekad se Hoteli Agava, Continental i Royal zatvore u zimskim mjesecima.

### 3.2.1. Smještajni kapaciteti

Milenij hoteli imaju smještajne kapacitete različite vrste. U sljedećoj tablici je naveden ukupan broj jedinica i broj osoba koji može ugostiti pojedini hotel.

**Tablica 2:** Broj smještajnih jedinica u Milenij hotelima

Naziv hotela	Broj smještajnih jedinica / broj osoba
AP Hotel Milenij *****	96 / 209
AP Hotel Sveti Jakov *****	26 / 56
AP Grand Hotel 4 Opatijska Cvijeta *****	188 / 457
AP Hotel Agava *****	73 / 200
AP Beach Hotel Royal *****	54 / 112
AP Hotel Continental ***	74 / 181

Izvor: Izrada autorice

Iz tablice možemo primijetiti da hotel Grand ugošćuje najveći broj gostiju s čak 188 smještajnih jedinica. Hotel s najmanjom ponudom smještaja je boutique hotel Sv. Jakov.

U nastavku su navedene sve vrste smještajnih jedinica po objektima:

AP Hotel Milenij \*\*\*\*\*

- Superior dvokrevetna soba
- Superior dvokrevetna soba – pogled more
- Deluxe dvokrevetna soba
- Deluxe dvokrevetna soba – pogled more
- Dvokrevetna soba pogled more
- Deluxe Suite Alma & Gustav
- Deluxe Suite Isadora & Sergei
- Deluxe Suite Sissi & Franz
- Junior Suite

AP Hotel Sveti Jakov \*\*\*\*\*

- Deluxe dvokrevetna soba
- Deluxe dvokrevetna soba – pogled more
- Deluxe soba – pogled more, balkon
- Junior Suite

AP Grand Hotel 4 Opatijska Cvijeta \*\*\*\*

- Standardna dvokrevetna soba – +1 pogled more
- Standardna dvokrevetna soba – pogled more
- Standardna dvokrevetna soba
- Standardna dvokrevetna soba single use
- Superior dvokrevetna soba – pogled more
- Dvokrevetna soba Villa Camellia
- Dvokrevetna soba Villa Camellia – pogled more
- Dvokrevetna soba – pogled more
- Dvokrevetna superior soba
- Family large – pogled more, balkon

AP Hotel Agava \*\*\*\*

- Standardna dvokrevetna soba
- Standardna dvokrevetna soba +2
- Standardna dvokrevetna soba krovni prozor
- Standardna dvokrevetna soba krovni prozor +2
- Standardna dvokrevetna soba – pogled more
- Standardna dvokrevetna soba – pogled more +2

AP Beach Hotel Royal \*\*\*\*

- Deluxe dvokrevetna soba
- Deluxe dvokrevetna soba – pogled more
- Deluxe soba – pogled more, balkon
- Junior Suite

### AP Hotel Continental \*\*\*

- Standardna jednokrevetna soba
- Standardna dvokrevetna soba
- Standardna dvokrevetna soba – pogled more
- Standardna dvokrevetna soba +1 pogled more
- Standardna dvokrevetna soba +2
- Standardna dvokrevetna soba +2 pogled more
- Junior Suite

Tablica 3 prikazuje raspon cijena pojedinog hotela za jedno noćenje dviju osoba na dan 1.8.2023.

**Tablica 3:** Raspon cijena smještajnih jedinica Milenij hotela

Naziv hotela	Raspon cijena (2 osobe, 1 noć, 1.8.)
AP Hotel Milenij *****	399 € - 718 €
AP Hotel Sveti Jakov *****	322 € - 430 €
AP Grand Hotel 4 Opatijska Cvijeta ****	205 € - 438 €
AP Hotel Agava ****	194 € - 308 €
AP Beach Hotel Royal ****	373 € - 627 €
AP Hotel Continental ***	180 € - 231 €

Izvor: Izrada autorice

Možemo vidjeti kako hotel Milenij, koji ima 5 zvjezdica, ima najviše cijene. Ispod njega je nalazi butik hotel Sveti Jakov koji također ima 5 zvjezdica. Na posljednjem mjestu se nalazi hotel s najmanjim brojem zvjezdica, Continental.

### 3.2.2. Ponuda hotela

Hoteli danas nude široki opseg dodatnih usluga kako bi poboljšali cjelokupno iskustvo gosta. Osim udobnog smještaja, ovi objekti nastoje zadovoljiti različite potrebe i želje svojih gostiju. Od mogućnosti objedovanja na licu mjesta, gurmanskih restorana i ležernih kafića, do luksuznih spa i wellness sadržaja za opuštanje i pomlađivanje, hoteli pružaju mogućnosti i za kulinarsko

uživanje i za osobno ugađanje. Mnogi također nude rekreacijske sadržaje kao što su fitness centri, bazeni, pa čak i opcije za zabavu poput kazališta ili igraonica. Osim toga, moderni hoteli prepoznaju važnost povezivanja, nudeći besplatan Wi-Fi, poslovne centre i prostorije za sastanke za poslovne putnike. Konačno, za one koji traže lokalno istraživanje ili pogodnosti, usluge conciergea mogu organizirati prijevoz, obilaske i dati vrijedne preporuke, osiguravajući da boravak u hotelu ne bude samo opuštajuće, već i obogaćujuće iskustvo.

### 1. Amadria Park Hotel Milenij\*\*\*\*\*

Hotel Milenij je smješten u povijesnoj vili iz doba Habsburgovaca te je bogat raskošima hotela od pet zvjezdica. Oko hotela se nalaze bujni vrtovi, a u sklopu hotela nalazi se i velika terasa s pogledom na cijeli Kvarnerski zaljev. Goste očekuju otmjene i luksuzno uređene sobe uz visoke standarde udobnosti.

U Mileniju se nalazi restoran Argonauti. To je á la carte *fine dining* restoran u kojem se poslužuju lokalne gurmanske delicije s naglaskom na riblje specijalitete i škampe iz Kvarnerskog zaljeva. Osim restorana s bogatom ponudom, gosti imaju na raspolaganju i kavanu Wagner koja ima spektakularni pogled na zaljev. Za goste koji traže opuštanje, tu ima i Royal Spa. Ponudu čini niz opuštajućih tretmana, bazen sa staklenom kupolom, relax zona s finskom saunom i turskom kupelji te tople opuštajuće klupe i ležajevi.

Sadržaji u hotelu: garaža (25€ / noć), dvorana za evente, privatna plaža, vanjski i unutarnji bazen, room servis, dostupno za invalidska kolica, trgovina, restoran Argonauti, kavana Wagner, piano bar Madonnina, milenij spa, terasa, wifi.

#### ***Restoran Argonauti***

U restoranu se pripremaju gurmanska jela od lokalnih namirnica te specijaliteta od svježe ribe i škampa. Glavni kuhar priprema poznate delicije karakteristične za područje. Gostima se preporučuju jela s potpisom Chefa koja uključuju iznimno popularne istarske bijele tartufe s domaćom tjesteninom kao i jela s Boškarinom. Restoran se sastoji od vanjske terase s prekrasnim pogledom na zaljev te od unutarnjeg dijela koji je uređen u elegantnom, klasičnom stilu uz originalne freske koje prikazuju mitske borbe Argonauta po kojima je restoran i dobio ime. Misija restorana je pružiti gostima iskustvo domaće kuhinje i vrhunske razine objedovanja.

Restoran se nalazi ispod stoljetnih arkada hotela Milenij, te je vrlo lako dostupan putem šetnice Lungomare. Uz navedeno, restoran krasi i domaće slastice i vinska karta s više od osamdeset domaćih i inozemnih vina.

### ***Caffé Wagner***

Kavana Wagner nudi jednu od najpoznatiji terasa s pogledom na more u Opatiji. Gosti mogu uživati u doručku, kolačima, klasičnim aperitivima, domaćem sladoledu i ručno izrađenim čokoladnim pralinama vlastitog branda Milenij Choco. Zbog prikladne lokacije u središtu grada, kavana je savršeno mjesto za sastanke svih vrsta.

### ***Piano bar Madonnina***

Ovaj bar je idealan za listanje novine uz jutarnju kavu, kroasane i svježe cijeđene sokove. Nakon zalaska sunca, bar nudi vrhunske koktele i vina uz opuštenu atmosferu i klasičnu glazbu. Ponekad se koristi za neformalne sastanke s poslovnim partnerima ili male seminara i radionice.

### ***Spa & Wellness***

Oprema i usluge su nadahnute kraljevskom prošlošću. Ovo je prvi wellness centru u Hrvatskoj. Inspiriran je životnom filozofijom carice Sisi. Nudi specijaliziran sadržaji i visoki kvalitetu usluge:

- Spa zona – nude tursku i finsku saunu u intimnom ambijentu te tople ležeće klupe s ledenom fontanom.
- Bazen – gosti imaju na raspolaganju unutarnji i vanjski bazen s jacuzziem te ležaljke na terasi s koje se pruža najljepši pogled na Djevojku s galebom i zaljev.
- Masaže i tretmani – imaju bogatu ponudu masaža te brojne stručne fizioterapeute kao i ekskluzivni Elemis beauty tretman koji je zaštitni znak Milenij Spa wellnessa.
- Solna kupelj.

## **2. Amadria Park Hotel Sveti Jakov \*\*\*\*\***

Hotel Sveti Jakov je povijesni boutique hotel u kojem se poštuje autentičnost stila iz razdoblja nastanka vile zadržavanjem njezina izvornog karaktera. Takav ambijent nudi nezaboravan boravak za sve posjetitelje. Sobe su novouređene, velike prostranosti i opuštajućeg

ambijenta. Također nudi *fine dining* restoranu s ponudom regionalne gastronomije i terasom koja pruža pogled na Park Sv. Jakova. Hotel je sagrađen 1886. Tada je bio dugogodišnji dom bečkoga liječnika i znanstvenika Juliusa Glaxa. On je jedna od najzaslužnijih osoba za razvoj zdravstvenog turizma u Opatiji.

Hotel posjeduje 26 raskošnih soba koje su nedavno renovirane. U njima prevladavaju zlatni ukrasi i kristalni svijećnjaci.

Sadržaji u hotelu: lobby bar, restoran, terasa, parking, room servis, dostupno za invalidska kolica, wifi.

### ***Restaurant Sveti Jakov***

Restoran Sveti Jakov smješten je u povijesnoj vili na mirnoj lokaciji ispod veličanstvenih arkada. Odlikuje se kombiniranim stilom starog i novog. Menu se temelji na mediteranskoj kuhinji, kao što su riba i meso na žaru, riblja juha i domaća tjestenina. Drže naglasak na korištenju lokalnih namirnica iz održivog razvoja. Specijaliteti uključuju svježnu ribu iz Kvarnerskog zaljeva, jastoge i jakobove kapice. Nude više od 100 vrsta domaćih i stranih bijelih i crnih vina. Restoran Sveti Jakov idealan je za intimna događanja kao što su poslovni i privatni ručkovi, privatne zabave, manje svadbene večere i razne proslave.

### 3. Amadria Park Grand Hotel 4 Opatijska cvijeta \*\*\*\*

Grand Hotel 4 Opatijska Cvijeta nalazi se u centru Opatije. Okružen je predivnim vrtovima neposredno uz more. Smještajne jedinice nude razne poglede na parkove ili na more te su opremljene suvremenom opremom. Gosti mogu uživati u vrhunskoj gastronomiji uz veliki broj različitih opcija. Za vanjske i unutarnje goste nudi se Wellness Oaza. Opremljena je bazenima, saunama i relax zonom s posebnim tretmanima za lice i tijelo u stilu Mediterana. Imaju na raspolaganju i plažu Royal Beach koja nudi ležaljke s pogledom na cijeli Kvarner.

Sadržaji u hotelu: plaža, dvorana za evente, unutarnji i vanjski bazen, room servise, dostupno za invalidska kolica, garaža, fitness centar, lobby bar, restoran, terasa, wifi.



### ***Restoran Camellia***

Restoran nudi karakteristična hrvatska jela pripremljena isključivo od najsvježijih lokalnih namirnica. Gosti mogu uživati u tradicionalnim jelima i poznatom domaćem kruhu. Također imaju veliku ponudu izvrsnih hrvatskih vina. Gostima dodatno uljepšava atmosferu i večeri s živom glazbom petkom i subotom.

### ***Wellness Oasis***

Wellness Oasis pruža smirujuću atmosferu idealnu za opuštanje i blagostanje s mirisima Mediterana. Bogata ponuda sadrži terapijske blagodati vode i moći ljekovite prirode. Gostima se nudi saunama i veliki broj luksuznih vrhunskih spa tretmana. Sadržaj uključuje finsku saunu s ledenom fontanom s drobljenim ledom i kristalo/kromo terapijom, rimsku kupelj s kneipp terapijom, dva jacuzzija i bazen s hidromasažom. Vanjski bazen nudi terasu s predivnim pogledom na opatijsku luku i zaljev. Uz navedeno, u Oasisu se nalazi i fitness centar s velikim brojem sprava i rekvizita za održavanje kondicije te oblikovanje i izgradnju mišića.

#### **4. Amadria Park Hotel Agava \*\*\*\***

Agava je smještena u povijesnoj Villi Habsburg. Potječe iz 1896. godine i odlikuje se stoljetnim vrtovima i bajkovitim pogledom iz svih dijelova hotela. Sobe su klasično uređenje što omogućuje hotelu da odiše posebnim povijesnim šarmom. Nalazi se u samom centru Opatije. Restoran i bar pružaju terase s ugodnom i intimnom atmosferom smještenoj uz glavnu ulicu. Sadržaji u hotelu: garaža, restoran, room servise, pet friendly, dostupno za invalidska kolica, terasa, wifi.

### ***Villa Habsburg***

Današnji hotel ranije je bio poznat kao Vila Habsburg, koja je sagrađena 1896. za prvog vlasnika građevinskog poduzeća Kranj iz Ljubljane, Rudolfa Köcka.

### ***Josef Lederer***

Potom je vilu kupio hotelijer Josef Lederer koji ju je pretvorio u raskošni pansion Lederer kao dio svog hotelskog lanca.

### ***Priznanje Ludwiga Salvadora***

Tadašnji hotel dobio je najviše priznanje od Princa Ludwiga Salvatorea, putopisca, znanstvenika, vizionara i umjetnika koji je često boravio u Vili Habsburg.

