

Suvremeni software-i i poslovanje u hotelijerstvu

Iliassich, Tea

Undergraduate thesis / Završni 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://um.nsk.hr/um:nbn:hr:191:069602>

Rights / Prava: [Attribution 4.0 International](#)/[Imenovanje 4.0 međunarodna](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-08-10**



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
Preddiplomski sveučilišni studij

TEA ILIASSICH

Suvremeni software-i i poslovanje u hotelijerstvu

Contemporary software and hospitality business

Završni rad

Opatija, 2023.

SVEUČILIŠTE U RIJECI
Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu
Preddiplomski sveučilišni studij
Poslovna ekonomija u turizmu i ugostiteljstvu
Studijski smjer: Menadžment u turizmu

Suvremeni software-i i poslovanje u hotelijerstvu
Contemporary software and hospitality business

Završni rad

Kolegij: **Informacijska i komunikacijska
tehnologija u turizmu**

Student:

Tea Iliassich

Mentor:

Mislav Šimunić

Matični broj:

24852/19

Opatija, rujan 2023.



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

IZJAVA O AUTORSTVU RADA I O JAVNOJ OBJAVI OBRANJENOG ZAVRŠNOG RADA

Tea Iliassich

(ime i prezime studenta)

24852/19

(matični broj studenta)

Suvremeni software-i i poslovanje u hotelijerstvu

(naslov rada)

Izjavljujem da sam ovaj rad samostalno izradila/o, te da su svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima, bilo da su u pitanju knjige, znanstveni ili stručni članci, Internet stranice, zakoni i sl. u radu jasno označeni kao takvi, te navedeni u popisu literature.

Izjavljujem da kao student–autor završnog 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 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 završnog rada kao autorskog djela pod uvjetima *Creative Commons* licencije CC BY Imenovanje, prema opisu dostupnom na <http://creativecommons.org/licenses/>.

U Opatiji, 06.09.2023.

Potpis studenta

SAŽETAK

Suvremeni software-i igraju ključnu ulogu u optimizaciji i olakšavanju poslovanja u hotelijerstvu. Uvođenjem naprednih tehnoloških rješenja, hoteli mogu poboljšati svoju učinkovitost, pružiti bolje iskustvo gostima i upravljati resursima na učinkovitiji način. Suvremeni su software-i utjecali na brojne aspekte u hotelijerstvu: rezervacijske sustave, upravljanje gostima i osobljem, financijsko praćenje, upravljanje zalihama, analitiku i izvještavanje, sigurnost i upravljanje rizicima, upravljanje komunikacijom i dr. Stoga, može se reći da su neophodan alat u hotelijerstvu koji pomaže u optimizaciji poslovanja, poboljšanju iskustva gostiju, a ujedno doprinosi učinkovitom upravljanju resursima. S njihovom pomoći, hoteli mogu ostvariti konkurentske prednosti i bolje odgovoriti na promjenjive zahtjeve tržišta.

Ključne riječi: software; hotelijerstvo; suvremeno poslovanje; tehnologija; informatizacija; turistički trendovi; inovacije

SUMMARY

Modern software plays a key role in optimizing and facilitating business in the hotel industry. By introducing advanced technology solutions, hotels can improve their efficiency, provide a better guest experience and manage resources more efficiently. Modern software has influenced numerous aspects in the hotel industry: reservation systems, guest and staff management, financial monitoring, inventory management, analytics and reporting, security and risk management, communication management, etc. Therefore, it can be said that they are a necessary tool in hotel industry, which helps to optimize operations, improve guest experience, and at the same time contributes to efficient management of resources. With their help, hotels can achieve competitive advantages and better respond to changing market demands.

Keywords: software; hotel industry; modern business; technology; computerization; tourism trends; innovations

Sadržaj:

1. UVOD	1
1.1. Definicija problema istraživanja.....	1
1.2. Svrha i ciljevi istraživanja	1
1.3. Metode korištene u istraživanju.....	1
2. TURIZAM, HOTELIJERSTVO I SUVREMENA TEHNOLOGIJA	3
2.1. Značaj turizma i hotelijerstva za gospodarstvo Republike Hrvatske.....	3
2.2. Značaj i utjecaj tehnologije u turizmu i hotelijerstvu	7
3. PREGLED INDUSTRIJE HOTELIJERSTVA.....	12
3.1. Razvoj industrije hotelijerstva	12
3.2. Trenutni izazovi u upravljanju hotelima.....	13
3.3. Potreba za suvremenim software-ima u hotelijerstvu.....	14
4. PRIMJENA SUVREMENIH SOFTWARE-A U RAZLIČITIM PODRUČJIMA HOTELIJERSTVA	16
4.1. Rezervacije i upravljanje inventarom	16
4.2. Upravljanje gostima i osobljem	20
4.3. Financijsko upravljanje i računovodstvo	23
4.4. Marketing i prodaja.....	25
4.5. Analitika i izvještavanje	27
5. BUDUĆNOST PRIMJENE SUVREMENIH SOFTWARE-A U HOTELIJERSTVU ...	30
5.1. Trendovi i inovacije u primjeni suvremene tehnologije i software-a u hotelijerstvu	30
5.2. Potencijalne primjene suvremene tehnologije i software-a u hotelijerstvu	33
6. ZAKLJUČAK	34
LITERATURA	35
POPIS TABLICA.....	39
POPIS GRAFIKONA	40
POPIS SLIKA	41

1. UVOD

U današnjem globaliziranom svijetu, inovacije su ključne za održavanje konkurentske prednosti u raznim industrijama. Turizam i hotelijerstvo, kao vitalni sektori gospodarstva Republike Hrvatske, također su podložni konstantnim promjenama koje proizlaze iz brze tehnološke evolucije. Ovaj rad istražuje temu suvremenih software-a i poslovanja u hotelijerstvu. U tu svrhu analizira se kako se oblikuju tehnološke inovacije i transformiraju poslovanje u sektoru hotelijerstva.

1.1. Definicija problema istraživanja

Proces digitalne transformacije i napredak tehnologije donose brojne prednosti, ali isto tako donose i niz izazova u kontekstu primjene i integracije suvremenih software-a u različitim područjima hotelijerstva. Pitanje koje se postavlja jest kako uspješno implementirati ove software-e kako bi se unaprijedila učinkovitost hotelskog poslovanja, poboljšalo iskustvo gostiju te stvorile nove prilike za inovaciju. Drugim riječima, u ovom radu se razmatra važnost i primjena software-a u hotelskom poslovanju.

1.2. Svrha i ciljevi istraživanja

U ovome se radu analizira primjena suvremenih software-a u različitim aspektima hotelijerstva te identificirati ključne prednosti i izazove koji proizlaze iz njihove implementacije. Osim toga, cilj je istražiti trendove i inovacije u primjeni tehnologije u hotelijerstvu te sagledati potencijalne buduće primjene suvremenih software-a.

1.3. Metode korištene u istraživanju

Rad je sadržan od primarnih i sekundarnih izvora podataka. Potonji su knjige, članci, o publikacije, razni zbornici radova i Internet izvori – na hrvatskom i engleskom jeziku. Sekundarni izvori su razne knjige, članci, publikacije, zbornici radova te relevantni Internet izvori na hrvatskom i engleskom jeziku. U istraživanju (primarni dio rada) su korištene različite metode istraživanjem za stolom (eng. *desk research*) kako bi se prikupili relevantni podaci i analizirale informacije. Analitički pristup obuhvatio je pregled literature, internetsko istraživanje te analizu dostupnih izvora i resursa koji se odnose na primjenu suvremenih software-a u hotelijerstvu. Prikupljeni podaci su zatim kritički evaluirani u svrhu dobivanja dubljeg uvida u njihovu stvarnu primjenu i utjecaj na poslovanje u tom sektoru. Ostale korištene

metode su: metoda analize i sinteze, induktivna i deduktivna metoda, metoda kompilacije, komparacije i generalizacije.

2. TURIZAM, HOTELIJERSTVO I SUVREMENA TEHNOLOGIJA

2.1. Značaj turizma i hotelijerstva za gospodarstvo Republike Hrvatske

Turizam u Hrvatskoj ima dugu povijest i oduvijek je privlačio turiste iz cijelog svijeta. To je zbog raznolike prirodne i kulturne baštine te povoljnog mediteranskog okruženja.¹

Turizam pruža značajan doprinos gospodarstvu Republike Hrvatske, obuhvaćajući izravne i neizravne efekte te pridonoseći ukupnoj bruto dodanoj vrijednosti. Postotak tog doprinosa turizma prema ukupnoj bruto dodanoj vrijednosti iznosi 16,9%. Ova ocjena svrstava Republiku Hrvatsku u skupinu država Europske unije koje su posebno osjetljive na fluktuacije i razvoj u turističkom sektoru.²

Prvi proračun ekonomske značajnosti turizma, proveden koristeći metodu satelitskog računa turizma, bio je objavljen od strane Instituta za turizam 2014. godine za analizu ekonomske situacije u 2011. godini. Prema ovom analitičkom pristupu, sektor turizma je predstavljao 10,4% BDP-a RH u 2011. godini.³

Već u 2016. godini, udio turističkog sektora u bruto domaćem proizvodu doseže 11,4%, što predstavlja rast od 1 postotnog boda tijekom prethodnih pet godina.⁴

Turističke aktivnosti doprinose značajnih 88,3% ukupne izravne bruto vrijednosti turizma unutar hrvatskog gospodarskog okvira.⁵ Navedeno je prikazano u Tablici 1.