### ***Restoran Kitchen***

Specijaliteti kuće i uređenje restorana podsjećaju na bakinu kuhinju. Cilj hotela je da se gosti osjećaju kao kod kuće. U njemu se poslužuju doručak te ponekad večera.

### ***Caffe Agava***

Smješten na idealnoj lokaciji, caffe bar omogućuje gostima promatranje raznih događanja i ugođaj glavne opatijske ulice. Na cjeniku se nalaze domaće torte, svježe cijedeni sokovi, velik izbor vina i pjenušaca, kokteli te mnoštvo drugih specijaliteta.

## 5. Amadria Park Beach Hotel Royal \*\*\*\*

Amadria Park Beach Hotel Royal je savršena kombinacija novog i starog nadahnut izgledom povijesnih vila u Opatiji. Unutrašnjost hotela je raskošna i suvremena, a nalazi se uz more i šetnicu Lungomare što omogućava predivan pogled na zaljev. Gosti Hotela Royal imaju priliku opustiti se u knjižnici koja se nalazi u Royal Club Caffé-u uz razne društvene i misaone igre. Vanjska terasa je smještena uz francuski vrt koji se nalazi kod ulaza u hotel. Osim toga, gosti imaju u ponudi i kavanu Mahler, restoran Royal i privatnu plažu ispod hotela. Imaju mogućnost najma ležaljki i baldahina, a dostupna je i za vanjske goste.

Sadržaji u hotelu: plaža, dvorana za evente, lobby bar, restoran, room servis, dostupno za invalidska kolica, terasa, wifi.

### ***Restoran Royal***

Glavni atribut restorana Royal je predivan pogled na prostrano more. Gosti mogu objedovati ukusne doručke koji se pripremaju à la carte. U ponudi se nalaze brojna jela napravljena od lokalnih i organski uzgojenih namirnica.

### ***Royal Club Caffè***

U Club Caffè-u gostima se nude razne društvene igre, šah, bridge, karte i slično, kao i misaone igre poput sudoku i križaljki. Za ljubitelje knjiga, tu se nalazi i knjižnica s udobnim foteljama, a smještena je uz samu recepciju hotela.

### ***Caffè Mahler***

Kavana se nalazi u prizemlju hotela Royal. Naziv je dobila po Juliusu Mahleru, prvom vlasniku vile koja se nalazila na mjestu sadašnjeg Hotela Royal. U ponudi se nalaze brojne domaće ručno izrađene torte i kolači.

### ***Royal Beach***

Za goste svih Milenij hotela u ponudi je privatna plaža koja se nalazi kod hotela Royal. Imaju mogućnost iznajmljivanja ručnika, ležaljki i baldahina.

## **6. Hotel Continental \*\*\***

Smješten na idealnoj lokaciji uz glavnu ulicu. Hotel je podijeljen u dvije građevine, točnije, u austro-ugarske vile. Između vila nalazi se restoranska terasa te su povezane svijetlima i ukrasima. Uređen je u mediteranskom stilu s brojnim cvjetnim motivima uz elemente starih opatijskih vila. Smještajne jedinice su sobe i apartmani s predivnim pogledom na more. U prizemlju se nalazi lobby bar i restoran Veranda. Veliki izbor lokalnih specijaliteta nudi se u restoranu Ostarija da Ugo, a domaće slastice, torte i kolači su u ponudi kavane Continental.

Sadržaji u hotelu: garaža, lobby bar, restoran, room servis, trgovina, dostupno za invalidska kolica, terasa, wifi.

U Hotelu Continental nalazi se raskošni „gastronomski svijet“ u kojem gosti imaju mogućnost istraživanja raznih okusa regije. U Caffè Continentalu, mogu uživati u domaćim slasticama i aromatičnim čajevima i kavama. To je jedna od najstarijih kavana u Opatiji jer potječe iz sredine prošlog stoljeća. Poznato je mjesto gostima kao i lokalnom stanovništvu. Iza recepcije se nalazi Delicatessen „Bokunić“. Ima raznu ponudu lokalnih namirnica, sireva, vina, suhomesnatih proizvoda i slično. U restoranu Osteria Da Ugo poslužuju se svježja tradicionalna

jela. Specijaliteti uključuju razna mesna i riblja jela, a tijekom ljetne sezone, gosti mogu uživati uz glazbene programe na terasi između dviju vila hotela.

Osim navedenog, određeni Milenij hoteli raspolažu i s brojnim dvoranama namijenjenim za kongrese, sastanke, vjenčanja i slična događanja. Hotel Milenij ima 5 različitih dvorana, Grand Hotel 4 Opatijska Cvijeta ima 3 kata dvorana prilagođenih izgleda i veličina u zgradi preko puta glavnog ulaza u hotel pod nazivom 25/7 te dva salona u glavnoj zgradi, dok Hotel Royal ima dvije dvorane i glavni je Milenij hotel za svadbena događanja.

### **3.3. Organizacijska i kadrovska struktura**

Ljudski resursi igraju ključnu ulogu u uspješnom poslovanju hotela. Unutar dinamične ugostiteljske industrije, stručnjaci za ljudske resurse odgovorni su za zapošljavanje, obuku i zadržavanje raznolike radne snage koja je neophodna za nadmašivanje očekivanja gostiju. Oni nadgledaju zapošljavanje kvalificiranih zaposlenika, poput osoblja na recepciji, spremačica, kuhara i konobara osiguravajući da posjeduju potrebnu stručnost i vještine korisničke službe.

Hotelski djelatnici imaju ulogu od iznimne važnosti. Oni su zaštitno lice hotela, odgovorni za stvaranje prvog i trajnog dojma na goste. Od osoblja na recepciji koje srdačno dočekuje goste do domaćica koje se brinu da sobe budu čiste i udobne, od vještih kuhara koji stvaraju vrhunska kulinarska iskustva do pažljivog konobara i timova vratara koji pružaju besprijekornu uslugu, svaki zaposlenik igra vitalnu ulogu u cjelokupnom iskustvu gosta. Njihova profesionalnost i predanost pružanju iznimne usluge ono je što razlikuje nezaboravan boravak u hotelu od običnog. Štoviše, hotelski radnici često idu dalje od svojih dužnosti kako bi se prilagodili potrebama i preferencijama gostiju, potičući lojalnost i pozitivan dojam koji su ključni za uspjeh hotela na konkurentnom tržištu. Djelatnici u hotelima nisu samo zaposlenici; oni su utjelovljenje brenda hotela i ključ njegovog dugoročnog uspjeha.

Organizacijska struktura u hotelima je pomno osmišljen okvir koji osigurava učinkovito i djelotvorno funkcioniranje objekta. Obično slijedi hijerarhijski model koji je prilagođen specifičnim potrebama i veličini hotela. Može se definirati kao skup aktivnosti, kao što su raspodjela zadataka, koordinacije i nadzora usmjereni prema postizanju organizacijskih ciljeva.

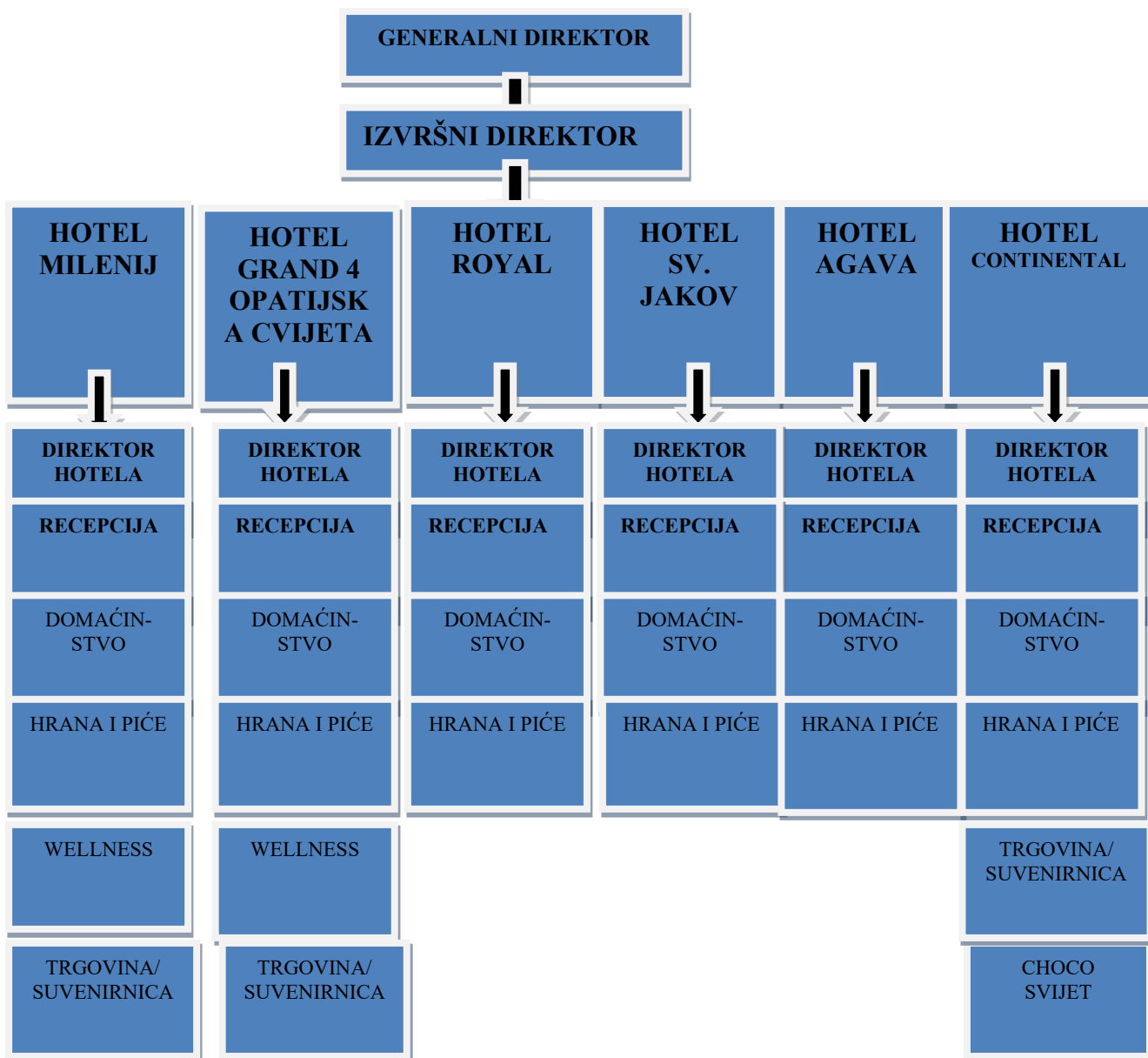
Pojednostavljeno rečeno organizacijska struktura usklađuje i povezuje dijelove organizacije, tako da ona može postići maksimalnu učinkovitost.<sup>12</sup>

Na vrhu strukture nalazi se generalni direktor, odgovoran za cjelokupno poslovanje, strategiju i donošenje odluka. Ispod toga, različite odjele kao što su front office, kućanstvo, hrana i piće, financije, prodaja i marketing vode šefovi odjela ili menadžeri. Unutar ovih odjela, članovi osoblja su grupirani na temelju svojih uloga i odgovornosti, stvarajući jasan lanac zapovijedanja. Ova struktura omogućuje besprijekornu koordinaciju među timovima, osiguravajući da se usluge gostima pružaju precizno i dosljedno. Uz tradicionalnu hijerarhiju, neki hoteli mogu usvojiti fleksibilniji i suradnički pristup, osobito u buticima ili manjim objektima, kako bi promicali inovacije i prilagodljivost kao odgovor na promjenjive zahtjeve gostiju i tržišne trendove. Bez obzira na model, učinkovita organizacijska struktura ključna je za uspjeh hotela, jer olakšava nesmetan rad različitih funkcija i osigurava gostima najvišu razinu usluge.

---

<sup>12</sup> Sikavica, Pero. *Organizacija*. Zagreb: Školska knjiga, 2011.: 23.

Shematski prikaz odjela recepcije u ukupnoj organizacijskoj strukturi Milenij Hotela priložen je u nastavku.



U svakom odjelu je naveden broj zaposlenika u vrijeme ljetne sezone. Odnosno, ukupan broj zaposlenika na dan 1. kolovoza 2023. kako bi se što preciznije iskazala potreba za zaposlenicima u vrijeme najveće potražnje, kako turističke, tako i potražnje za radnom snagom. Brojka uključuje sve razine djelatnika u navedenom odjelu (voditelji, zamjenici, studenti).

**Tablica 4:** Broj zaposlenika po hotelu i odjelu

Naziv hotela	Recepcija	Domaćinstvo	Hrana i piće	Ostalo	Ukupno
Milenij	13	10	43	4	70
Sveti Jakov	3	1	7		11
Grand Hotel 4 Op. cvijeta	20	11	26	6	63
Agava	7	3	4		14
Royal	9	4	13	1	27
Gardenija	7	8	17	7	39

Izvor: Izrada autorice

Princip na kojem Milenij hoteli posluju je da svi raspolažu sa zaposlenom radnom snagom. Kada je u jednom hotelu veća potreba za djelatnicima, oni se prebace iz hotela u kojem je za to vrijeme manji opseg posla. To se posebice odnosi na Hotel Agavu koja nema zaposlenih konobara, već djelatnici s recepcije imaju obavezu posluživanja gostiju u baru i za vrijeme doručka ili večere u restoranu. U odjelu recepcije su zaposleni i brojni nosači prtljage koji se premještaju u hotele po potrebi. Zaposleni su u hotelima Milenij, Grand i Royal.

### 3.4. Radne procedure u sustavu Laser HIS

Laserline je tvrtka za informatički inženjering koja je čvrste temelje sagradila na 20-godišnjem iskustvu u projektiranju i izgradnji informacijskih sustava, te 15-godišnjem iskustvu razvoja vlastitog ERP sustava koji u potpunosti zadovoljava sve potrebe i želje korisnika u upravljanju poslovanjem. Sama aktivnost i razvoj tvrtke prvenstveno su usmjerene na kompletan inženjering u realizaciji integralnih informacijskih sustava, uz primjenu najnovijih dostignuća na području računalne tehnologije. Njihova rješenja pokrivaju više područja djelatnosti kao što su hotelijerstvo, ugostiteljstvo, trgovina, distribucija te uslužne djelatnosti. Karakteristika Laserline sustava je i višejezičnost, čime osiguravaju kvalitetnu implementaciju i u inozemstvu.

Laser Line d.o.o. je certificirani Oracle partner s preko 15 godina iskustva u radu s Oracle bazom podataka i alatima pomoću kojih je i razvijen Laserline poslovni sustav. Karakteristika same ponude koja Laserline čini idealnim rješenjem, jest *Enterprise Resource Planning* (ERP) sustav koji objedinjuje sve poslovne procese u jednu cjelinu. Navedeno omogućuje idealan i transparentan protok informacija, upravljanje i kontrolu poslovanja ne samo unutar jedne poslovne organizacije, već i u više povezanih poduzeća. Laserline je razvio vlastiti sustav Laser\*CRM koji je implementiran u hotelijerstvu i trgovini. U cilju optimalne podrške prodaji,

logička funkcija koja se naslanja na CRM je Kontakt Centar koji se sastoji od proširenih funkcija Call Centra. Kao spona sviju pod skupova Laserline-ovog integracijskog sustava, vrhunac cijelog koncepta predstavlja Laser\*BI, personalizirani sustav poslovne inteligencije prilagođen potrebama svakog korisnika.

INTEGRALNI INFORMACIJSKI SUSTAV – Laserline d.o.o. je tokom 15 godina razvoja kreirao ERP sustav koji u potpunosti rješava sve potrebe i želje korisnika u upravljanju poslovanjem u hotelijerstvu i trgovini. Laserline *Enterprise Resource Planning* sustav predstavlja potpunu integraciju svih poslovnih procesa i funkcija, orijentiran kontroli i upravljanju poslovnim procesima. Navedeno omogućava idealan i transparentan protok podataka, informacija neophodnih za upravljanje i kontrolu poslovanja na svim organizacijskim razinama i to kako unutar jedne tvrtke, tako i u povezanim tvrtkama, odnosno složenim poslovnim subjektima. Sustav je namijenjen srednjim i većim tvrtkama u svim razvojnim fazama poslovanja.

Laser Line integralni informacijski sustav sastoji se od podsustava koji se mogu koristiti samostalno ili kao elementi integralnog informacijskog sustava. Svi programski paketi razvijeni su u ORACLE RDBMS (*Relational Data Base Management System*) i pomoću ORACLE razvojnih alata. Predstavljaju skup rješenja iz područja poslovnih informacijskih sustava i vođenja proizvodnih procesa.

Moduli LaserLine integralnog informacijskog sustava su:

Laser TRS - Trgovački informacijski podsustav

Laser MAT - Ugostiteljski informacijski podsustav

Laser GLAS - Financijsko knjigovodstveni podsustav

Laser HIS - Hotelski informacijski podsustav

Laser PLA - Obračun plaća

Laser OSIS - Osnovna sredstva

Laser BI - Business Intelligence

Laser CRM - Upravljanje odnosima s klijentima

Laser MOBILE - mobilna prodaja

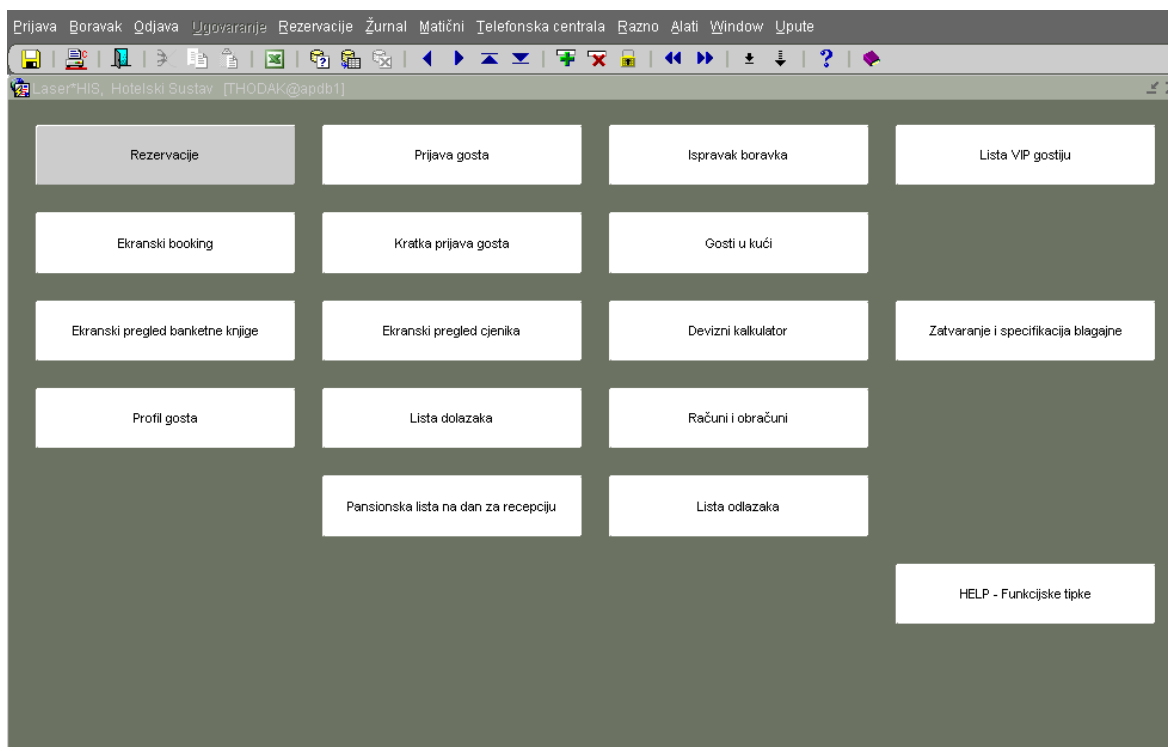
Laser POS - Gastro Point Of Sale rješenje

Laser AC - Mobilna kontrola kampova



### 3.4.1. Osnovno sučelje u HIS-u

Osnovno sučelje sustava je jedinstveno za svaki hotel. U Milenij hotelima, polja na masici grupirana su u 3 stupca radi lakšeg snalaženja. Obično su raspoređena na način da prvi stupac sadrži sva polja koja se koriste za pripremu prije dolaska gosta. Drugi stupac se koristi kod dolaska gosta i check in. Treći stupac polja koristi se za vrijeme boravka gosta i check out-a. Prikaz osnovnog sučelja nalazi se na sljedećoj slici.



**Slika 3:** Glavno sučelje Laser HIS-a u Milenij hotelima  
Izvor: Recepcijski sustav hotela Agava

Za korištenje sustava potrebno je naučiti funkcijske tipke koje su objašnjene poljem “HELP”. Najčešće korištene su:

- F10 – potvrda, spremanje promjena ili prihvaćanje vrijednosti
- F7 – početak pretraživanja, ulazak u mod za pretraživanje
- F8 – izvršenje pretraživanja, pokretanje pretraživanja

- F9 – pregled svih vrijednosti (lista vrijednosti) ili pregled vrijednosti koji ograničava listu vrijednosti samo na one zapise koji sadržavaju dio teksta koji se nalazi u polju po kojemu se pretražuje

Osnovna tipka za kretanje po poljima u sustavu je TAB.

### 3.4.2. Pokretanje izvještaja

Osnovni izvještaji na recepciji su izvještaj dolazak na dan, izvještaj gosti za odjavu i izvještaj pansionerska lista za dan. Ti izvještaji se pripremaju u noćnoj smjeni za naredni dan te po potrebi tokom dnevnih smjena. Odabirom na polje na masci HIS Lista dolazaka za izvještaj *Dolasci na dan*, Lista odlazaka za izvještaj *Gosti za odjavu* ili Pansionerska lista na dan za recepciju za izvještaj *Pansionerska lista na dan* ovisno koju listu želite ispisati.

- IZVJEŠTAJ DOLAZAK NA DAN – prikazuje se lista rezervacija gostiju koji još nisu došli na check in, a očekuje se njihov dolazak na odabrani datum. Daje informacije o broju dolazaka, napomeni o gostu, datum odlaska, broju rezervacije, broju sobe, vrsti usluge, agenciji, eventu
- IZVJEŠTAJ GOSTI ZA ODJAVU – izvještaj daje informacije o broju odlazaka za check out, hoće li trošak smještaja biti na račun ili obračun, koje smještajne jedinice imaju dodatne troškove i što je od stavki potrebno naplatiti gostima, a što je već plaćeno.
- IZVJEŠTAJ PANSIONERSKA LISTA ZA DAN – izvještaj daje informacije o broju doručaka, večera i informacijama potrebnim za odjel HiP-a, kojemu se lista i predaje.

Popunjenost hotela i stanje soba se može vidjeti ulaskom u Ekranski booking. Prikaz je na sljedećoj fotografiji.

**Ekran: pregled bookinga [THODAK@apdb1]**

Ekran: pregled bookinga | Slobodni kapaciteti za grupe | Segmenti prodaje | Kalkulacija

Recepcija: 3 Agava\*\*\*  
 Objekt: 3 Agava\*\*\*  
 Dio objekta: Agava\*\*\*  
 Agencija:   
 Posrednik:   
 Vrsta smj:   
 Tip smj: Kanal  
 Segment: Retrogradno  
 Grupa obj: OD DATUMA\* 22.04.2023.

Pregled bookinga po: Zauzeto Slobodno Ukupno Ugovori Kapacitet

Brojevima jedinica  
 Vrstama jedinica  
 Tipovima jedinica  
 Segmentima  
 Kanalima  
 Agencijama  
 Agencijama plaćanja  
 Grupama  
 Sveukupno

Prikaz virtualnih jedinica  
 Od jedinice broj: 0  
 Prikazati jedinica: 300  
 Poredano po: Broju jedinice  
 Naziv rezervacije:   
 Filna  
 Opcija  
 Ukupno  
 Ponuda  
 Plasiirano  
 Sve grupirano  
 Sve  
 (4) Konsolidirano  
 (5) Recepcija  
 (6) Objekt  
 (7) Dio objekta  
 Sve bez plasirano

Hotel Agava			22ST twin, terasa, sofa, kada, 45m2 Standardna dvokrevetna soba+2 DV														Stanje smještajnih jedinica																	
OBJ	Smještaj	Vrste smještajnih	Kapa	22.04	23.04	24.04	25.04	26.04	27.04	28.04	29.04	30.04	01.05	02.05	03.05	04.05	05.05	06.05	07.05	08.05	09.05	10.05	11.05	12.05	13.05	14.05	15.05	16.05	17.05	18.05	19.05	20.05	21.05	22.05
DIO	ne	jedinica	citet	Sub	Ned	Pon	Uto	Sri	Čet	Pet	Sub	Ned	Pon	Uto	Sri	Čet	Pet	Sub	Ned	Pon	Uto	Sri	Čet	Pet	Sub	Ned	Pon	Uto	Sri	Čet	Pet	Sub	Ned	Pon
3-1	70	22ST twin, terasa, so	<...>								LE	7 M	ERA	...																				
3-1	71	22ST twin, terasa, so	====								LE	7 M	ERA	...																				
3-1	72	2ST dbl, terasa, kada	====								LE	7 M	ERA	...																				
3-1	73	2ST dbl, terasa, kada	====								LE	7 M	ERA	...																				
3-1	74	2ST dbl, terasa, kada	====								LE	7 M	ERA	...																				
3-1	75	2ST twin, kada, 28m2	<...>																															
3-1	80	22ST rdbl, balkon, so1	====								LE	7 M	ERA	...																				
3-1	81	2ST dbl, kada, 22m2	====								LE	7 M	ERA	...																				
3-1	82	22ST dbl, sofa, kada,	<...>								LE	7 M	ERA	...																				
3-1	83	22ST twin, sofa, kada	<...>								LE	7 M	ERA	...																				
3-1	84	2ST twin, balkon, kac	====								LE	7 M	ERA	...																				
3-1	85	2ST DBL, kada, 40m2	====								LE	7 M	ERA	...																				
3-1	86	22ST twin, sofa, kada	<...>								LE	7 M	ERA	...																				
3-1	87	2ST dbl, kada, 22m2,	====								LE	7 M	ERA	...																				
3-1	88	22ST twin, balkon, so	<...>								LE	7 M	ERA	...																				
3-1	90	22STM rdbl, balkon, sc	<...>																															
3-1	91	25STM twin, tuš, 18m2	====								LE	7 M	ERA	...																				
3-1	92	22STM TWIN, balkon, s	<...>																															
3-1	93	2ST dbl, balkon, tuš,	====								LE	7 M	ERA	...																				
3-1	94	2ST DBL, TUS, PARK	====								LE	7 M	ERA	...																				
3-1	95	2ST TW, TUS, PARK	====																															
3-1	97	22STM TW, KADA, SC	<...>																															
3-1	98	25STM TW, TUS, MS	====								LE	7 M	ERA	...																				
3-1	99	22STM RDBL, KADA, s	<...>																															

Slika 4: Prikaz ekranskog bookinga u sustavu HIS

Izvor: Recepcijski sustav hotela Agava

Iz ovog prikaza može se vidjeti stanje svih soba. U gornjem dijelu prozora biramo filtere po kojima želimo prikazati sobe kao što su pregledi po vrsti jedinice, po popunjenosti, po kanalima prodaje i slično. U donjem dijelu se nalazi popis soba s raspoređenim rezervacijama za narednih mjesec dana (po potrebi i više). Različite sobe su obojane različitim bojama. Crveno označava nečiste ili zauzete sobe, zeleno su čiste i spremne sobe, siva boja označava sobe koje su blokirane zbog kvarova ili drugih razloga. Za ovaj prikaz je važna aplikacija SEKOM kojim upravlja domaćinstvo. Nakon što oni označe sobu kao npr. čistu, promijeni se i boja sobe u HIS-u. Osim boja soba, uz svaku jedinicu je navedena i vrsta smještaja te kratki opis prostorije.

S obzirom da su svi hoteli Amadria Park povezani, recepcije mogu pristupiti podacima drugih hotela. Svaki hotel u grupaciji ima svoju šifru u sustavu koja se upisuje u polja *recepcija* i *objekt*:

- Šibenik: 20 – Ivan, 21 – Jure, 22 – Andrija, 23 – Jakov, 24 – Niko, 30 – Kamp Solaris
- Opatija: 1 – Milenj, 2 – Grand, 3 – Agava, 4 – Sv. Jakov, 6 – Royal, 7 – Gardenija, 10 – Link
- Zagreb: 11 – Capital

### 3.4.3. Check in

Za prijavu gosta, potrebno je odabrati polje Rezervacija na osnovnom sučelju. Otvara se prazna maska u koju je potrebno je unijeti broj koji je jedinstven za svaku rezervaciju. Nakon unosa broja, otvara se prozor koji je prikazan na sljedećoj slici.