Tablica 1 Izravna bruto dodana vrijednost turizma u Hrvatskoj prema djelatnostima u 2016. godini

	DJELATNOSTI	BDV (mil. kuna)	BDV = 100
	Djelatnosti hotela i ostalih objekata za smještaj	9.205,5	29,0%
	Trgovina na malo i djelatnosti koje proizvode trgovačku robu kao djelatnosti svojstvene turizmu u RH	5.457,7	17,2%

¹ Vukonić, B. (2005): *Povijest hrvatskoga turizma*. Zagreb: Prometej, str.21.

² Nacionalna razvojna strategija Republike Hrvatske do 2030. godine (NN 55/2013-1119)

³ Institut za turizam (2014): *Turistička satelitska bilanca – izravni i neizravni učinci turizma u RH – TSA RH za 2011.*, Opatija, dostupno na: <http://www.iztztg.hr/UserFiles/file/novosti/2014/Opatija-TSA-2011.pdf>

⁴ Institut za turizam (2019): *Turistički satelitski račun za 2016. godinu*. Zagreb, dostupno na: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/190115_TSA_prezentacija.pdf

⁵ Rašić, I., (ur.) (2020): *Sektorske analize*. Zagreb: Ekonomski institut Zagreb, 81(9), dostupno na: https://www.eizg.hr/userdocsimages/publikacije/serijske-publikacije/sektorske-analize/SA_turizam_2020.pdf

TURISTIČKE DJELATNOSTI	Djelatnosti pripreme i usluživanja hrane i pića	4.562,0	14,4%
	Kulturne, sportske i rekreacijske djelatnosti	2.418,6	7,6%
	Usluge smještaja povezane s vlasništvom nad kućama i stanovima za odmor (imputirana renta)	1.597,8	5,0%
	Cestovni putnički prijevoz	1.145,2	3,6%
	Djelatnost putničkih agencija i ostale djelatnosti pružanja usluga rezervacije	1.007,4	3,2%
	Vodeni putnički prijevoz	788,7	2,5%
	Djelatnost iznajmljivanja plovnih prijevoznih sredstava (nautički čarter) kao usluga svojevrsna turizmu u Hrvatskoj	777,8	2,5%
	Zračni putnički prijevoz	567,2	1,8%
	Djelatnost luka nautičkog turizma kao djelatnost (usluga iznajmljivanja vezova) svojevrsna turizmu u Hrvatskoj	375,4	1,2%
	Željeznički putnički prijevoz	130,6	0,4%
UKUPNO TURISTIČKE DJELATNOSTI	28.034,1	88,3%	
OSTALE DJELATNOSTI	3.699,6	11,7%	
UKUPNO IZRAVAN BDV	31.733,7	100,0%	

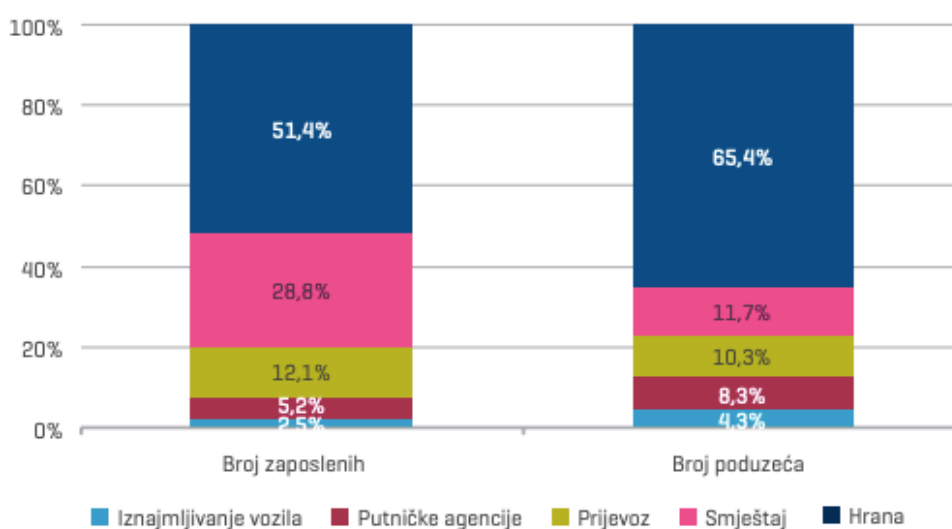
Izvor: Izrada autora prema: Državni zavod za statistiku

Iz prikazane tablice se može zaključiti kako su samo tri sektora, od ukupno dvanaest, odgovorna za gotovo dvije trećine izravnog bruto domaćeg proizvoda. Konkretno, djelatnosti vezane uz smještaj u hotelima i drugim objektima zauzimaju značajno udjel od 29%, trgovina na malo i proizvodnja trgovačke robe kao karakteristične turističke djelatnosti u Hrvatskoj čine 17,2%, dok uslužne djelatnosti pripreme i serviranja hrane i pića iznose 14,4%.

Tijekom proteklog desetljeća, Hrvatska je obogatila svoju ponudu smještajnih mogućnosti. Značajan porast primjetan je u sektoru privatnih smještaja (oko 50%), slijede ga hoteli (20%) i kampovi (13%), dok je dostupnost kapaciteta u drugim oblicima kolektivnog smještaja smanjena za 3%. U kontekstu hotelskog smještaja, najveći broj hotela ima tri zvjezdice, dok su oni s pet zvjezdica najmanje zastupljeni.⁶

⁶ Promajna-tours, (2018): *Privatni smještaj Hrvatske*, dostupno na: <https://www.promajna-tours.hr/privatni-smjestaj-hrvatska/>

U 2018. godini, značajan udio od 20,3% ukupnog broja poduzeća bio je vezan uz turizam, a 8,8% ukupnog radne snage bilo je angažirano unutar turističkog sektora. Analizirajući strukturu poslovnih subjekata u turističkim djelatnostima, 17.388 tisuća tvrtki bavilo se djelatnostima posluživanja hrane i pića, 3.101 poduzeće se bavilo pružanjem smještaja, dok su 2.739 poduzeća obuhvaćala djelatnosti pružanja prijevoza. Manji broj subjekata se bavio iznajmljivanjem vozila i turističkim agencijama. Stopa zaposlenosti unutar određene djelatnosti raste s brojem poslovnih subjekata u toj djelatnosti. Primjerice, u sektoru ugostiteljstva, udio u ukupnoj zaposlenosti doseže vrhunskih 51,4%. Industrija smještaja zapošljava 28,8% radne snage, dok se prijevoz ističe s udjelom od 12,1%.



Grafikon 1 Struktura poduzeća i struktura zaposlenosti po djelatnostima sektora turizma, 2018.

Izvor: Državni zavod za statistiku

Bitno je istaknuti da je u vremenskom okviru od pet godina, od 2013. do 2018. godine, zabilježen rast broja poslovnih subjekata za 19,7%, čime je automatski porastao i broj zaposlenih unutar turističkog sektora.

Tablica 2 Broj poduzeća aktivnih u sektoru turizma prema turističkim djelatnostima, od 2013. do 2018. godine

	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	Indeks promjene
Prijevoz	1.804	1.717	1.924	1.918	2.134	2.739	151,8
Smještaj	2.372	2.351	2.390	2.691	2.839	3.101	130,7
Hrana	15.063	16.720	16.909	16.690	16.493	17.338	115,1
Iznajmljivanje vozila	581	650	688	808	1.043	1.146	197,2
Putničke agencije	1.708	1.794	1.899	1.955	2.074	2.198	128,7
Ukupno	21.528	23.232	23.800	24.062	24.583	26.522	123,2
Kao postotak sektora usluga	32,1	33,5	33,8	33,4	33,0	33,5	104,4

Izvor: Izrada autora prema: Državni zavod za statistiku

Promatrajući prethodno navedenu tablicu, uočava se da je najznačajniji rast u broju operativnih tvrtki tijekom petogodišnjeg razdoblja zabilježen u sektoru iznajmljivanja vozila, s impresivnim povećanjem od čak 97,2%. Njeza slijedi djelatnost prijevoza s rastom od 51,8%.

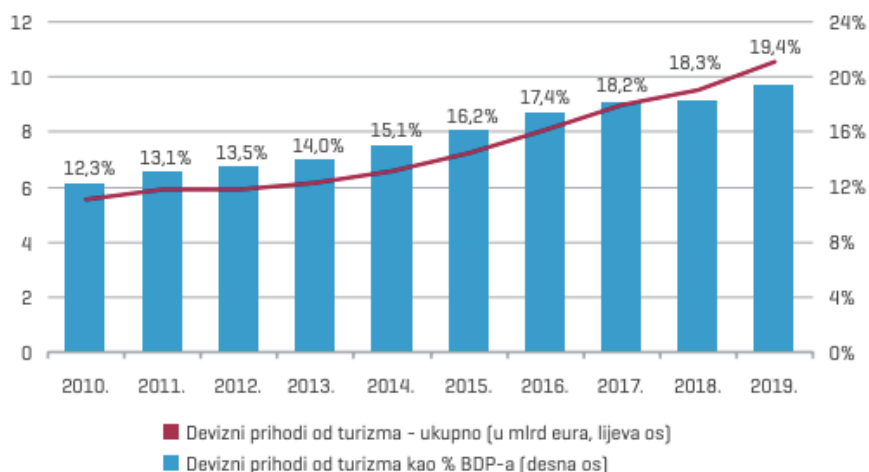
Tablica 3 Broj zaposlenih u sektoru turizma prema turističkim djelatnostima, od 2013. do 2018. godine

	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	Indeks promjene
Prijevoz	14.343	14.642	15.351	15.273	15.563	16.261	113,4
Smještaj	30.800	30.767	31.479	32.519	35.930	38.607	125,3
Hrana	59.714	65.233	63.337	65.842	67.647	68.782	115,2
Iznajmljivanje vozila	1.311	1.611	1.541	1.896	2.485	3.324	253,5
Putničke agencije	5.751	6.446	6.658	6.415	6.799	6.941	120,7
Ukupno	111.919	118.699	118.366	121.945	128.424	133.915	119,7
Kao postotak sektora usluga	32,2	33,1	33,2	33,6	33,7	34,7	

Izvor: Državni zavod za statistiku

Budući da se u sektoru iznajmljivanja vozila dogodio najveći rast broja aktivnih tvrtki, još značajniji rast se bilježi u istoj branši kada je riječ o povećanju broja zaposlenih u istom razdoblju, s indeksom promjene od 253,5. Također, djelatnost smještaja pokazuje velik porast broja zaposlenih od 25,3%.

U nastavku je prikazan grafikon o deviznim prihodima od turizma u razdoblju 2010.-2019. godine.



Grafikon 2 Devizni prihodi od turizma (2010.-2019)

Izvor: Državni zavod za statistiku

Tijekom 2010. godine, hrvatski sektor turizma je ostvario devizne prihode u iznosu od 5,6 milijardi eura, što je predstavljalo 12,3% BDP-a. Iz prikazane tablice se razabire da je nakon gotovo deset godina, odnosno 2019. godine, taj iznos narastao na 10,5 milijardi eura, što predstavlja 19,4% i gotovo petinu ukupnog BDP-a. Prema preliminarnim podacima Hrvatske narodne banke, turistički sektor je u 2019. godini ostvario devizne prihode u visini od 10,6 milijardi eura, čineći tako velikih 37,3% ukupnog izvoza Hrvatske.⁷

2.2. Značaj i utjecaj tehnologije u turizmu i hotelijerstvu

Suvremeni trendovi koji su preplavili današnje društvo imaju dubok utjecaj na evoluciju turizma. Progres informacijsko-komunikacijske tehnologije, dinamika političkih preokreta, preoblikovanje konzumentskih pristupa i sveobuhvatna ekonomska integracija predstavljaju nezaobilazne faktore promjena kojima je prožeta globalna turistička sfera. U kontekstu ovih promjena, procjenjuje se da će se turizam nastaviti širiti, prepoznajući se kao izrazito plodonosna industrija. Deset očitih makrotrendova, s dubokim dosljednostima za konzumente, inkorporira:

- globalizacija, koja uključuje sve šire međusobno ispreplitanje i međudjelovanje između nacija i kultura, na ključan način oblikuje tržišne dinamike i koncentrirano natjecanje;
- tehnološki poticaj, nagomilavajući nove artikle, usluge i komunikacijske strategije, prestrukturira modalitete potrošnje, nabavke i iskorištavanja proizvoda i usluga;

⁷ Rašić, I., (ur.) (2020): *Sektorske analize*. Zagreb: Ekonomski institut Zagreb, 81(9), dostupno na: https://www.eizg.hr/userdocsimages/publikacije/serijske-publikacije/sektorske-analize/SA_turizam_2020.pdf

- mirnodopski stan, čija činjenica nosi potencijalno distinktivni utjecaj na tržišne uvjete i cijene produkata i usluga;
- kriza zaduženosti, koja odražava problematike zaduženosti nacija i tvrtki, izazivajući mogući efekt na ekonomske dinamike i potrošački apetit;
- promijenjene konzumentske prakse, ukorijenjene u promjeni navika i obrasca konzumentskog ponašanja, što obuhvaća faktore poput okolišne osviještenosti, zdravstvene svijesti i sigurnosnih aspekata;
- faktor poticaja rasta, kojim se ustrajno promovira ekonomska proširenost i potrošnja kroz niz različitih strategija i političkih smjernica;
- "stoljetni životni stil" i anticipacije, ilustrirajući ponašanje i anticipiranja potrošača koji sve dulje obitavaju, težeći proizvodima i uslugama prilagođenima njihovim zahtjevima;
- sindrom "doma u blizini", reflektira sklonost prema lokalnoj i inačicom domaćih proizvoda i usluga;
- aksijalna usmjerenost na sebe, odražavajući izraženiju individualnost i povećanu introspekciju među potrošačima;
- istinski istraživački impuls, ukazujući na potrebu potrošača za podacima i provjerom prije donošenja odluka o kupnji.⁸

Najveći utjecaj dolazi od promijenjenog ponašanja potrošača i kao posljedica razvoja novih tehnologija, a koji pak utječu na nastanak novih tržišta. Drugim riječima, poslovne aktivnosti hotelskih entiteta i njihov položaj unutar turističkog sektora usko su povezani s oscilacijama u međunarodnom turističkom ponašanju, budući da su podložni dinamikama u amplitudi i kompoziciji turističke potražnje s jedne strane, te su uvjetovani napretkom tehnoloških rješenja s druge strane. U skladu s takvim prilikama, daljnji traktorni oblik hotelske ponude će se razvijati, a navedeni izazovi nužno će indusirati preobrazbe u strategijskom putokazu hotelskih kompanija.

U suvremenoj domeni hotelskog poslovanja, primjena naprednih tehnologija, naročito unutar informacijskog sektora, sve više će oblikovati transformaciju cjelokupnog djelovanja. Moderni hoteli ne mogu više egzistirati bez korištenja novih informacijskih tehnologija koje doprinose preglednosti cjenovne politike i prezentaciji sadržaja hotela i drugih smještajnih objekata. Implementacija ovih tehnoloških rješenja povezana je s:

⁸ Vuković, I., (2006): Suvremeni trendovi u razvoju turizma u Europskoj uniji. *Tourism and Hospitality Management*; 12(1)

- uspostavom elektroničkog sustava upravljanja poslovanjem (integriranjem svih poslovnih segmenata hotela - financije, računovodstvo, istraživanje, prodaja i marketing, ljudski resursi, kontrola, recepcija, kuhinja - radi pružanja sveobuhvatnih informacija gostima, upravljanja zalihama i drugih aspekata),
- konstrukcijom vlastitih rezervacijskih alata ili sudjelovanjem u jednom od rezervacijskih sustava (aviokompanije, međunarodni hotelski lanci, turoperatori i centralne nacionalne mreže) koji omogućuju brzu, ekonomičnu i učinkovitu razmjenu informacija, rezerviranje, elektroničko plaćanje i slično.

Suvremeno komercijalno tržište postavlja zahtjevu paradigmu kontinuirane kreacije novih produkata, usluga i inovacija, što usporedno reflektira evoluciju želja i potreba konzumera. Otuda, vitalnost na tržištu ne počiva isključivo na statičkoj održivosti prethodne ponude, već iznimno na sposobnosti generiranja inovativnih proizvoda, usluga i perspektiva, konstruirajući pri tom osvježenje za angažiranje novih konzumenata i retenciju već etabliranih. Aktivacija inovacija uvelike prožima ciklus konceptualizacije koji adresira razrješenje izazova, a to podrazumijeva restrukturaciju, troškovno uštedljivu transformaciju, inkorporiranje novih alokacija sredstava ili povećanje kvalitete komunikacijskih tokova. Inovacijski impulsi motiviraju, usvajaju i implementiraju progresivne koncepte, proceduralne aspekte, proizvode ili usluge, čime uzajamno usklađuju usvajanje i operacionalizaciju ovog konstrukta, čija relevantna interpretacija prihvaćanja i aplikacije izranja kao ključni aksiom ovog konteksta.⁹

Uvođenje informacijske tehnologije ima svoje temelje u ciljevima hotela, a ti se ciljevi fokusiraju na:

- povećanje profita
- optimalno iskorištavanje raspoloživih resursa i kapaciteta
- podizanje kvalitete usluga
- olakšano upravljanje poslovanjem.

Implementiranjem informatizacije u sektor hotela ostvaruju se specifični rezultati, omogućavajući olakšano prikupljanje poslovnih podataka, uključujući izvještaje. To dalje olakšava proces obrade informacija i prati promjene koje utječu na poslovanje. Sve navedeno zajedno dovodi do stvaranja jedinstvene baze podataka koja obuhvaća sve aspekte hotelskog djelovanja.

⁹ Hall, C. M., Williams, A. M., (2014): *Tourism and Innovation*. London; New York: Routledge Taylod & Francis Group, str.5.