The screenshot displays a reservation system interface with the following sections:

- Header:** Rezervacije i paušalni ugovori [THODAK@apdb1]
- Navigation:** Ekranški, Akontacija, Dodjela jedinica, Izmjene, Povijest rezervacija, Prijava, Boravci
- Reservation Details:**
  - Godina: 2025, Objekt: 3, Agava\*\*\*, Rezervacija: 428, Segment: O, On-line agencije
  - Ugovor: 100202, Original: 100202, Agencija: 31841, BOOKING.COM BV
  - Periodi: Dolazak: 21.04.2023., Odlazak: 22.04.2023.
  - O gostu/Maziv rezervacije: Gost: 3978771, Naziv: [redacted]
  - Podaci o državi: Država: AT, Jezik: D, Valuta: EUR, Cjenik: A05942
  - Podaci o gostu: Adresa, Telefon: +43 664 6113930, Kontakt, E-mail: cviere.765164@guest.booking.com
- Payment and Status:** Status: C, Razlog, Plaćanje: R, Oslovljav., Popusti i akcije, Akcija, Popust%, Paušal%, Ug.pop.%, Gratis osoba.
- Accounting and Bonuses:** Bonovi: TBN, Broj ugovaranja, Akontacija: Obavezna akontacija, Garancija plaćanja: Tip, Nač.pl., Vrijedi do, Broj.

St.	Dolazak*	Odlazak*	Vrsta jedinice*	Jedi-naplate*	Dje-nica*	Osoba* ca	Usluga*	Naplate* Poč. Zav.	Otroci Dio*	Preostalo godina gosta	Ležaj	% Popust R/O	Check IN	Check OUT	Posebna Cijena	Cijena	St. veze
1	21.04.2023.	22.04.2023.	22STM	2STM	1	2	0	1	ND	ND	1					87,50	

**Napomena:** Iznos on-line rezervacije je: 175 EUR. Napomena gosta: [redacted]

**Usluga:** Noćenje s doručkom  
**Vrsta:** Standardna dvokrevetna soba+2 MORE  
**Ugovor:** Ugovor za Webhotelier

**Footer:** Pretraživanje, Statusi, No show, Obavezne akontacije, Upravljane dokumentima

Slika 5: Prikaz rezervacijskog prozora u sustavu HIS

Izvor: Recepcijski sustav hotela Agava

Potrebno je potvrditi s gostom ili prekontrolirati ispravnost vaučera i rezervacije za agencijske goste. Sa gostom se potvrđuju informacije koje je dao kod rezervacije: datum odlaska, tip sobe, broj soba i osoba te uslugu. Bitno je dobiti potvrdu od gosta da je sve pravilno uneseno jer će se na temelju tih podataka raditi naplata smještaja kroz akontaciju i konačni obračun pri check out-u.

Isto polje se koristi i za izradu novih rezervacija. Za to je potrebno unijeti sve podatke, dok se broj rezervacije unesi automatski. Nakon toga je proces prijave jednak kao i na već postojećim rezervacijama.

Pojašnjenja rubrika su sljedeća:

„St.“ – redni broj stavke

„Dolazak“ – datum dolaska

„Odlazak“ – datum odlaska

„Vrsta jedinice“ – vrsta jedinice u kojoj gost boravi

„Vrsta naplate“ – vrsta jedinice koja će se naplatiti (razlikuje se od „vrsta jedinice“ u slučaju kada se gostu da free upgrade, koji se mora i naglasiti pri check in-u)

„Djeca“ – broj djece

„Usluga“ – šifra usluge (noćenje, noćenje s doručkom, polupansion)

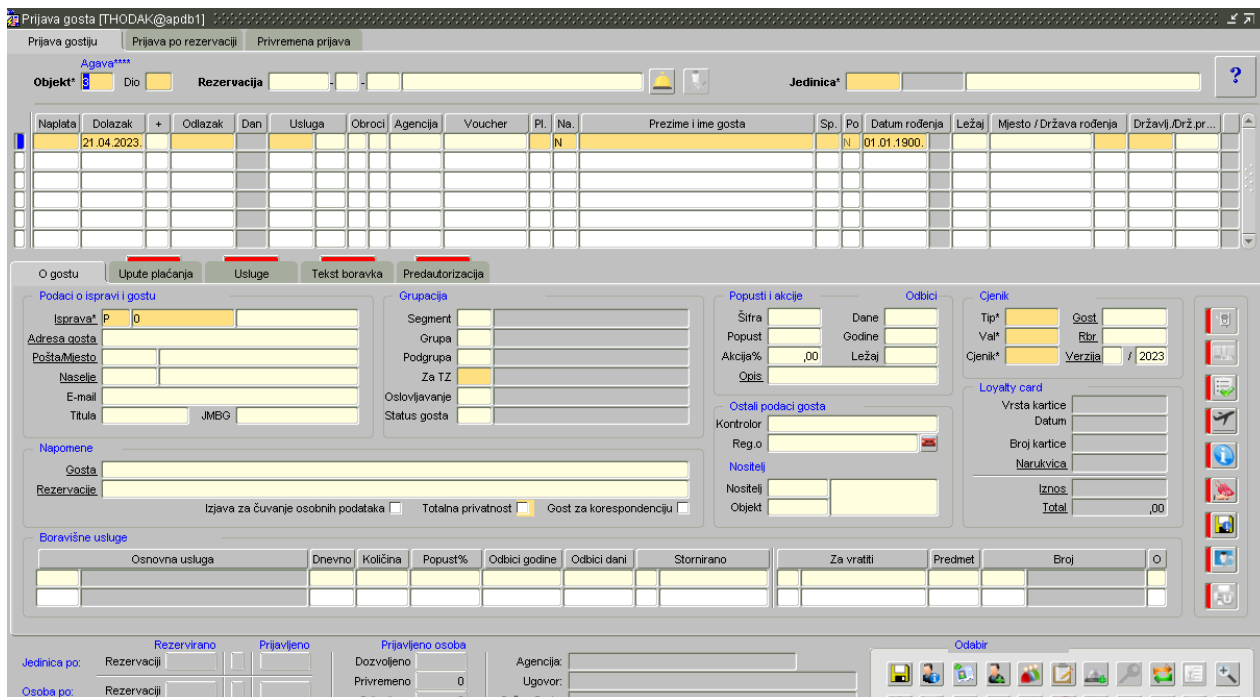
„Napлата“ – kratica usluge koja će se naplatiti

**Cijena** – cijena je prikazana po osobi i noćenju, što znači da iznos vrijedi za jednu osobu iz rezervacije i jedno noćenje. Ukoliko je u rezervaciji više osoba koje borave u istoj sobi, taj iznos je u ispisu stavki „Račun-Obračun“ pomnožen s brojem osoba i brojem noćenja. Izuzetak su rezervacije s više od dvije osobe. One prikazuju ukupnu cijenu sobe koja je navedena na jednoj osobi, tj. osobi koja je napravila rezervaciju. Nositelj rezervacije snosi puni trošak sobe dok ostale osobe iznose 0. Prilikom naplate se cijene mogu rasporediti po osobama ukoliko žele odvojeno platiti.

U rezervaciji je važno pogledati Napomenu i reći gostu informacije koje treba podijeliti s njim. Napomene se slažu kronološki jedna ispod druge. Napomena se ispunjava pri izradi rezervacije (detalji o gostu, njegovim preferencijama, razlog boravka, način plaćanja). Napomena se ispunjava i za vrijeme boravka (sve informacije koje drugi odjeli i kolege trebaju znati o gostu).

Na istoj masci može se vidjeti i Saldo, odnosno eventualni iznos koji je već podmiren za unesenu rezervaciju. Također postoji opcija izrade akontacije koja je obavezna za sve rezervacije koje su izrađene od strane recepcijskog osoblja.

Ako je sve ispravno, unesu se podaci gosta nakon odabira dodijeljene sobe i klikom na polje Prijava. Otvara se maska prikazana na sljedećoj slici.



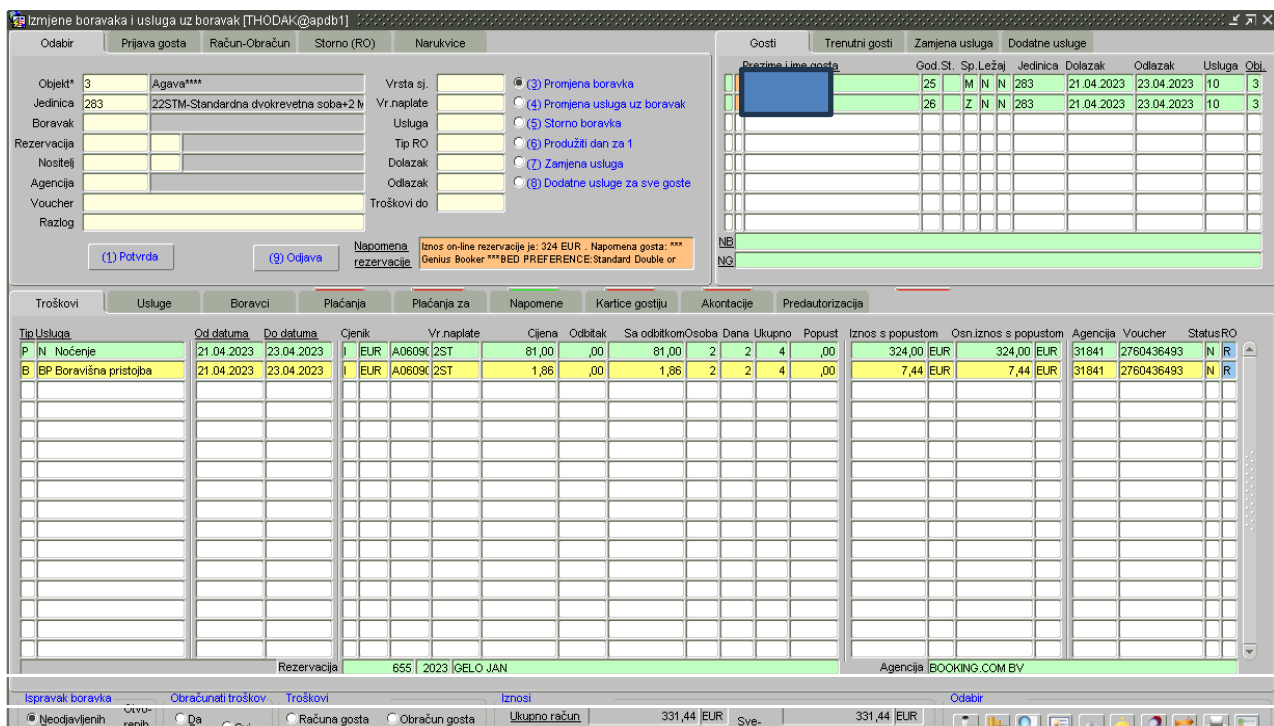
Slika 6: Prikaz prozora za prijavu gosta u sustavu HIS

Izvor: Recepcijski sustav hotela Agava

Tipkom “tab” kreće se po poljima za unos i ispunjava sljedeće: Prezime i ime gosta, Spol (M / Z ), Datum rođenja, Mjesto/Država rođenja, Državl./Drž. Preb. Ukoliko je gost već boravio u hotelu pojavit će se poruka da postoji gost. U donjem okviru unosi se u polju „Isprava“ P – za putovnicu, O – za hrvatsku osobnu iskaznicu, OS – za stranu osobnu iskaznicu; u drugo polje upisuje se broj isprave. U polje „Pošta/Mjesto“ izabire se mjesto iz baze tako da se stisne tipka F9 na tipkovnici i unosi znak postotak i dio naziva mjesta. Npr. %Šib%. Upis naselja je obavezan samo za domaće goste, upisuje se na isti način kao „Pošta/Mjesto”. Za spremanje svih unesenih podataka pritiska se tipka F10.

### 3.4.4. Boravak i check out

Na glavnom sučelju odabire se ikona “Ispravak boravka”. Maska je prikazana na slici broj 7.



Slika 7: Prikaz prozora Ispravka boravka u sustavu HIS

Izvor: Recepcijski sustav hotela Agava

Potrebno je ispuniti polja: “Objekt” i “Jedinica” (tj. Broj sobe) te tipkom “tab” ili “enter” pokrenuti pretragu.

Otvora se prozor Izmjene boravka i usluga uz boravak. Potvrđuje se sa gostima broj sobe tako što se pročitaju imena u rezervaciji. U donjem dijelu prozora zeleno označena polja označava stavku za boravak i uslugu, tamno žuto označena polja označavaju stavku za boravišnu pristojbu, svijetlo žuto označena polja označavaju stavku za dodatne troškove koji su stavljeni na sobu. U stupcu „Status“ je označeno koje stavke treba naplatiti (N- Neplaćeno) , a što je plaćeno (P-Plaćeno). Stupac „RO“ (račun / obračun) objašnjava koje stavke su za obračun na fakturu (O-obračun), a koje su za naplatu na recepciji (R-recepcijski račun). Odlaskom na prozor „Račun-Obračun” pokreće se proces naplate.

Za naplatu se odabiru „Sve usluge“ kako bi se pojavile sve usluge koje treba naplatiti jer su stavljene na naplatu na recepcijski račun. Funkcijskom tipkom na tipkovnici “ F 10 ” ili klikom na ikonu „Potvrda“ (sličica disketa) pokreće se obrada. Nakon potvrde pojavit će se broj sobe gosta čije troškove naplaćujemo. Potrebno je potvrditi da se obračun odnosi na navedeni broj sobe. Ukoliko osobe račun žele platiti odvojeno, ovo je trenutak kada jednu osobu možemo privremeno ukloniti i naplatiti djelomičan iznos.

Sljedeći prozor prikazuje masku Plaćanje računa.

The screenshot displays the 'Plaćanje računa' (Payment of bill) interface in the HIS system. The window title is 'Kreiranje računa, obračuna i obračun kartica [THODAK@apdb1]'. The interface is divided into several sections:

- Top Section:** Contains the bill title 'RAČUN SVIH USLUGA', the hotel name 'THODAK - TAJANA HODAK', and the bill number 'R' for the year '2023'. It also includes fields for 'Objekt' (3), 'Na im' (redacted), 'Adresa', 'Mesto', and 'Valuta' (EUR). Guest information includes 'Gost' (4023159), 'SELO, JAN', 'Tip PB', 'Matični broj', 'Ostobođeno poreza', and 'Paragon'.
- Payment Method Selection:** A list of radio buttons for selecting the payment method, including 'Račun', 'Sve usluge', 'Pansion', 'Dodatne', 'Vanpansion', 'Paušal', 'Za nositelja', and 'NO SHOW'.
- Table:** A table with columns: 'Način plaćanja\*', 'Akontacija', 'Godina', 'NPB', 'Broj bona', 'Valuta\*', 'Iznos u valuti\*', 'Opis plaćanja', and 'Iznos Valuta'. The table is currently empty.
- Summary Section:** Contains fields for 'Akontacije', 'Datum uplate akontacije', 'Ukupan iznos akontacije', 'Saldo akontacije', 'Predautorizacija', 'Iznos za oslobađanje', 'Predautorizacija', 'ECR transakcija', 'Pokreni ECR', 'Obracunato Naplaćeno', 'Preostalo', and 'Preostalo za plaćanje Naplaćeno'. The 'Preostalo za plaćanje' field is highlighted with a red box and shows '331,44 EUR'.
- Bottom Section:** Includes a 'Napomena' field, a 'Total iznosa' table, and a 'Bez provizije' table. The 'Total iznosa' table shows 'Ukupno u valuti' and 'Ukupno' as 331,44 EUR. The 'Bez provizije' table shows 'Ukupno' as 331,44 EUR.

Slika 8: Prikaz prozora Račun - Obračun u sustavu HIS

Izvor: Recepcijski sustav hotela Agava

Ukoliko je bila naplaćena akontacija automatski će se pojaviti kao prva stavka načina plaćanja. U crvenom okviru vidimo iznos koji je ostao nenaplaćen. Ukoliko je predznak “ - ” gostu se mora izvršiti povrat sredstava. Ukoliko je gost imao dodatnih troškova čiji iznos premašuje iznos uplaćene akontacije potrebno ih je naplatiti novim načinom plaćanja.

**R1** – Račun na tvrtku se radi na zahtjev gosta. Potrebno je od gosta zatražiti informacije: matični broj tvrtke ili OIB obrta, ime tvrtke i adresu sjedišta. Podatke unosimo u gornje rubrike na masci gdje nam se automatski napiše ime gosta koje zatim obrišemo i upišemo podatke dobivene od gosta za R1 račun.

### 3.4.5. LL POS i LL MJE

LL POS blagajna se koristi za knjiženje troškova mini bara. Provodi se na check out-u ili tokom boravka gosta ako domaćinstvo utvrdi da su određeni artikli korišteni. Odabire se proizvod koji je gost konzumirao. Stavka će se pokazati u artiklima gdje ju možemo ukloniti ili nadodati



količinu. Trošak artikla potrebno je staviti na sobu klikom na ikonu RNS (račun na sobu). Nakon toga će se trošak mini bara pojaviti u LL HIS-u za određenu sobu i osobu.

Mjenjačnica se koristi za mjenjačke poslove, uplate novca u mjenjačnicu, isplatu provizije te izdavanje tečajne liste. Na početku svake noćne smjene, točnije, prije ponoći potrebno je zatvoriti mjenjačko mjesto. Oko 6:00 sati se izdaje nova tečajna lista koja je povezana s bankovnim tečajnim listama te ju nije potrebno ručno upisivati već se automatski preuzme pomoću jednoga klika. Iznos provizije za mijenjanje valuta u Milenij hotelima iznosi 3%.

## **4. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE STAVOVA ZAPOSLENIKA O INFORMACIJSKOM SUSTAVU RECEPCIJSKOG POSLOVANJA MILENIJ HOTELA**

U prethodnim poglavljima istaknuta je važnost informacijskih tehnologija za poslovanje hotela. Tu je posebno istaknut i objašnjen sustav HIS koji koriste Milenij hoteli. Kako bi se istražile pojedinosti informacijskog sustava recepcijskog poslovanja provedeno je empirijsko istraživanje. Ono je omogućilo isticanje prednosti i nedostataka sustava sa stajališta recepcijskih djelatnika. U tu svrhu, navedeni su ciljevi istraživanja i metodologija prikupljanja podataka. U nastavku su prezentirani i analizirani rezultati i određena ograničenja istraživanja.

### **4.1. Ciljevi i metodologija prikupljanja podataka**

Odabir najprikladnijeg sustava i obuka zaposlenika o korištenju istog su važni zadaci svakog hotelskog menadžera. S obzirom na opseg i vrstu posla, potrebno je istražiti dostupne sustave te odlučiti koji najviše odgovara određenom hotelu. Nakon toga je iznimno važno obučiti sve djelatnike o rukovanju sustavom. Na primjeru Milenij hotela, nastoji se postići svrha rada što je ispitivanje elemenata recepcijskog informacijskog sustava te isticanje njegovih karakteristika važnih za uspješno poslovanje recepcije. Iz navedenog proizlaze tri osnovna cilja istraživanja:

- C1: Utvrditi kvalitetu i jednostavnost korištenja informacijskog sustava recepcijskog poslovanja;
- C2: Analizirati prikladnost sustava u hotelima Milenij grupacije
- C3: Istražiti stavove o zadovoljstvu korisnika informacijskog sustava recepcijskog poslovanja.

Potom su formulirana sljedeća istraživačka pitanja:

**IP1:** Da li je informacijski sustav recepcijskog poslovanja kvalitetan i jednostavan za korištenje?

**IP2:** Da li je informacijski sustav recepcijskog poslovanja prikladan za sve hotele u Milenij grupaciji?

**IP3:** Koliko je zadovoljstvo recepcijskih djelatnika korištenjem informacijskog sustava recepcijskog poslovanja?

U svrhu dobivanja odgovora na postavljena pitanja, provodi se empirijsko istraživanje. Glavni instrument istraživanja je anketni upitnik koji je podijeljen zaposlenicima Milenij hotela u Opatiji. Zbog jednostavnosti podjele upitnik se dijelio u papirnatom obliku. Podaci su prikupljeni u periodu od 25. kolovoza do 1. rujna 2023. godine. Ispitani su zaposlenici šest Milenij hotela u Opatiji. Od ukupnog broja recepcijskih djelatnika koji iznosi 39, uspješno je prikupljeno 36 anketnih upitnika. Upitnik se sastoji od 5 skupina pitanja s ukupno 28 tvrdnji na koje je potrebno odgovoriti pomoću Likertove ljestvice. Ispitanici odabiru stupanj koji odražava njihovu razinu slaganja s određenom tvrdnjom od broja 1 (uopće se ne slažem) do 5 (u potpunosti se slažem). Osim pitanja, u anketnom upitniku je naznačena i rubrika „Komentar ispitanika“ u kojem su zaposlenici mogli iznijeti određena mišljenja.

Upitnik je izrađen na temelju sličnih istraživanja provedenih u istim ili različitim djelatnostima. Prvi set tvrdnji odnosi se na ispitivanje kvalitete informacijskog sustava recepcijskog poslovanja. Sadrži ukupno 5 tvrdnji koje su preuzete iz prethodnog istraživanja autora Adams, Nelson i Todd<sup>13</sup> te istraživanje autora Lam, Cho i Qu<sup>14</sup>. Pomoću njih je ispitano mišljenje zaposlenika o kvaliteti sustava s obzirom na brzinu, točnost i slično. Sljedeća skupina tvrdnji je preuzeta iz istraživanja Adamsa i suradnika, autora Kaplanidou i Vogt<sup>15</sup> te istraživanja autora Kim, Lee i Law<sup>16</sup>. U toj skupini je ispitana lakoća korištenja sustava i sadrži ukupno 7 tvrdnji. U trećem setu tvrdnji ispitana je prikladnost ili korisnost samog sustava za određeno poduzeće. Ispitanici su odgovorili na ukupno 5 tvrdnji koje su preuzete iz prethodnih

---

<sup>13</sup> Adams A., Dennis, Ryan R. Nelson, i Peter A. Todd. „Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: A replication.“ *MIS quarterly* 16, br. 2 (1992): 227-247.

<sup>14</sup> Lam, Terry, Vincent Cho, i Hailin Qu. „A study of hotel employee behavioral intentions towards adoption of information technology.“ *International Journal of Hospitality Management* 26, br. 1 (2007): 49-65.

<sup>15</sup> Kaplanidou, Kkyriaki, i Christine Vogt. „A structural analysis of destination travel intentions as a function of web site features.“ *Journal of Travel research* 45, br. 2 (2006): 204-216.

<sup>16</sup> Kim, Tae Goo, Jae Hyoung Lee, i Rob Law. „An empirical examination of the acceptance behaviour of hotel front office systems: An extended technology acceptance model.“ *Tourism management* 29, br. 3 (2008): 500-513.

istraživanja Adamsa i suradnika, Lama i suradnika te istraživanja autora Huh, Kim i Law<sup>17</sup>. U sljedećem setu tvrdnji ispitano je mišljenje recepcijskih djelatnika o izgledu i atraktivnosti sustava kao i jasnoći izvještaja dobivenih sustavom. Ta pitanja su preuzeta od Kaplanidou i Vogt te Aziz i Kamaludi<sup>18</sup>. U posljednjem setu tvrdnji, ispitanici su morali istaknuti razinu zadovoljstva sustavom te određene stavove vezane za općenito mišljenje o sustavu. Tvrdnje su preuzete iz prethodnih istraživanja autora Kaplanidou i Vogt, Kim i suradnika, Huh i suradnika te istraživanje autora Au, Ngai i Cheng<sup>19</sup>.

## 4.2. Rezultati statističke analize

Posljednji dio anketnog upitnika sadrži sociodemografske podatke svih ispitanika. Oni su zbirno prikazani u sljedećoj tablici te je istaknuta frekvencija i postotak.

**Tablica 5:** Sociodemografski podaci ispitanika

Varijabla	Kategorija	Frekvencija	Postotak (%)
Spol	Ženski	21	58
	Muški	15	42
Dob (godine)	18-25	27	75
	26-30	5	14
	31-40	4	11
Obrazovanje	Osnovna škola	-	-
	Srednja škola	21	58
	Fakultet – preddiplomski studij	9	25
	Fakultet – diplomski studij	6	17
Mjesto rada / hotel	Agava	6	17
	Continental	5	14
	Grand 4OC	9	25
	Milenij	7	19
	Royal	6	17
	Sv. Jakov	3	8
Vrijeme rada u sustavu	0-6 mjeseci	17	47

<sup>17</sup> Huh, Hyang Jin, Taegoo Terry Kim, i Rob Law. „A comparison of competing theoretical models for understanding acceptance behavior of information systems in upscale hotels.“ *International Journal of Hospitality Management* 28, br. 1 (2009): 121-134.

<sup>18</sup> Aziz, Nur Sukinah, i Adzhar Kamaludin. „Using pre-test to validate the Questionnaire for Website Usability.“ In *4th International Conference on Software Engineering and Computer Systems (ICSECS)*. 2015: 107-111

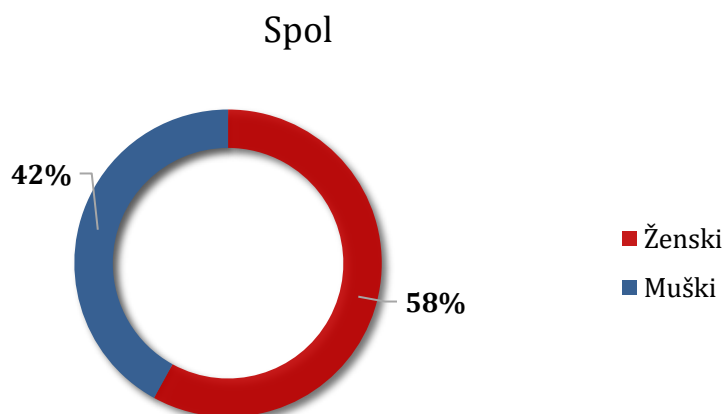
<sup>19</sup> Au, Norman, Eric Ngai, i T. C. E. Cheng. „Extending the understanding of end user information systems satisfaction formation: An equitable needs fulfillment model approach.“ *MIS quarterly* 32, br. 1 (2008): 43-66.

Trenutni status zaposlenja u poduzeću	6-12 mjeseci	11	31
	Godinu i više	8	22
	Student	27	75
	Sezonski	1	3
	Na određeno vrijeme	7	19
	Na neodređeno vrijeme	1	3

Izvor: Obrada autorice

Sociodemografski podaci ispitanika uključuju spol, dob, najvišu postignutu razinu obrazovanja, naziv hotela u kojem su zaposleni, vrijeme rada u sustavu i trenutni status zaposlenja u poduzeću. U nastavku su svi rezultati pojedinačno prikazani u postotku.

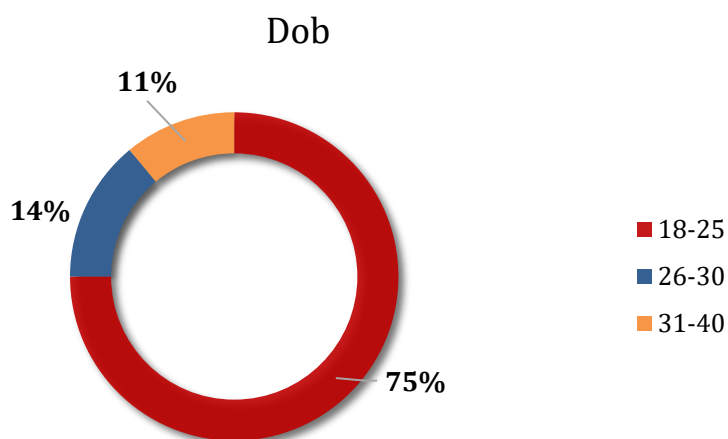
Prvi grafikoni prikazuju udio muških i ženskih ispitanika u ukupnom broju prikupljenih anketnih upitnika.