Primjena informacijske tehnologije u hotelijerstvu donosi izazove u upravljanju, koji uključuju sljedeće poteškoće:

- upravljanje inovacijama, uključujući tehnološki napredak, organizacijsku strukturu i upravljanje putem interneta, zahtijeva poticanje kreativnosti i razvoj novih ideja kako bi se oblikovala nova poslovna filozofija;
- upravljanje kvalitetom igra ključnu ulogu u uspješnom vođenju hotelskog sustava koji kontinuirano unaprjeđuje kvalitetu poslovanja;
- upravljanje transformacijom poslovanja predstavlja dodatan izazov, budući da se hotelska metodologija temeljena na informacijskoj tehnologiji mora prilagoditi i preoblikovati kako bi osigurala učinkovitost.¹⁰

Važno je također naglasiti i kako je uvođenje informacijske tehnologije dovelo i do mijenjanja organizacijske strukture.

Ipak, važnost informacijskih tehnologija u hotelijerstvu se očituje kroz sljedeće aspekte:

- povećanje učinkovitosti upravljanja i komunikacije,
- unapređenje kvalitete turističkih proizvoda i usluga,
- kreiranje novih proizvoda i usluga,
- stvaranje novih inovativnih poslova,
- ostvarivanje novih iskustava kroz različita partnerstva,
- poboljšanje distribucije turističkog proizvoda i usluga,...

Istraživanja koja se bave primjenom informacijske tehnologije u hotelijerstvu nedvojbeno pokazuju da se kvaliteta usluge prema gostima i operativna efikasnost hotela značajno unaprjeđuju kada se implementira informacijski sustav, bilo da se to postupno provodi modularno ili sveobuhvatno odmah.¹¹

U nastavku se navode neki primjeri utjecaja tehnologije odnosno informatizacije na razvoj hotelskog poslovanja. To su:

- internet rezervacije - gostima je sada omogućeno da putem interneta pregledaju raspoloživost soba, cijene i posebne ponude te da rezerviraju svoj boravak u hotelu (ovo je transformiralo način na koji gosti pristupaju informacijama o hotelu i obavljaju rezervacije, što je nagnalo hotele da se usmjere na razvoj svoje prisutnosti na internetu te na brže i jednostavnije online sustave za rezervacije);

¹⁰ Galičić, V., Šimunić, M. (2006): *Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu*. Opatija: Fakultet za turistički i hotelski menadžment, str. 105.

¹¹ Garbin Praničević, D., Pivčević, S., Garača, Ž. (2010): Razvijenost informacijskih sustava velikih poduzeća u Hrvatskoj. *Acta Turistica Nova*; 4(2): 121-150.

- digitalni promocijski materijali - tehnologija je otvorila nove puteve za oglašavanje hotela putem društvenih medija, Google oglašavanja, e-pošte i drugih online marketinških kanala (to je omogućilo hotelima da dosegnu novu publiku i usmjere marketinške napore prema specifičnim tržišnim segmentima);
- automatizacija operacija - različiti poslovni procesi u hotelu, kao što su upravljanje zalihama, registracija gostiju, naplata i drugi, mogu biti automatizirani kako bi postali učinkovitiji uz pomoć tehnologije (to smanjuje rizik od ljudskih grešaka i povećava produktivnost);
- upravljanje gostima - uvođenje tehnologije kao što su kartice za pristup, digitalne prijave i pametne sobe omogućuje hotelima da pruže unaprijedenu uslugu svojim gostima; također, sustavi za upravljanje odnosima s gostima (CRM) omogućuju hotelima da prate povratne informacije gostiju i unaprijede svoje usluge;
- upravljanje infrastrukturom - različite tehnologije za upravljanje infrastrukturom, kao što su sustavi za upravljanje osvjetljenjem, klimatizacijom i grijanjem, mogu doprinijeti boljoj energetskej učinkovitosti hotela i smanjenju troškova.

Dakle, suvremeno poslovanje prepoznaje tehnologiju kao ključan faktor za privlačenje i zadržavanje hotelskih gostiju, te to implicira ulaganje u raznolike koncepte koji izravno potiču osobni angažman. U skladu s rastućim očekivanjima, iznenađenje i zadovoljstvo ustupaju mjesto anticipaciji i pretpostavkama. Rezervacije trebaju biti lako dostupne putem različitih pametnih uređaja, sobe za goste trebaju prilagoditi sadržaju prema njihovim potrebama, dok je iznimno važno osigurati snažnu mrežnu pokrivenost, budući da su podaci izuzetno vrijedno dobro.

3. PREGLED INDUSTRIJE HOTELIJERSTVA

3.1. Razvoj industrije hotelijerstva

Povijest hotela ima korijene u drevnim vremenima. Grčka termalna kupališta služila su oporavku, dok su Rimljani nudili smještaj putnicima u svojim vilama. Upravo se oni vežu uz razvitak prvih termalnih kupališta u Engleskoj, Švicarskoj i Srednjem istoku. Karavan-saraji su se pojavili kao odmorišta na rutama Srednjeg istoka, dok su samostani i opatije pružali putnicima odmor. Vjerski redovi sagradili su prva svratišta, hospicije i bolnice za prolaznike. Inn-ovi su se počeli širiti Europom, poput Les Trois Rois u Baselu. U Kini i Mongoliji postojalo je oko 1200 odmorišta. U Belgiji je otvoren inn Cour Saint Georges, a u Engleskoj The Angel Inn. Ovi objekti označavaju preteče modernih hotela.¹²

Industrija hotelijerstva doživjela je značajan razvoj kroz povijest, prateći promjene u društvu, tehnologiji i putničkim navikama. Početkom 15. stoljeća je francuski zakon zahtijevaju da se hotelska poduzeća registriraju, a engleski je zakon ta pravila uveo za inn-ove (u to je razdoblje registrirano oko 600 inn-ova).¹³

Počeci modernog hotelijerstva datiraju iz 18. i 19. stoljeća, kada su se prvi luksuzni hoteli otvorili u većim gradovima. Tako su se u New Yorku otvorili prvi hoteli u centru, a kasnije i u Copenhagenu u 18. stoljeću. Početkom 19. stoljeća je izgrađen Royal Hotel u Londonu, a potom su se počeli javljati hotelski resorti duž Francuske i Talijanske rivijere. Prvi hoteli isticali su se luksuznim sadržajem i uslugom te su privlačili imućne putnike.

Tijekom 20. stoljeća, industrija hotelijerstva doživjela je brz rast zbog sve većeg broja putnika, razvoja transporta i globalizacije. Uz to, razvoj lanaca hotela omogućio je standardizaciju usluga i veću dostupnost smještaja. Uvođenje novih tehnologija, poput računalnih sustava za upravljanje hotelima i online rezervacijskih platformi, značajno je utjecalo na način poslovanja hotela.

Danas se industrija hotelijerstva suočava s izazovima poput sve veće konkurencije, promjena u preferencama gostiju te ekološke osviještenosti. Hoteli se sve više usmjeravaju prema održivom poslovanju i pružanju jedinstvenih iskustava kako bi privukli modernog putnika.

¹² Hotelijer.wordpress.com: *Povijest hotelijerstva*, dostupno na: <https://hotelijer.wordpress.com/povijest-hotelijerstva/>

¹³ Ibid.

3.2. Trenutni izazovi u upravljanju hotelima

Neki od najvećih problema i izazova s kojima se hotelijeri susreću u svom poslovanju su:

- Povećanje broja iznajmljivača i jaka konkurencija,
- Promijenjena očekivanja gostiju,
- Dinamika tržišta i promjene,
- Nestabilni priljevi novca,
- Zapošljavanje i zadržavanje osoblja,
- Poskupljenje dnevne potrošnje,
- Izazovi vezani uz sigurnost podataka,
- Izgubljena lojalnost gostiju,
- Nekorištenje statističkih podataka (izostanak analitičkog pristupa),...¹⁴

Stoga je od neminovne važnosti adekvatno upravljanje hotelima, koje sa sobom nosi također raznolike izazove. Stoga je presudnopažljivo rukovođenje. Prilagođavanje promjenjivim potrebama gostiju, kao i održavanje kvalitete usluge i iskustva, ključni su aspekti. Uz stalno mijenjajuće preferencije gostiju, hotelijeri se suočavaju s izazovom pružanja personaliziranog iskustva koje zadovoljava različite zahtjeve. U isto vrijeme, održavanje dosljedne kvalitete usluge u svim segmentima hotela, od hrane i pića do čistoće soba, zahtijeva koordinaciju i nadzor.¹⁵

Tehnološki izazovi također su neizbježni. Uvođenje i integracija naprednih sustava za upravljanje hotelom, rezervacije online, praćenje gostiju i analitika za bolje razumijevanje njihovih preferencija i ponašanja zahtijevaju kontinuiranu tehnološku nadogradnju. Uz to, sigurnost podataka i privatnost gostiju postaju sve važniji izazovi s porastom digitalizacije.

Upravljanje osobljem također predstavlja veliki izazov. Hotelijeri moraju osigurati dovoljan broj obučenih i motiviranih djelatnika kako bi pružili visoku razinu usluge. Održavanje kvalitetnog tima, upravljanje radnim vremenima, te razvoj programa za obuku i motivaciju osoblja, sve su to složeni aspekti upravljanja hotelskim osobljem.¹⁶

¹⁴ MegaBooker.hr: *Kako se nositi s izazovima u hotelijerstvu?*, dostupno na: <https://megabooker.hr/najveci-izazovi-u-hotelijerstvu/>

¹⁵ Kasavana, M. L. (2016): *Managing technology in the hospitality industry*. Routledge.

¹⁶ Ibid.