**Graf 1:** Spol ispitanika

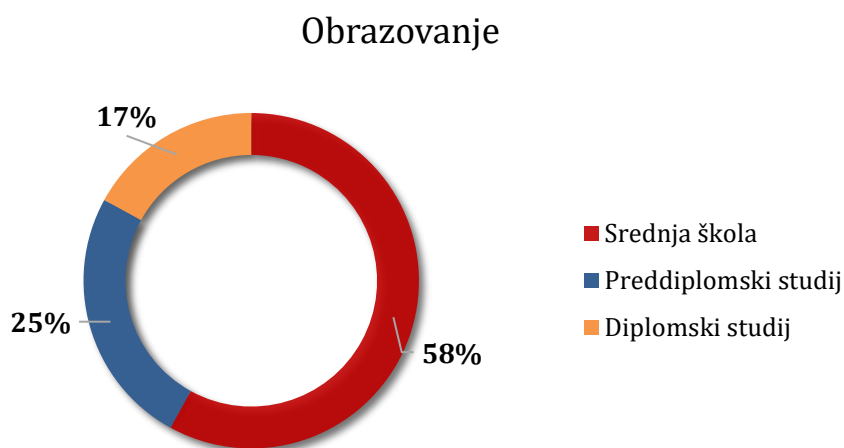
Izvor: Obrada autorice

Od ukupno 36 prikupljenih upitnika, 58% su ženske djelatnice, a 42 % čine muškarci. Ženske djelatnice čine malo više od polovine zaposlenika, tj. pola uzorka istraživanja. U sljedećem grafikonu su prikazani ispitanici po njihovoj dobi.



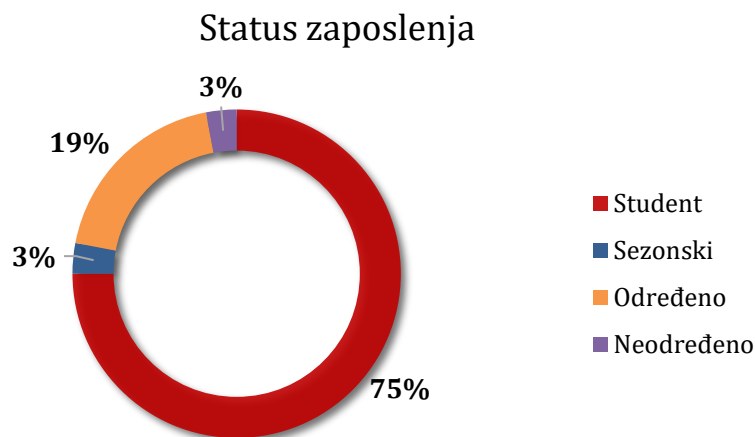
**Graf 2:** Dob ispitanika  
Izvor: Obrada autorice

Najveći dio ispitanika ima od 18-25 godina. Oni čine čak 75% uzorka. Zatim slijede osobe s 26-30 godina. Najmanje ima ispitanika s 31-40 godina, čiji je udio 11%. Nijedan ispitanik nije imao iznad 40 godina. Grafikon broj 3 prikazuje ispitanike po najvišoj postignutoj razini obrazovanja.



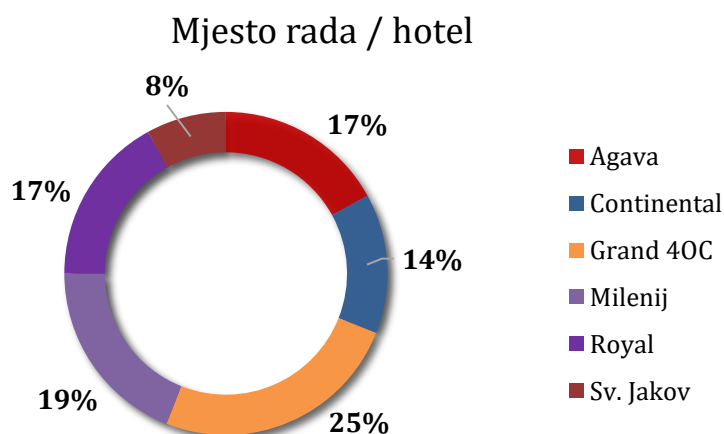
**Graf 3:** Podjela ispitanika po najvišoj postignutoj razini obrazovanja  
Izvor: Obrada autorice

Veliki dio zaposlenika Milenij hotela su završili srednju školu. U ovom uzorku, njih 58% je navelo to kao njihovu najvišu postignutu razinu obrazovanja. 25% ispitanika je završilo preddiplomski studij, dok je njih 17% završilo diplomski studij. U sljedećem grafikonu možemo jasno vidjeti što predstavlja ovaj udio.



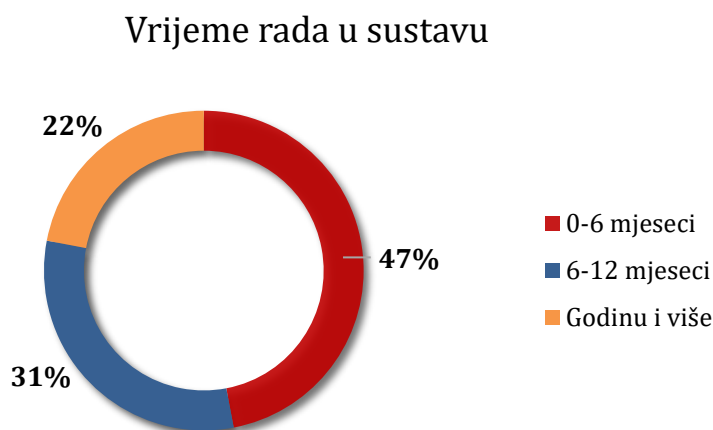
**Graf 4:** Podjela ispitanika po statusu zaposlenja  
Izvor: Obrada autorice

Po statusu zaposlenja možemo jasno vidjeti da je najveći broj studentskih djelatnika što je direktno povezano s velikim brojem mladih zaposlenika koji su najviše završili srednju školu. U ukupnom broju od 36 ispitanika, njih čak 75 % je zaposleni preko studentskog ugovora. Nakon njih slijede djelatnici koji su zaposleni na određeno vrijeme, dok je po 3 % djelatnika sa stalnim ugovorom ili sezonskim zaposlenjem. U sljedećem grafikonu možemo vidjeti koliko je ispitanika iz kojeg Milenij hotela.



**Graf 5:** Podjela ispitanika po hotelima  
Izvor: Obrada autorice

Ispitanici su podjednako raspoređeni po svim odabranim Milenij hotelima. Najviše ih je u hotelu Grand 4 Opatijska Cvijeta. To je ujedno i najveći Milenij hotel koji zahtijeva najviše djelatnika. Oni čine 25% ukupnog broja ispitanika. Najmanje ih je iz boutique hotela Sv. Jakov koji ima najmanje smještajnih jedinica što zahtijeva najmanje recepcijskih djelatnika. Grafikon broj 6 prikazuje koliko dugo djelatnici rade u sustavu koji se istražuje.



**Graf 6:** Podjela ispitanika po vremenu rada u sustavu  
Izvor: Obrada autorice



Iz grafa možemo iščitati da je najveći broj ispitanika radio u sustavu manje od 6 mjeseci. To možemo povezati s činjenicom da su većina zaposlenika u Milenij hotelima studenti. Oni čine čak 47% uzorka istraživanja. Od pola godine do godine dana je u sustavu radilo 31% zaposlenika. Iskustvo rada u sustavu koje traje više od godine dana ima 22% ispitanih djelatnika.

Nakon analize sociodemografskih karakteristika ispitanika, slijedi analiza odgovora na tvrdnje upitnika. Svi rezultati su prikazani tablično s pripadajućim aritmetičkim sredinama i standardnom devijacijom. Tablica broj 6 prikazuje tvrdnje iz prvog seta koji se odnose na kvalitetu informacijskog sustava.

**Tablica 6:** Rezultati ocijenjenih tvrdnji vezanih uz kvalitetu sustava

<b>Tvrdnje</b>	<b>AS</b>	<b>SD</b>
Sustav omogućuje brzo obavljanje posla	4,08	0,60
Sustav omogućuje postizanje određene razine kvalitete obavljanja recepcijskog posla	4,5	0,51
Sustav omogućuje kvalitetnu komunikaciju s drugim odjelima	3,64	0,68
Sustav olakšava svakodnevni rad	4,61	0,49
Informacije dobivene pomoću sustava su točne	4,75	0,44

Izvor: Obrada autorice

Ispitanici su trebali označiti u kojoj mjeri se slažu sa sljedećim tvrdnjama vezanih uz kvalitetu informacijskog sustava u Milenij hotelu u kojem su zaposleni. Ako pogledamo rezultate odgovora po aritmetičkoj sredini, možemo primijetiti vrlo pozitivne ocjene na sve tvrdnje. Samo tvrdnja broj 3 koja glasi „Sustav omogućuje kvalitetnu komunikaciju s drugim odjelima“ ima ocjenu manju od 4, točnije, 3,64. Najvišu prosječnu ocjenu (4,75) ima tvrdnja koja nalaže da su informacije dobivene sustavom točne. Vrijednosti standardne devijacije za sve varijable manje su od 1 te ukazuju na neraspršenost podataka od aritmetičke sredine. Po ovim rezultatima možemo zaključiti da zaposlenici imaju pozitivno mišljenje o kvaliteti informacijskog sustava.

Sljedeća tablica sadrži tvrdnje vezane uz lakoću korištenja informacijskog sustava.

**Tablica 7:** Rezultati ocijenjenih tvrdnji vezanih uz lakoću korištenja sustava

<b>Tvrdnje</b>	<b>AS</b>	<b>SD</b>
Sustav je jednostavan za korištenje (HIS, MJE, POS)	3,47	1,21
Rad u sustavu je lako zapamtljiv	3,11	1,04
Informacije su prikazane na jasan i razumljiv način	4,28	0,61
Jasna je navigacija i povezanost različitih funkcija u sustavu	3,48	0,74
Sustav je pogodan za ispravljanje pogrešaka	2,97	0,97
Dolazak do određene informacije pomoću sustava je brz i jasan	3,5	0,81
Kratki opisi svih funkcija su razumljivi	4,25	0,65

Izvor: Obrada autorice

Ako sagledamo prosječne ocjene ovih tvrdnji, možemo primijetiti da znatno variraju. To se razlikuje od tablice s kvalitetom, jer se aritmetička sredina kreće od ocjene 2,97 do 4,28. Samo tri tvrdnje imaju prosječnu ocjenu veću od 3,5. Iz toga možemo zaključiti da zaposlenici smatraju da su kratki opisi funkcija razumljivi, da je dolazak do određenih informacija brz i jasan te da su informacije prikazane na jasan i razumljiv način. Najnižu ocjenu ima tvrdnja „Sustav je pogodan za ispravljanje pogrešaka“. Ona iznosi 2,97. Malo višu ocjenu ima tvrdnja koja nalaže da je sustav lako zapamtljiv s čim se ispitanici u prosjeku ne slažu. Vrijednosti standardne devijacije za prve dvije tvrdnje su veće od 1 te ukazuju na raspršenost podataka od aritmetičke sredine. Za ostale varijable je iznos manji od 1.

Analizom prvih dviju tablica dolazi se do odgovora na prvo istraživačko pitanje koje glasi **IP1: Da li je informacijski sustav recepcijskog poslovanja kvalitetan i jednostavan za korištenje?** S obzirom na visoke prosječne ocjene ispitanika zaključuje se da je sustav izrazito kvalitetan s izuzetkom lošije komunikacije s drugim odjelima. Također se zaključuje da sustav nije pretežito jednostavan za korištenje. Zaposlenicima imaju poteškoće prilikom navigacije sustavom, ispravljanja pogrešaka ili pamćenja različitih funkcijskih mogućnosti.

U tablici broj 8 su prikazane tvrdnje koje se odnose na prikladnost / korisnost sustava za hotel u kojem ispitanici rade.

**Tablica 8:** Rezultati ocijenjenih tvrdnji vezanih uz korisnost sustava

<b>Tvrdnje</b>	<b>AS</b>	<b>SD</b>
Sustav je koristan za hotel	4,39	0,60
Sustav je kompatibilan sa svim aspektima posla u hotelu	4,28	0,74
Sustav omogućava kvalitetno obavljanje posla za sve odjele	4,44	0,50
Sustav odgovara opsegu i prirodi posla u hotelu	4,36	0,59
Sustav ima sve funkcije koje su potrebne za kvalitetno izvršavanje zadataka	4,64	0,49

Izvor: Obrada autorice

Prilikom ispitivanja korisnosti sustava, sve tvrdnje su dobile pozitivne ocjene. Najniža je čak 4,28 koja se odnosi na tvrdnju „Sustav je kompatibilan sa svim aspektima posla u hotelu“. Vrijednosti standardne devijacije za sve tvrdnje su manje od 1 te ukazuju na neraspršenost podataka od aritmetičke sredine. Time se odgovara na drugo istraživačko pitanje: **IP2: Da li je informacijski sustav recepcijskog poslovanja prikladan za sve hotele u Milenij grupaciji?** Zaključuje se kako je sustav prikladan za grupaciju Milenij hoteli. Opsežan izbor povezanih funkcija omogućuje kvalitetnu komunikaciju između svih hotela, kao i svih odjela u pojedinom hotelu.

Sljedeća tablica prikazuje rezultate seta tvrdnji koji se odnose na izgled sustava.

**Tablica 9:** Rezultati ocijenjenih tvrdnji vezanih uz izgled sustava

<b>Tvrdnje</b>	<b>AS</b>	<b>SD</b>
Sustav je prikazan na atraktivan način (dizajn, boje, raspored)	3,17	0,70
Riječi i grafika su jasni i čitki	4,69	0,47
Izvještaji dobiveni iz sustava su razumljivi i atraktivno prezentirani	4,42	0,5
Funkcije su smisleno raspoređene i povezane	4,28	0,66
Važne rubrike su jasno istaknute	4,75	0,44

Izvor: Obrada autorice

Jedina tvrdnja koja je ocijenjena s manje od 4 je tvrdnja broj 1 koja glasi: “Sustav je prikazan na atraktivan način“. Po ostalim ocjenama možemo zaključiti da su zaposlenici zadovoljni s izgledom sustava. Posebno se ističe tvrdnja s ocjenom 4,75 koja nalaže da su važne rubrike

jasno istaknute. Vrijednosti standardne devijacije za sve tvrdnje su manje od 1 te ukazuju na neraspršenost podataka od aritmetičke sredine.

Posljednji set tvrdnji se odnosi na opće zadovoljstvo korisnika sustava te su rezultati prikazani u nastavku.

**Tablica 10:** Rezultati ocijenjenih tvrdnji vezanih uz opće zadovoljstvo sustavom

<b>Tvrdnje</b>	<b>AS</b>	<b>SD</b>
Općenito sam zadovoljan sustavom	4,08	0,69
Korištenje sustava mi ne stvara poteškoće u poslu	3,22	0,80
Sustav mi olakšava posao	4,5	0,61
Rad u sustavu mi stvara stres i nelagodu	2,56	0,91
Smatram da sam sposoban koristiti sustav potpuno samostalno	3,92	0,73
Smatram da je potrebna dodatna obuka zaposlenika za korištenje sustava	4,86	0,35

Izvor: Obrada autorice

U ovoj tablici su prosječne ocjene u rasponu od 2,56 do 4,86. Ove ocjene ne znače da je nužno negativno ili pozitivno već je važno istaknuti svaku pojedinu tvrdnju. Ocjena 2,56 je prosječna ocjena za tvrdnju „Rad u sustavu mi stvara stres i nelagodu“. To znači da se zaposlenici samo donekle ne slažu s tom tvrdnjom. Nižu ocjenu ima i druga tvrdnja koja smatra da sustav ne stvara poteškoće u poslu. Većina ispitanika se niti slaže niti ne slaže s tom tvrdnjom. Najveća ocjena od 4,86 predstavlja mišljenje zaposlenika da je potrebna dodatna obuka za korištenje sustava. To je izrazito veliko slaganje s tvrdnjom. Što se tiče odgovora na općenito zadovoljstvo sustavom, ono iznosi prosječnu ocjenu od 4,08. Vrijednosti standardne devijacije za sve tvrdnje su manje od 1 te ukazuju na neraspršenost podataka od aritmetičke sredine. Analizom posljednjih dviju tablica dolazi se do odgovora na posljednje istraživačko pitanje koje glasi **IP3: Koliko je zadovoljstvo recepcijskih djelatnika korištenjem informacijskog sustava recepcijskog poslovanja?** Zaposlenici su izrazito zadovoljni sustavom i njegovim mogućnostima. Smatraju da im olakšava svakodnevni posao i pruža jasne i čitke informacije potrebne za kvalitetno obavljanje aktivnosti.

### 4.3. Diskusija i ograničenja istraživanja

Analiziranjem pet konstrukta koji su prezentirani u prethodnom poglavlju, dolazi se do ciljeva istraživanja. Menadžerima se može pružiti uvid u mišljenje njihovih zaposlenika o informacijskom sustavu poduzeća. S obzirom da je recepcija „srca“ hotela, a njegovi zaposlenici upravljaju velikim dijelom poslovnih procesa koji su direktno i indirektno vezani uz iskustvo gostiju, provođenje ovakvog istraživanja u hotelskih objektima može znatno unaprijediti poslovanje cjelokupnog poduzeća. Pomoću rezultata istraživanja, menadžeri mogu ustanoviti određene promjene koje su potrebne kako bi rukovanje informacijskih tehnologijama bilo što efikasnije.

Istraživanjem kvalitete informacijskog sustava Milenij hotela, dolazi se do zaključka da većina zaposlenika smatra da je sustav izrazito kvalitetan. Omogućuje im brzo obavljanje posla i postizanje određene razine kvalitete istog. To je iznimno važno za stvaranje dobrih utisaka kod gostiju i povećanje lojalnosti. S obzirom da se mnogi turisti oslanjaju na pregledavanje recenzija prilikom odabira hotelskog objekta, važno je da im procesi prijave i odjave budu maksimalno skraćeni bez dugih redova čekanja. Posebice prilikom naplate i odjave, važno je ostaviti dobar dojam jer se obično tada zamoli gost da ostavi recenziju. Brz i korektno obavljen posao će to omogućiti. Također je važno da su sve informacije koje sustav ponudi točne i istinite. Može se dogoditi velike smetnje u poslu ako se, primjerice, kuhinji izda izvještaj koji pokazuje da ima 40 doručaka, a zapravo ih je 80. Osim što je premala priprema kuhinje za toliko veći broj gostiju, može se dogoditi i da se premalen broj konobara stavi u tu smjenu s obzirom na povećan obujam posla. Takve greške dovode do neprofesionalnog ugleda recepcije, kuhinje, restorana, a time i hotela u cijelosti. U analizi rezultata najnižu ocjenu ima kvalitetna komunikacija s drugim odjelima. S obzirom da su brojni sustavi na recepciji, od kojih je glavni HIS, može se dogoditi da je loša povezanost između njih. Najčešće se pogreške događaju na relaciji SEKOM – HIS. SEKOM je podsustav koji koristi domaćinstvo tijekom čišćenja soba. Nakon što dovrše pripremu smještajne jedinice, domaćice označe sobu kao spremnu putem ručnih uređaja koji su povezani sa SEKOM sustavom na recepciji. Ta oznaka bi automatski trebala označiti tu smještajnu jedinicu zelenom bojom u HIS-u kako bi recepcijsko osoblje vidjelo da je spremna. Međutim, u većini slučajeva ona ostane crvena (nečista) te djelatnici recepcije prilikom dodjele soba na rezervacije moraju zauzetost smještajne jedinice provjeriti

u HIS-u, a spremnost u SEKOMU. Također se određeni kvarovi i nedostaci smještajnih jedinica prijavljuju u aplikaciju SEKOM, a nisu vidljive u HIS-u osim kada su u potpunosti blokirane.

Lakoća korištenja informacijskog sustava je raznoliko ocijenjena od strane recepcijskih djelatnika. To može biti direktno povezano sa sociodemografskim čimbenicima ispitanika. Velika disperzija ocjena od aritmetičke sredine ukazuje na različita mišljenja o razumijevanju samog sustava. Mnogi djelatnici su studenti koji rade u poduzeću, a samim time u sustavu, manje od šest mjeseci. Za sustave ovakvog obujma i velikog broja funkcija, potreban je dug rad i praksa da bi se sve mogućnosti sustava ne samo naučile nego i zapamtile. S druge strane, Milenij hoteli imaju djelatnike koji duže rade u poduzeću i smatraju da je sustav zapravo vrlo jednostavan i lako zapamtljiv. Rezultati se mogu razlikovati od objekta do objekta s obzirom na obujam posla. Sami proces check in-a je vrlo jednostavan ako ga se izvježba više puta tokom dana/tjedna. Međutim, tijekom određenih mjeseci u godini u manjim Milenij hotelima, ponekad se rijetko dogodi da jedan djelatnik ima priliku ponoviti istu radnju dovoljno često da bi ju zapamtio. To je posebice problem ako je u pitanju manjak izobrazbe zaposlenika. Iako Milenij hoteli nude razne edukacije koje su dostupne svim zaposlenicima, gotovo nikada se ne uči o rukovanju sustavom. To je obično zadatak voditelja recepcije ili kolege s većim iskustvom. S obzirom da je broj djelatnika po objektu gotovo pa nedovoljan, ne stigne se svakom novog zaposleniku objasniti sve funkcije sustava. Stoga mnogi djelatnici znaju osnove (check in, check out), a procese kao što je ispravljanje pogrešaka znaju samo menadžeri.

Kako bi recepcijsko poslovanje efikasno funkcioniralo, važno je odabrati odgovarajući informacijski sustav. Za Milenij hotele je odabran sustav LL HIS koji je prilagođen za različite veličine objekta s različitim obujmom posla. Recepcijski djelatnici smatraju da je sustav koristan za hotel i kompatibilan sa svim aspektima. Iako su određeni hoteli manji (Agava, Continental), i nemaju mnogo dodatnih usluga kao, primjerice, hotel Grand, i dalje je potreban opsežniji sustav jer su u komunikaciji s drugim objektima. S obzirom da gosti hotela Continental mogu koristiti parking hotela Agave, potrebno je da oni imaju tu funkciju ponuđenu u sustavu. Isto tako, svi hoteli koriste wellness hotela Grand. Tu je važno istaknuti da su zaposlenici hotela Grand dodijelili nisku ocjenu za kompatibilnost sustava sa svim aspektima posla. Razlog tome može biti organizacija kongresa. U sustavu je dostupno pogledati koji kongres je u kojoj dvorani te koliko dugo traje. Međutim, pojedinosti kongresa i drugih poslovnih događanja, kao što su pauze za ručak i kavu, potrebna oprema i slično, nisu vidljive

u sustavu. Takvi detalji se šalju e-mailom te se ili isprintaju i čuvaju na recepciji ili u posebnoj mapi na računalu. To može dovesti do neugodnih situacija s poslovnim gostima jer znatno produljuje proces pronalaska tražene informacije. Kada bi cijeli raspored događanja eventa bio dostupan u HIS-u, djelatnici bi mogli samo po nazivu pogledati sve detalje koje su gosti zatražili.

Kako bi se jasno kretali sustavom i jednostavno iščitali potrebne informacije, važno ih je prikazati na atraktivan i jasan način. S obzirom da se u jednom prozoru modula prikaže veliki broj rubrika, važno je da su najbitnije stvari istaknute kako bi se zaposlenici lakše snalazili i ubrzali proces. Zaposlenici Milenij hotela smatraju da je informacijski sustav jasno istaknuo sve važne rubrike. Npr., prilikom prijave gosta, sve informacije koje je potrebno prepisati s identifikacijske isprave gosta su obojane narandžastom bojom. Također, kada se s cijelog prozora isprazne informacije, sva polja postanu plava. Prilikom check out-a se zna dogoditi da je gost već platio za određene usluge i one će biti označene crvenom stoga se jasno može vidjeti koje usluge su ostale nenaplaćene. Što se tiče same atraktivnosti sustava, zaposlenici nisu izrazito zadovoljni. Boje su jednolike i većinom cijeli prozor prevladava u jednoj ili dvije boje, a font je malen kako bi stale sve potrebne rubrike. Nedostatak informacijskog sustava Milenij hotela je što nisu dostupni grafički prikazi. Poneke funkcije, poput rasporeda smještajnih jedinica, bi bilo vrlo jasnije vidljive iz grafičkog prikaza.

Opće zadovoljstvo sustavom su zaposlenici ocijenili s visokom ocjenom iako su druge tvrdnje niže ocijenili. To bi moglo značiti da su zadovoljni sa samim sustavom i smatraju da je kvalitetan, ali postoji drugi razlog zašto su dodijeliti niske ocjene. Većina ispitanika smatra da im sustav stvara poteškoće u poslu te stres i nelagodu. To se može objasniti s prethodnom analizom gdje je zaključeno da je neadekvatna izobrazba zaposlenika. Nelagoda se može dogoditi ako se prilikom rješavanja zahtjeva gosta dogodi da djelatnik ne zna kako se određene aktivnosti rješavaju u sustavu. Također se može proces odužiti ako sustav zablokira što se ponekad dogodi posebice ako se računala ne resetiraju tijekom noćne smjene. Tu je važno istaknuti da zaposlenici smatraju kako je izrazito potrebna dodatna obuka zaposlenika. Ta stavka ima najveću prosječnu ocjenu s najmanjom disperzijom. Ponovno se možemo nadovezati na sociodemografske karakteristike gdje je istaknut velik broj studentskih djelatnika. Mnogi su zaposleni samo tijekom akademske pauze te nauče maksimalno koliko mogu. Dodatna izobrazba ovisi o voditelju recepcije i njegovoj/njezinoj predanosti obrazovanju

novih zaposlenika. Velik broj djelatnika smatra da nije sposoban samostalno koristiti sustav, što posljedično znači da ne može samostalno odraditi smjenu. To predstavlja potrebu za dodatnim povećanjem broja djelatnika, a time i troškova poduzeća.

Kako bi se zaključilo istraživanje, ističu se prednosti i nedostaci informacijskog sustava Milenij hotela. Velika prednost sustava, koja ima značajan utjecaj na poslovanje, je brzina i kvaliteta obavljanja posla. Sustav olakšava rad djelatnika i omogućuje komunikaciju s drugih odjelima. Izrazito je važno povjerenje i sigurnost koju sustav nudi s točnošću svih informacija. Kvaliteta sustava je istaknuta i u načinu prezentiranja informacija koje su jasne i razumljive. Prilikom početka korištenja sustava izrazito su važne kratke napomene svake ikone koja djelatnicima objašnjava njihovu funkciju. Također je važno istaknuti kompatibilnost sa svim aspektima poslovanja i povezanost svih objekta čime je znatno olakšana komunikacija. Kako bi se informacije uspješno prenijele važno je da su jasno i čitko prikazane, što u ovom sustavu odgovara.

S druge strane, sustav ima i određene negativne karakteristike. Loša povezanost sa sustavom domaćinstva stvara poteškoće u poslovanju. Sustav nije pogodan za ispravljanje pogrešaka. Jednom kada se promijeni određena stavka nije moguće odabrati određenu ikonu koja će vratiti na prethodno stanje. Također, jednom kada se prilikom upisa prijeđe u novu rubriku nije moguće vratiti se u prethodnu prije nego se unesu informacije u odabrano polje. To može odužiti proces jer na jednom prozoru ima mnogo rubrika i nije jasno gdje točno sustav zahtijeva unos informacija. Nevezano za sustav HIS, važno je istaknuti neadekvatnu obuku novih zaposlenika. Time se ne iskorištava puni potencijal informacijskih sustava i stvaraju oportunitetni troškovi poduzeću. Potrebno je adekvatno educirati zaposlenike kako bi mogli samostalno obavljati aktivnosti i s potpunom sigurnošću se posvetiti zadovoljstvu gostiju.

Prilikom provođenja istraživanja, istaknuta su određena ograničenja koja mogu smanjiti relevantnost rezultata. U Milenij hotelima recepcijski djelatnici nemaju doticaj s kongresima i nikakvim organizacijama istih. Kada bi takva aktivnost bila dostupna, rezultati bi bilo znatno relevantniji. Također, kada bi se istražila stajališta recepcijskih djelatnika i voditelja recepcije, došlo bi se do novih zaključaka. U ovom slučaju, ispitan je velik broj studentskih djelatnika koji nemaju veliko iskustvo rada u sustavu. To je veliko ograničenje istraživanja te bi rezultati bili korektniji kada bi se ispitali djelatnici koji su dobro upoznati s kompletnim sustavom. Posljednje ograničenje je malen uzorak. Iako je ispitana cijena grupacija hotela u gradu Opatija,



obuhvaćen je malen broj djelatnika. Kada bi se isto istraživanje provelo u hotelskom lancu s većim brojem objekta i recepcijskih djelatnika, zaključci bi bili relevantniji.