3.3. Potreba za suvremenim software-ima u hotelijerstvu

Kao što je ranije rečeno, razvoj suvremenih tehnologija ima sve značajniji utjecaj na industriju hotelijerstva. U današnjem sve konkurentnijem okruženju, upotreba naprednih software-skih rješenja postala je ključna za efikasno upravljanje hotelima. Suočeni s rastućim očekivanjima gostiju i brzim promjenama u putničkim trendovima, hotelijeri se sve više okreću sofisticiranim software-ima kako bi zadovoljili potrebe tržišta.

Korištenje software-a u hotelskom poslovanju ima niz prednosti i pozitivnih učinaka na zaposlenike, goste i cjelokupno poslovanje. Neke od tih prednosti su:

- pojednostavljene operacije (automatizacija zadataka poput dodjele soba, naplate, upravljanja zalihama; olakšava hotelskom osoblju da se usredotoči na druge aspekte svog posla),
- poboljšano iskustvo gostiju (jednostavan postupak prijave i odjave, online rezervacija soba, pristup informacijama u stvarnom vremenu o dostupnosti soba, cijenama i ponuđenim uslugama),
- poboljšana komunikacija osoblja s gostima (integrirani sustav za razmjenu poruka),
- bolje financijsko upravljanje (automatiziranje procesa naplate i plaćanja, pružanje detaljnih izvješća o prihodima, troškovima i stopama popunjenosti, što pomaže upraviteljima hotela da donose odluke o cijenama i proračunu),
- jednostavnije upravljanje podacima (sigurno pohranjivanje podataka o gostima i upravljanje njima; generiranje izvješća o demografiji gostiju, preferencijama i povijesti rezervacija što pomaže razumjeti goste i prilagoditi usluge u skladu s tim).¹⁷

Svrstavajući ih u kategorije, može se reći da suvremeni software-i pridonose sljedećim područjima u upravljanju hotelima:

- upravljanje rezervacijama i online prisutnost,
- analitika i personalizacija usluge,
- upravljanje operacijama i komunikacija osoblja.¹⁸

Naime, suvremeni softveri omogućuju hotelima da upravljaju svojim rezervacijama na učinkovit način. Online rezervacijski sustavi omogućuju gostima jednostavno pretraživanje raspoloživih soba i brzu rezervaciju, dok istovremeno olakšavaju hotelskim menadžerima

¹⁷ Sriggle (2023): *What Are the Benefits of Using a Hotel Management System?*, LinkedIn, dostupno na: <https://www.linkedin.com/pulse/what-benefits-using-hotel-management-system-sriggle>

¹⁸ Chathoth, P. K., Ungson, G. R., Harrington, R. J., Chan, E. S. (2016): Co-creation and higher order customer engagement in hospitality and tourism services: A critical review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*; 28(2): 222-245.

praćenje popunjenosti i kapaciteta. Osim toga, prisutnost na online platformama, uključujući web stranice hotela i društvene mreže, postaje ključna za doseganje šire publike i privlačenje potencijalnih gostiju.

Nadalje, napredni softveri omogućuju hotelima praćenje i analizu podataka o gostima kako bi bolje razumjeli njihove preferencije i ponašanje. Ovi podaci omogućuju personalizaciju usluga, pružajući gostima iskustvo prilagođeno njihovim potrebama. Na temelju analitike, hotelijeri mogu optimizirati ponudu, kreirati ciljane marketinške kampanje i poboljšati ukupno zadovoljstvo gostiju.

Konačno, suvremeni softveri olakšavaju internu koordinaciju i komunikaciju unutar hotela. Sustavi za upravljanje hotelskim operacijama omogućuju efikasno upravljanje inventarom, nabavkom i radnim rasporedima osoblja. Ovi alati također omogućuju bolje praćenje troškova i prihoda te optimizaciju poslovanja.

Zaključno se može reći da u današnjem dinamičnom okruženju hotelijerstva, suvremeni software-i nisu samo luksuz, već postaju neophodan alat za uspješno upravljanje i konkurenciju. Ovi alati omogućuju hotelima da se prilagode promjenjivim potrebama gostiju, optimiziraju operacije i pruže personalizirane usluge, čime se stvara nezaboravno iskustvo za svakog gosta. Uz rastuću važnost tehnoloških inovacija, investiranje u suvremene software-e postaje ključni korak ka dugoročnom uspjehu u hotelijerstvu.¹⁹

¹⁹ Shao, Z., Feng, Y., Liu, L. (2019): Technology readiness and consumer preferences for hotel selection: An exploratory study of Chinese travelers. *International Journal of Hospitality Management*, 83: 76-85.

4. PRIMJENA SUVREMENIH SOFTWARE-A U RAZLIČITIM PODRUČJIMA HOTELIJERSTVA

Suvremeni software-i igraju ključnu ulogu u unaprijeđenju poslovanja u hotelijerstvu. Njihova primjena obuhvaća širok spektar funkcionalnosti u različitim područjima, doprinoseći efikasnijem upravljanju i pružanju kvalitetne usluge gostima. Drugim riječima, ovi alati omogućuju hotelima da unaprijede svoje poslovanje, poboljšaju uslugu gostima i ostvare konkurentske prednosti na dinamičnom tržištu hotela.

Dakle, u ovome se poglavlju razmatra kako se suvremeni software-i primjenjuju u rezervacijama i upravljanju inventarom, upravljanju gostima i osobljem, financijskom upravljanju i računovodstvu, marketingu i prodaji te analitici i izvještavanju. Drugim riječima, istražuju se različiti primjeri suvremenih software-a koji se koriste u različitim područjima hotelijerstva.

4.1. Rezervacije i upravljanje inventarom

Suvremeni software-i za rezervacije i upravljanje inventarom omogućuju hotelima da učinkovito pratite raspoloživost soba, cijene te prilagodite ponude prema sezonskim promjenama i posebnim događanjima. Imaju ključnu ulogu u olakšavanju procesa rezervacija, optimizaciji iskorištenosti kapaciteta te osiguravanju dobre komunikacije s gostima.

Nisu svi hoteli u mogućnosti implementirati i održavati kompleksna softwear-ska rješenja za upravljanje hotelskim operacijama. Kao rezultat toga, neki hoteli preferiraju se oslanjati isključivo na aplikacije koje su fokusirane na upravljanje rezervacijama gostiju. Ovi software-i za hotelske rezervacije imaju sposobnost olakšavanja procesa rezervacija kako za klijente tako i za osoblje hotela. Njihova prisutnost pridonosi cjelokupnom korisničkom iskustvu, osiguravajući glatke operacije tokom faze rezervacije u životnom ciklusu korisnika. Iako su zaposlenici odgovorni za upravljanje rezervacijama direktni korisnici ovakvih aplikacija, treba napomenuti da obilje informacija o gostima pohranjenih putem ovih aplikacija pruža značajne prednosti prodajnim i marketinškim timovima u identifikaciji novih poslovnih prilika.²⁰

U cilju postizanja optimalnih poslovnih rezultata, imperativno je da software za hotelske rezervacije bude adekvatno integriran sa pozadinskim software-om, kao što je računovodstveni sustav, ili sa drugim specijaliziranim aplikacijama razvijenim za turističku industriju,

²⁰ G2.com: *Best Hotel Reservations Software*, dostupno na: <https://www.g2.com/categories/hotel-reservations>

uključujući software za turoperatore i putničke agencije. Iako većina rješenja za hotelsko upravljanje sadrži modul za upravljanje rezervacijama, postoji i varijabilnost u smislu da neka rješenja uspostavljaju suradnju sa specijaliziranim software-om za hotelske rezervacije, koji dolazi od nezavisnih pružatelja usluga.²¹

S ciljem da se uvrsti u kategoriju hotelskih rezervacija, proizvod mora udovoljavati sljedećim ključnim kriterijima:

- pružiti web portale za online rezervacije, olakšavajući gostima da jednostavno rezerviraju smještaj;
- automatski upravljati dostupnošću soba ili kapaciteta na temelju faktora kao što su kapacitet i potražnja;
- omogućiti upravljanje rezervacijama putem različitih kanala, uključujući web, e-poštu i telefon;
- osigurati praćenje otkazivanja i drugih promjena u rezervacijama kako bi se pravilno upravljalo tim situacijama;
- pružiti raznovrsne opcije rezervacija, uključujući promotivne ponude kako bi se privukao širi spektar gostiju;
- integrirati više opcija plaćanja i omogućiti integraciju sa software-om za obradu plaćanja kako bi se olakšala transakcijska iskustva gostiju;
- omogućiti obradu nagrada kao dio programa vjernosti, čime se podstiče povjerenje i angažman gostiju.²²

Od software-a za hotelske rezervacije koristi mogu imati hoteli, objekti za noćenje i doručak, gostionice, odmarališta i sva druga ugostiteljska poduzeća. Ugostiteljska industrija prezasićena je opcijama, a hotelijeri mogu koristiti razne alate da steknu prednost pred konkurencijom spram drugih tvrtki koje možda još uvijek koriste zastarjele sustave upravljanja. Ova rješenja omogućuju tvrtkama s minimalnim brojem osoblja da se nose s velikim količinama posla koji bi bili neodoljivi bez automatizacije software-a. Uspostavljeni sustav rezervacija centralizira dnevne operacije upravljanja hotelom, poboljšavajući transparentnost i komunikaciju s osobljem.²³

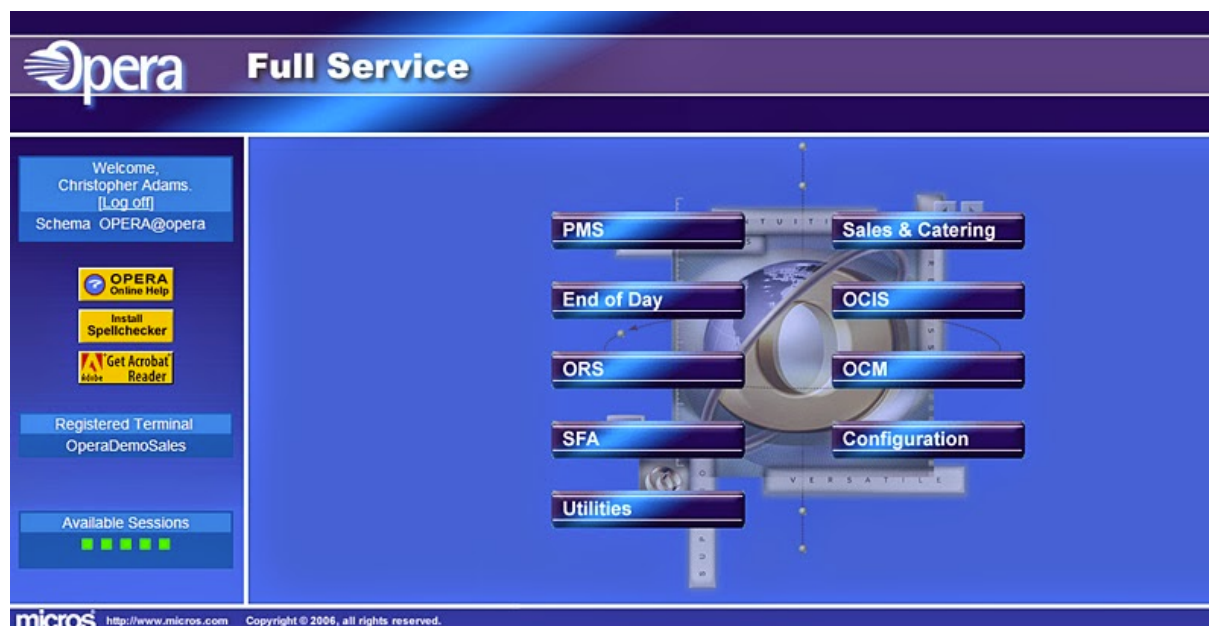
Jedan od popularnih software-a je **Opera Property Management System** razvijen od strane Oracle-a. Ovaj sustav omogućuje brzu i preciznu upravu rezervacija te integraciju s

²¹ Ibid.

²² Ibid.

²³ G2.com: *Who Uses Hotel Reservations Software?*, dostupno na: <https://www.g2.com/categories/hotel-reservations#product-listing-bookinglayer>

drugim poslovnim aplikacijama.²⁴ Rješenja OPERA 5 za upravljanje imovinom omogućuju hotelijerima da usmjere mnoge aspekte svog poslovanja—uključujući rezervacije, lojalnost, prodaju i catering—kako bi poboljšali uslugu gostima i povećali profitabilnost. Dizajnirana za fleksibilnost, OPERA 5 savršeno odgovara hotelima svih vrsta, od neovisnih objekata do međunarodnih odmarališta.²⁵



Slika 1 Prikaz Opera Property Management System-a

Izvor: besthoteladvisor.blogspot.com: OPERA PROPERTY MANAGEMENT SYSTEM, dostupno na: <https://besthoteladvisor.blogspot.com/2014/10/opera-property-management-system.html>

Passkey usmjerava i automatizira rezervacije sastanaka i događaja za hotele, DMO-e i prostore—stvarajući vrijedne prilike za povećanje prodaje. Organizatori događaja imaju koristi od centraliziranog bloka soba i sustava upravljanja rezervacijama, a hoteli mogu promovirati nadogradnju soba, produženi boravak i druge pogodnosti za grupne goste.²⁶

Nadalje, **Cloudbeds** je sveobuhvatan software-ski sustav koji uključuje rezervacije, upravljanje zalihama, praćenje gostiju i računovodstvo. Ovaj sustav omogućuje hotelima da centraliziraju sve informacije, poboljšaju vidljivost dostupnosti soba te prate upite i rezervacije kroz različite kanale, uključujući online platforme za rezervacije.²⁷

²⁴ Opera Property Management System, dostupno na: <https://www.oracle.com/hospitality/>

²⁵ Oracle.com: *Oracle OPERA 5 Property Management Solutions*, dostupno na: <https://www.oracle.com/cis/hospitality/products/opera-property-services/>

²⁶ G2.com: *Passkey*, dostupno na: <https://www.g2.com/products/passkey/reviews>

²⁷ Cloudbeds, dostupno na: <https://www.cloudbeds.com>

RoomKeyPMS je jednostavan i intuitivan software koji pomaže hotelima u upravljanju rezervacijama, gostima i plaćanjima. Integrira se s različitim kanalima za rezervacije te olakšava praćenje prihoda i upravljanje inventarom soba.²⁸

Bitno je spomenuti i **ResNexus**. To je software koji je posebno usmjeren na manje hotele, pansionere i bed & breakfast smještaje. Omogućuje upravljanje rezervacijama, gostima i plaćanjima te pruža alate za kreiranje personaliziranih ponuda i promotivnih akcija.²⁹

Hotelogix je cloud-based software koji pomaže hotelima svih veličina u upravljanju rezervacijama, upravljanju zalihama i praćenju gostiju. Ovaj sustav omogućuje pristup ključnim podacima i funkcijama putem internetskog preglednika, olakšavajući upravljanje hotelom iz različitih lokacija.³⁰

Frontdesk Anywhere je software koji se ističe svojim korisničkim sučeljem i prilagodljivim opcijama. Omogućuje rezervacije, praćenje gostiju i inventara te pruža analitičke alate za bolje razumijevanje performansi hotela.³¹

Prethodno su navedeni samo neki od primjera dostupnih software-a koji pomažu hotelima u rezervacijama i upravljanju inventarom. Prije donošenja odluke o odabiru određenog software-a, bitno je da hoteli provjere funkcionalnosti i kompatibilnost sa specifičnim potrebama hotela.

Software-e za rezervaciju u hotelima koriste:

- osoblje recepcije: praćenje dostupnosti soba u stvarnom vremenu i pomoć gostima pri prijavi i odjavi iz soba;
- marketinški timovi — alati za hotelske rezervacije otključavaju trendove podataka koji pomažu marketinškim timovima da pozicioniraju tvrtku kako bi povećali popunjenost tijekom cijele godine; također, tvrtke mogu procijeniti koji kanali za rezervaciju nisu uspješni i odlučiti usmjeriti više resursa na osiguranje prodaje;
- putnički agenti — neki alati nude specijalizirana sučelja koja pomažu putničkim agentima i srodnim agencijama za aranžmane povećati prodaju; agenti mogu tražiti smještaj koji zadovoljava želje putnika i lako pristupiti promotivnim cijenama koje hotel može ponuditi.³²

²⁸ RoomKeyPMS, dostupno na: <https://roomkeypms.com>

²⁹ ResNexus, dostupno na: <https://www.resnexus.com>

³⁰ Hotelogix, dostupno na: <https://www.hotelogix.com>

³¹ Frontdesk Anywhere, dostupno na: <https://www.frontdeskanywhere.com>

³² G2.com: *Who Uses Hotel Reservations Software?*, dostupno na: <https://www.g2.com/categories/hotel-reservations#product-listing-bookinglayer>

Zaključno se može reći da primjena software-a za hotelske rezervacije predstavlja ključni korak u osiguravanju optimalnog iskustva gostiju i efikasnog upravljanja poslovnim operacijama u hotelskom sektoru.³³

4.2. Upravljanje gostima i osobljem

Upravljanje gostima i osobljem ima ključnu ulogu u postizanju uspješnog i zadovoljavajućeg iskustva unutar ugostiteljske industrije. Ova dva aspekta su međusobno povezana i igraju odlučujuću ulogu u stvaranju pozitivnog okruženja za sve sudionike - kako za goste, tako i za osoblje.