## Zaključak

Kontinuirano unaprjeđivanje poslovnih procesa i implementacija najsuvremenijih rješenja iznimno je važno za održavanje konkurentnosti hotelskih poduzeća. Prepoznajući važnost i prednosti informacijskih tehnologija, hotelski objekti nastoje povećati razinu kvalitete svojih usluga i ostvariti nezaboravna iskustva gostiju. Hotelska industrija je doživjela dramatičan porast u korištenju podataka kroz implementaciju *Property Management Systems* (PMS). Ovaj sustav olakšava razmjenu informacija unutar organizacije na sustavan način.

Sustav upravljanja nabavom prikuplja znatnu količinu informacija koje se mogu iskoristiti za donošenje operativnih, taktičkih i strateških odluka. Nadalje, hoteli prikupljaju informacije iz niza drugih izvora, kao što su odnosi s klijentima i programi vjernosti, online sa svojih web stranica i web stranica trećih strana za distribuciju. Upravljanje podacima potrebno je za aktivnosti usmjerene na korisnike, kao i za interno upravljanje. Sustav nadzire upravljanje svim podacima o gostima, uključujući profile gostiju, rezervacije i prihod ostvaren od boravka svakog gosta. Stoga je iznimno važno uložiti u kvalitetnu implementaciju informacijskog sustava i edukaciju zaposlenika za korištenje istog.

U svrhu istraživanja kvalitete informacijskog sustava, provedeno je empirijsko istraživanje koje je ispitalo kvalitetu, lakoću korištenja, prikladnost/korisnost, izgled sustava te opće zadovoljstvo recepcijskih djelatnika upotrebnom informacijskog sustava. Došlo se brojnih zaključaka koji ističu visoku kvalitetu sustava i općeg zadovoljstva djelatnika. Pomoću toga se navode prednosti sustava za poslovanje recepcije. Važno je istaknuti i određene nedostatke kao što su nemogućnost ispravljanja pogrešaka koja je od iznimne važnosti jer je većina zaposlenika s niskom razinom iskustva, a poduzeće ima niska ulaganja u edukacije. Potrebno je adekvatno educirati zaposlenike kako bi mogli samostalno obavljati aktivnosti i s potpunom sigurnošću se posvetiti zadovoljstvu gostiju.

## Bibliografija

### KNJIGE:

Bardy, James. *Hotel front office management*. SAD: John Wiley & Sons, Inc. 2003.

Galičić, Vlado, Slobodan Ivanović, i Marijan Lupić. *Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje*. Opatija: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment. 2005.

Sikavica, Pero. *Organizacija*. Zagreb: Školska knjiga, 2011.

### ČLANCI:

Adams A., Dennis, Ryan R. Nelson, i Peter A. Todd. „Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: A replication.“ *MIS quarterly* 16, br. 2 (1992): 227-247.

Aslan, Alper, i Metin Kozak. „Customer Deviance in Resort Hotels: The Case of Turkey.“ *Journal of Hospitality Marketing & Management* 21, br. 6 (2012): 679–701.

Au, Norman, Eric Ngai, i T. C. E. Cheng. „Extending the understanding of end user information systems satisfaction formation: An equitable needs fulfillment model approach.“ *MIS quarterly* 32, br. 1 (2008): 43-66.

Aziz, Nur Sukinah, i Adzhar Kamaludin. „Using pre-test to validate the Questionnaire for Website Usability (QWU).“ In *4th International Conference on Software Engineering and Computer Systems (ICSECS)*. 2015: 107-111

Bethapudi, Anand. “The role of ICT in tourism industry.” *Journal of applied economics and business* 1, br. 4 (2013): 67-79.

Chathoth K., Prakash. „The impact of information technology on hotel operations, service management and transaction costs: A conceptual framework for full-service hotel firms.“ *International Journal of Hospitality Management* 26, br. 2 (2007): 395-408.

Espino-Rodríguez, Tomas, i Antonia Gil-Padilla. „Determinants of information systems outsourcing in hotels from the resource-based view: an empirical study.“ *International Journal of Tourism Research* 7, br. 1 2005: 35–47.

Ham, Sunny., Woo Gon Kim, i Seungwhan Jeong. „Effect of information technology on performance in upscale hotels.“ *International journal of hospitality management* 24, br. 2 (2005): 281-294.

Huh, Hyang Jin, Taegoo Terry Kim, i Rob Law. „A comparison of competing theoretical models for understanding acceptance behavior of information systems in upscale hotels.“ *International Journal of Hospitality Management* 28, br. 1 (2009): 121-134.

Kaplanidou, Kkyriaki, i Christine Vogt. „A structural analysis of destination travel intentions as a function of web site features.“ *Journal of Travel research* 45, br. 2 (2006): 204-216.

Kim, Tae Goo, Jae Hyoung Lee, i Rob Law. „An empirical examination of the acceptance behaviour of hotel front office systems: An extended technology acceptance model.“ *Tourism management* 29, br. 3 (2008): 500-513.

Kim, Woo Gon, i Sunny Ham. „The Impact of Information Technology Implementation on Service Quality in the Hotel Industry.“ *Information Technology in Hospitality* 4, br. 4 (2006): 143–151.

Lam, Terry, Vincent Cho, i Hailin Qu. „A study of hotel employee behavioral intentions towards adoption of information technology.“ *International Journal of Hospitality Management* 26, br. 1 (2007): 49-65.

Law, Rob, i Giri Jogaratnam. „A study of hotel information technology applications.“ *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 17, br. 2 (2005): 170-180.

Maria, Ngozi Nnwaohiri, Okpe Kelechi Thecla, Scholastica Chukwu, i Okoye Ifenyinwa. “An analysis on the impact of the usage of Fidelio OPERA property management system in Transcorp Hilton Hotel Abuja.” *European Journal of Computer Science and Information Technology* 6, br. 2 (2018): 1-19.

Moyeenudin, Hussam Mohideen, Shaik Javed Parvez, R. Anandan, i Kumar Narayanan. “Data management with PMS in hotel industry.” *International Journal of Engineering & Technology* 7, br. 2.21 (2018): 327-330.

Pucciani, Karolin Kokaz, i Hilary Catherine Murphy. “An investigation of data management and property management systems in hotels.” *Tourism and Hospitality Management* 17, br. 1 (2011): 101-114.

Shanker, Deepthi. “ICT and Tourism: Challenges and Opportunities.” *Conference on Tourism in India – Challenges Ahead*. (2008): 11-17.

Wang, Youcheng, i William Qualls. „Towards a theoretical model of technology adoption in hospitality organizations.“ *International Journal of Hospitality Management* 26, br. 3 (2007): 560–573.

WEB STRANICE:

<https://www.laserline.hr/hr/>, Preuzeto: 19.04.2023.

<https://hoteltechreport.com/news/oracle-opera-pms>, Preuzeto: 19.04.2023.

# Popis ilustracija

## Tablice

Tablica 1: Primjena ICT-a u različitim aspektima industrije.....	7
Tablica 2: Broj smještajnih jedinica u Milenij hotelima.....	21
Tablica 3: Raspon cijena smještajnih jedinica Milenij hotela.....	23
Tablica 4: Broj zaposlenika po hotelu i odjelu.....	33
Tablica 5: Sociodemografski podaci ispitanika.....	46
Tablica 6: Rezultati ocijenjenih tvrdnji vezanih uz kvalitetu sustava.....	51
Tablica 7: Rezultati ocijenjenih tvrdnji vezanih uz lakoću korištenja sustava.....	52
Tablica 8: Rezultati ocijenjenih tvrdnji vezanih uz korisnost sustava.....	53
Tablica 9: Rezultati ocijenjenih tvrdnji vezanih uz izgled sustava.....	53
Tablica 10: Rezultati ocijenjenih tvrdnji vezanih uz opće zadovoljstvo sustavom.....	54

## Grafikoni

Graf 1: Spol ispitanika.....	47
Graf 2: Dob ispitanika.....	48
Graf 3: Podjela ispitanika po najvišoj postignutoj razini obrazovanja.....	48
Graf 4: Podjela ispitanika po statusu zaposlenja.....	49
Graf 5: Podjela ispitanika po hotelima.....	50
Graf 6: Podjela ispitanika po vremenu rada u sustavu.....	50

## Slike

Slika 1: Obilježja e-turizma.....	9
Slika 2: Klasična podjela modula hotelskog PMS-a.....	12
Slika 3: Glavno sučelje Laser HIS-a u Milenij hotelima.....	35
Slika 4: Prikaz ekranskog bookinga u sustavu HIS.....	37
Slika 5: Prikaz rezervacijskog prozora u sustavu HIS.....	38
Slika 6: Prikaz prozora prijave gostiju u sustavu HIS.....	40
Slika 7: Prikaz prozora Ispravak boravka u sustavu HIS.....	41
Slika 8: Prikaz prozora Račun – Obračun u sustavu HIS.....	42

## Prilozi

# Upitnik Mišljenje zaposlenika o informacijskom sustavu recepcijskog poslovanja

Poštovani/poštovana,

ovaj upitnik je dio istraživanja koje se provodi u okviru diplomskog rada na temu „Informacijski sustav recepcijskog poslovanja Milenij hotela“. Odnosi se prvenstveno na sustav HIS, ali uključuje i kompletan informacijski sustav u hotelu. Upitnik je u potpunosti anoniman, bit će dostupan samo provoditelju istraživanja, a podaci prikupljeni iz upitnika zorno će se analizirati i prikazivati.

Unaprijed zahvaljujem na vašem trudu i vremenu.

U slučaju da imate dodatnih pitanja možete se obratiti e-mailom na [tajanahodak12@gmail.com](mailto:tajanahodak12@gmail.com).

Tajana Hodak, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu

---

Tablica 1: Molimo Vas da označite s **X** u kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama vezanim uz **kvalitetu** informacijskog sustava u Vašem hotelu.

		Uopće se ne slažem	Donekle se ne slažem	Niti se slažem, niti se ne slažem	Donekle se slažem	U potpunosti se slažem
1.	Sustav omogućuje brzo obavljanje posla					
2.	Sustav omogućuje postizanje određene razine kvalitete obavljanja recepcijskog posla					
3.	Sustav omogućuje kvalitetnu komunikaciju s drugim odjelima					
4.	Sustav olakšava svakodnevni rad					
5.	Informacije dobivene pomoću sustava su točne					

Tablica 2: Molimo Vas da označite s **X** u kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama vezanim uz **lakoću korištenja** informacijskog sustava u Vašem hotelu.

		<b>Uopće se ne slažem</b>	<b>Donekle se ne slažem</b>	<b>Niti se slažem, niti se ne slažem</b>	<b>Donekle se slažem</b>	<b>U potpunosti se slažem</b>
1.	Sustav je jednostavan za korištenje (HIS, MJE, LLPOS)					
2.	Rad u sustavu je lako zapamtljiv					
3.	Informacije su prikazane na jasan i razumljiv način					
4.	Jasna je navigacija i povezanost različitih funkcija u sustavu					
5.	Sustav je pogodan za ispravljanje pogrešaka					
6.	Dolazak do određene informacije pomoću sustava je brz i jasan					
7.	Kratki opisi svih funkcija su razumljivi					

Tablica 3: Molimo Vas da označite s **X** u kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama vezanim uz **prikladnost** informacijskog sustava u Vašem hotelu.

		<b>Uopće se ne slažem</b>	<b>Donekle se ne slažem</b>	<b>Niti se slažem, niti se ne slažem</b>	<b>Donekle se slažem</b>	<b>U potpunosti se slažem</b>
1.	Sustav je koristan za hotel					
2.	Sustav je kompatibilan sa svim aspektima posla u hotelu					
3.	Sustav omogućava kvalitetno obavljanje posla za sve odjele					
4.	Sustav odgovara opsegu i prirodi posla u hotelu					
5.	Sustav ima sve funkcije koje su potrebne za kvalitetno izvršavanje zadataka					

Tablica 4: Molimo Vas da označite s **X** u kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama vezanim uz **izgled** informacijskog sustava u Vašem hotelu.

		Uopće se ne slažem	Donekle se ne slažem	Niti se slažem, niti se ne slažem	Donekle se slažem	U potpunosti se slažem
1.	Sustav je prikazan na atraktivan način (dizajn, boje, raspored)					
2.	Riječi i grafika su jasni i čitki					
3.	Izvještaji dobiveni iz sustava su razumljivi i atraktivno prezentirani					
4.	Funkcije su smisleno raspoređene i povezane					
5.	Važne rubrike su jasno istaknute					

Tablica 5: Molimo Vas da označite s **X** u kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama vezanim uz **Vaše zadovoljstvo i stav** o informacijskom sustavu u Vašem hotelu.

		Uopće se ne slažem	Donekle se ne slažem	Niti se slažem, niti se ne slažem	Donekle se slažem	U potpunosti se slažem
1.	Općenito sam zadovoljan sustavom					
2.	Korištenje sustava mi ne stvara poteškoće u poslu					
3.	Sustav mi olakšava posao					
4.	Rad u sustavu mi stvara stres i nelagodu					
5.	Smatram da sam sposoban koristiti sustav potpuno samostalno					
6.	Smatram da je potrebna dodatna obuka zaposlenika za korištenje sustava					



Komentar ispitanika:

---

---

## Podaci o ispitaniku

1. Dob:
  - a) 18-25 godina
  - b) 26-30 godina
  - c) 31-40 godina
  - d) 41-50 godina
  - e) 51-60 godina
  - f) 60 ili više godina
  
2. Spol (*zaokruži*): a) Ženski    b) Muški
3. Mjesto rada / hotel (*upiši*): \_\_\_\_\_
4. Mjeseci / godine rada u sustavu (*upiši*): \_\_\_\_\_
5. Najviša postignuta razina obrazovanja (*zaokruži*):
  - a) Osnovna škola
  - b) Srednja škola
  - c) Viša škola
  - d) Fakultet – preddiplomski studij
  - e) Fakultet – diplomski studij
  - f) Fakultet – doktorski studij
  - g) Ostalo. Koje? (*upiši*): \_\_\_\_\_
  
6. Trenutni status zaposlenja u poduzeću (*zaokruži*):
  - a) Student
  - b) Zaposlen/a sezonski
  - c) Zaposlen/a na određeno vrijeme
  - d) Zaposlen/a na neodređeno vrijeme
  - e) Drugo (*upiši*): \_\_\_\_\_