Današnji gosti očekuju biti prepoznati i tretirani kao pojedinci. Stoga se može reći da upravljanje gostima nije samo vezan uz pružanje usluga, već i uz stvaranje osobnog i pametnog iskustva za svakog pojedinog gosta. To uključuje poznavanje želja, potreba i preferencija gostiju te pružanje personaliziranih usluga koje odgovaraju njihovim očekivanjima. Učinkovit sustav za upravljanje gostima omogućava praćenje povijesti gostiju, komunikaciju putem različitih kanala, upravljanje rezervacijama i prilagodbu ponude kako bi se gostima osiguralo izvanredno iskustvo. Primjerice poželjan je personalizirani marketing putem e-pošte. Tehnološke platforme kao što su CRM i CEM koriste velike podatke za stvaranje interakcije jedan na jedan između gosta i domaćina na razini. Chatbotovi pokretani umjetnom inteligencijom pokazali su se kao prednost korisničke službe i tijekom procesa rezervacije i pri odgovaranju na pitanja koja se ponavljaju. strategije poslovanja hotela sve više se razvijaju uz pomoć sustava za upravljanje koji prate i unaprjeđuju prihode, odnose s klijentima, imovinom, distribucijskim kanalima i reputacijom. Također je važno napomenuti rastući značaj integriranog komuniciranja, prediktivne analitike, stvaranja profila korisnika te međusobne povezanosti različitih softverskih programa, što ima za cilj uspostaviti koherentan sustav.³⁴

Govoreći o zaposlenima (osoblju), zapravo se misli na tim ljudskih resursa hotela. Ljudski potencijali obuhvaćaju zaposlene koji doprinose postizanju ciljeva organizacije primjenom svojih znanja, vještina i sposobnosti, što rezultira stvaranjem prednosti u konkurenciji. Dakle, danas su ljudski resursi najvažniji aspekt poduzeća - dinamični i kreativni čimbenici koji sudjeluju u inovacijama, planiranju, generiranju ideja itd. U suvremenom poslovnom

³³ G2.com: *Best Hotel Reservations Software*, dostupno na: <https://www.g2.com/categories/hotel-reservations>

³⁴ EHL Insights (2022): *2022 Top Hospitality Industry Trends*, dostupno na: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-industry-trends>

okruženju, upravljanje ljudskim potencijalima ima ključnu ulogu u uspješnosti svakog poslovnog subjekta.³⁵

Pojam upravljanja ljudskim potencijalima pretpostavlja donošenje menadžerskih odluka koje imaju utjecaj na odnos između organizacije i zaposlenih. Upravljanje ljudskim resursima je društvena, interdisciplinarna, primjenjiva eklektička znanost koja je nastala deriviranje i integriranjem nastalih induktivnim i deduktivnim istraživanjima u nizu područja znanosti.³⁶ Znanost o upravljanju ljudskim potencijalima je relativno novo područje znanosti koje nema mnogo modela već se upravljanje ljudskim potencijalima promatra kao intervenirajuća varijabla između organizacijskih karakteristika i organizacijskih rezultata.³⁷

Upravljanje osobljem igra ključnu ulogu u osiguravanju kvalitetnih usluga i održavanju zadovoljstva osoblja. Motivirano i dobro obučeno osoblje doprinosi visokoj kvaliteti usluge koju hotel pruža. Upravljanje osobljem uključuje procese kao što su selekcija, obuka, usmjeravanje i motivacija, te osigurava da osoblje bude dovoljno opremljeno da se nosi s različitim situacijama i zahtjevima gostiju.

Software-i za upravljanje gostima i osobljem omogućuju personaliziranu uslugu i bolje iskustvo gostiju. Igraju ključnu ulogu u osiguravanju personaliziranih iskustava za goste, učinkovitim upravljanju hotelskim timom te poboljšanju komunikacije unutar hotela. U nastavku se navode neki primjeri software-a za upravljanje gostima i osobljem.

Guestfolio je primjer software-a koji pomaže hotelima u praćenju preferencija gostiju, pružanju personaliziranih ponuda te komunikaciji putem digitalnih kanala.³⁸

Nadalje, **ALICE** je software koji pomaže hotelima da učinkovito upravljaju komunikacijom između osoblja i gostiju. Sustav omogućuje gostima da postavljaju upite i zahtjeve te pruža osoblju alate za praćenje i rješavanje tih zahtjeva. Također, olakšava internu komunikaciju među osobljem, čime se povećava efikasnost rada.³⁹

Quore je sveobuhvatna platforma za upravljanje gostima i osobljem koja obuhvaća komunikaciju, upravljanje zadacima, praćenje održavanja i još mnogo toga. S ovim software-om, hoteli mogu bolje koordinirati svoje operacije te osigurati da se svi zadaci izvršavaju učinkovito.⁴⁰

³⁵Goić, S. (1998): *Suvremeni trendovi u organizaciji upravljanja ljudskim resursima*. Split: Ekonomski fakultet Sveučilišta u Splitu, str.331.

³⁶Bahtijarević-Šiber, F. (1999): *Management ljudskih potencijala*. Zagreb: Golden marketing, str.6.

³⁷Beaumont, P. (2002): *Human Resource Management: Key Concepts and Skills*, Sage Publications, str. 214.-215.

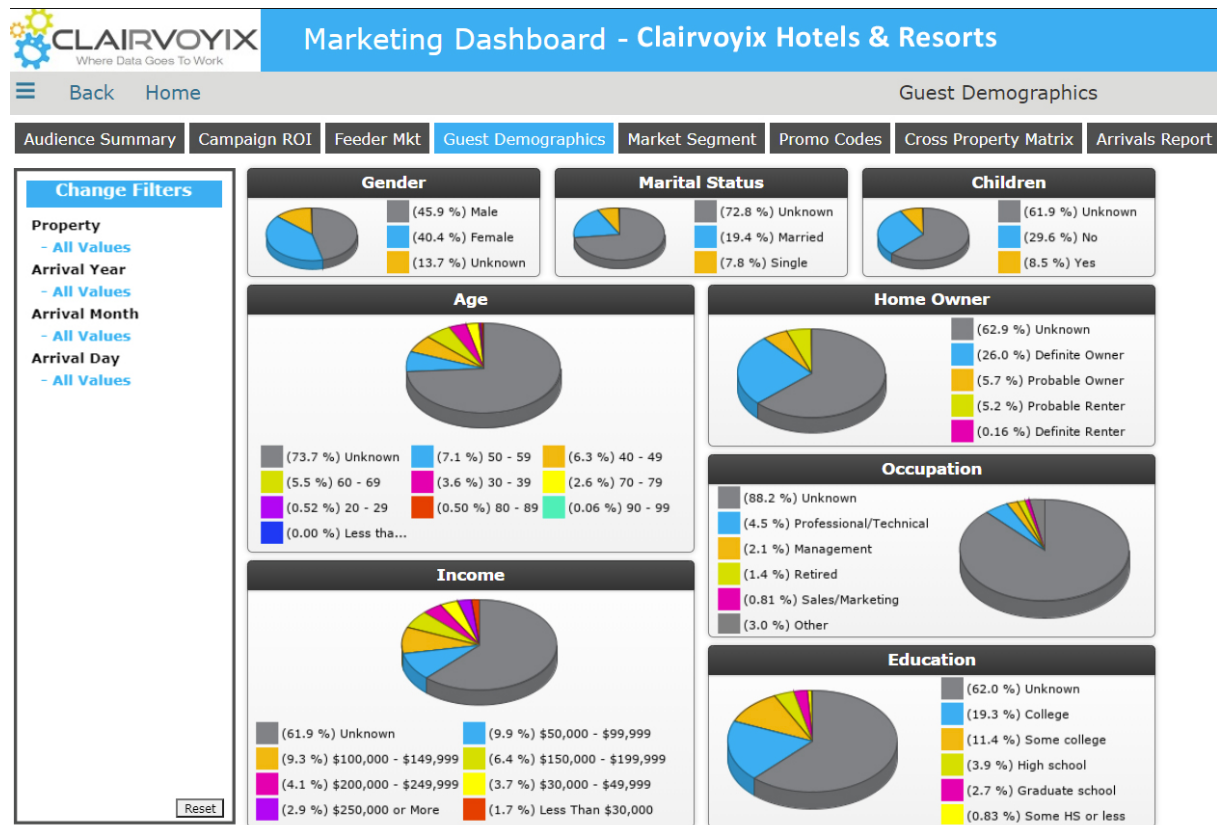
³⁸Cendyn Guestfolio, dostupno na: <https://www.cendyn.com/products/guest-experience/guestfolio/>

³⁹ALICE, dostupno na: <https://actabl.com/alice/>

⁴⁰Quore, dostupno na: <https://www.quore.com>

HotSOS je software specijaliziran za upravljanje hotelskim održavanjem i servisima. Pomaže u praćenju stanja soba, praćenju održavanja i popravaka te osigurava da su sobe spremne za goste u skladu s njihovim preferencijama.⁴¹

Clairvoyix se fokusira na analitiku i marketing prema gostima. Omogućava hotelima praćenje ponašanja gostiju i slanje ciljanih marketinških kampanja kako bi se povećala angažiranost gostiju i promovirali dodatni sadržaji hotela.⁴²



Slika 2 Prikaz Clairvoyix-a

Izvor: hotelonline.com: Clairvoyix, dostupno na:

https://www.hotel-online.com/industry_resources/detail/clairvoyix/

Hotello je software koji pruža sveobuhvatno upravljanje hotelom, uključujući rezervacije, financije, upravljanje gostima i osobljem te analitiku. Suvremeni alati za upravljanje osobljem olakšavaju praćenje radnih sati, rasporeda i zaduženja.⁴³

Ovi primjeri software-a pružaju različite funkcionalnosti za upravljanje gostima i osobljem te omogućuju hotelima da pruže personalizirane usluge gostima i učinkovito

⁴¹ HotSOS, dostupno na: <https://www.m-tech.com>

⁴² Clairvoyix, dostupno na: <https://www.clairvoyix.com>

⁴³ Hotello, dostupno na: <https://hotello.com>

koordiniraju svoje operacije. Pri odabiru odgovarajućeg software-a važno je uzeti u obzir specifične potrebe i zahtjeve hotela.

4.3. Financijsko upravljanje i računovodstvo

Za vlasnike poduzeća je važno da znaju kamo njihov novac odlazi i odakle dolazi, kako ne bi izgubili kontrolu nad svojim poslovanjem. Dobro računovodstvo i upravljanje financijama daju im priliku za izradu strategije kako bi osigurali rast i razvoj daljnjeg poslovanja te suzili potencijalne rizike na najmanju moguću mjeru.⁴⁴

Područje financijskog računovodstva iznimno je važno za ugostiteljstvo jer djeluje kao sustav podrške za učinkovito financijsko upravljanje i donošenje odluka. Unutar hotelskog poslovanja, njegova nadležnost obuhvaća širok raspon operativnih, izvještajnih i analitičkih aspekata koji se odnose na financije.⁴⁵

Suvremeni software-i za financijsko upravljanje i računovodstvo, u tom kontekstu, pružaju hotelima alate za učinkovito praćenje financijskih tokova, analizu prihoda i troškova te olakšavanje procesa računovodstva.

Mews Commander je primjer platforme koja kombinira rezervacije, goste, upravljanje zalihama i financije u jednom sustavu.⁴⁶

Nadalje, **M3 Accounting + Analytics** je software koji pruža holistički pregled financijskog stanja hotela. Osim praćenja osnovnih financijskih podataka, ovaj software također pruža analitičke alate koji pomažu u dubljem razumijevanju performansi hotela i identifikaciji potencijalnih prilika za smanjenje troškova i povećanje prihoda.⁴⁷

Još jedan popularan software je **ProfitSword** koji pruža realno-vremenske informacije o financijama i performansama hotela. Integrira se s različitim hotelskim sustavima kako bi pružio sveobuhvatan pregled o prihodima, troškovima i profitabilnosti, omogućavajući brzo donošenje informiranih odluka.⁴⁸

Bitno je spomenuti i **SkyTouch Technology** nudi cloud-based software za hotelsko upravljanje koji obuhvaća financijsko upravljanje, rezervacije i upravljanje gostima. Ovaj

⁴⁴ Capital Office (2022): *Importance of Accounting and Finance Management in Business*, dostupno na: <https://www.yourvirtualofficelondon.co.uk/blog/accounting-and-finance>

⁴⁵ Kumar Sharma, A. (2023): *Scope of financial accounting in the hotel industry*, dostupno na: <https://chennaisamirta.com/blog/scope-of-financial-accounting-in-the-hotel-industry/>

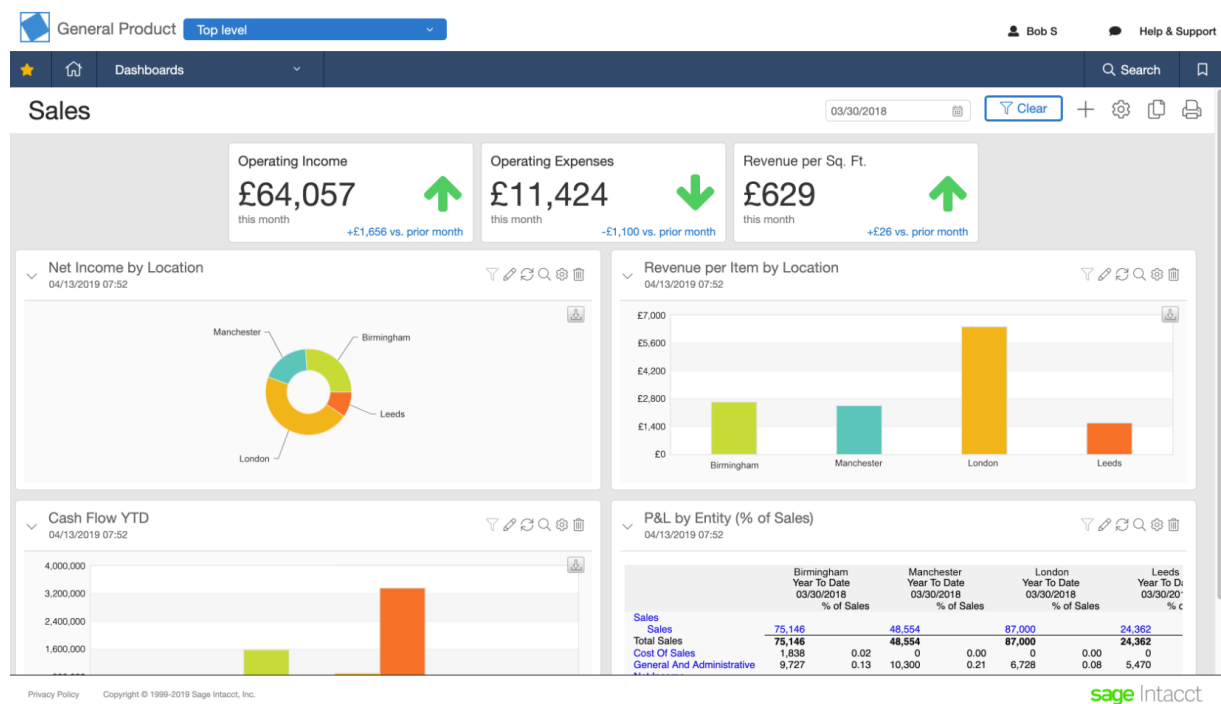
⁴⁶ Mews Systems, dostupno na: <https://www.mews.com/en>

⁴⁷ M3 Accounting + Analytics, dostupno na: <https://www.m3as.com>

⁴⁸ ProfitSword, dostupno na: <https://actabl.com/profitsword/>

software omogućuje hotelima da lako prate financijske transakcije, upravljaju prihodima i troškovima te generiraju izvještaje za bolje upravljanje poslovanjem.⁴⁹

Sage Intacct je software za upravljanje financijama i računovodstvom koji se često koristi u hotelijerstvu. Ovaj software omogućuje hotelima da učinkovito prate prihode, rashode, upravljaju knjigovodstvom te generiraju izvještaje potrebne za donošenje strategijskih odluka.⁵⁰



Slika 3 Prikaz Sage Intacct-a

Izvor: erpresearch.com: Is Sage Intacct the best choice for Non-Profits?, dostupno na: <https://www.erpresearch.com/en-us/blog/sage-intacct-for-non-profit>

Još jedan zanimljiv software je **Infor SunSystems** koji pruža potpunu kontrolu nad financijskim procesima hotela. Omogućuje precizno praćenje troškova, prihoda i proračuna te olakšava procese računovodstva.⁵¹

Prethodno navedeni primjeri software-a za financijsko upravljanje i računovodstvo omogućuju hotelima da učinkovito pratite svoje financije, generirate izvještaje i analiziraju performanse kako bi donosili informirane poslovne odluke. Važno je odabrati software koji najbolje odgovara potrebama i složenosti konkretnog hotela.

⁴⁹ SkyTouch Technology, dostupno na: <https://skytouchtechnology.com>

⁵⁰ Sage Intacct, dostupno na: <https://www.sage.com/en-us/>

⁵¹ Infor SunSystems, dostupno na: <https://www.infor.com>

4.4. Marketing i prodaja

Marketinške aktivnosti obuhvaćaju strategije koje organizacija primjenjuje kako bi promovirala svoje proizvode i usluge, te kako bi povećala svoj udio na tržištu. Ovaj proces zahtijeva kombinaciju znanja o oglašavanju, prodaji te efikasnoj dostavi proizvoda ili usluga do krajnjih potrošača. Stručnjaci poznati kao marketinški profesionalci preuzimaju ovakve zadatke, bilo unutar same tvrtke ili putem suradnje s marketinškim agencijama.⁵²

Marketing se može definirati kao proces upravljanja komunikacijom, promocijom i distribucijom proizvoda ili usluga kako bi se zadovoljile potrebe ciljane publike. On uključuje istraživanje tržišta, identifikaciju ciljnih grupa, kreiranje relevantnih poruka i izbor odgovarajućih kanala za dostizanje publike. Ovaj koncept primjenjuje se u različitim industrijama kako bi se povećala svest o proizvodima/uslugama i ostvarili ciljevi poslovanja.⁵³

Prodaja ima ključnu ulogu u okviru marketinga, pri čemu je njezina svrha osigurati realizaciju proizvoda i usluga na tržištu kako bi se povratili uloženi resursi u proizvodnju i omogućilo neprekidno poslovanje proizvođačke tvrtke. Zadatak prodajnog tima sastoji se u omogućavanju prijenosa roba i usluga iz proizvodne faze u fazu potrošnje, zadovoljavajući pritom potrebe tržišta i ostvarujući profit.⁵⁴

Suvremeni software-i za marketing i prodaju igraju ključnu ulogu u promociji hotela, ciljanju prave publike, promociji putem različitih kanala i povećanju stope rezervacija. Ovi alati pomažu hotelima da se istaknu na tržištu, poboljšaju svoju prisutnost na digitalnim kanalima te pruže relevantne ponude i sadržaje svojim gostima.

Jedan od popularnih primjera je **Revinat** koji je osnovan 2009. godine. Riječ je o software-u koji omogućava praćenje povratnih informacija gostiju putem društvenih medija i e-pošte te pruža analitiku za poboljšanje reputacije hotela.⁵⁵ Revinat omogućuje, dakle, automatizaciju marketinške kampanje putem e-pošte. Ovaj je software od strane HotelTechReport ocijenjen kao najbolji među njih 58 u kategoriji „Hotel CRM & Email Marketing“ te je ostvario prosječnu ocjenu 4.7/5 na temelju 163 recenzije.⁵⁶

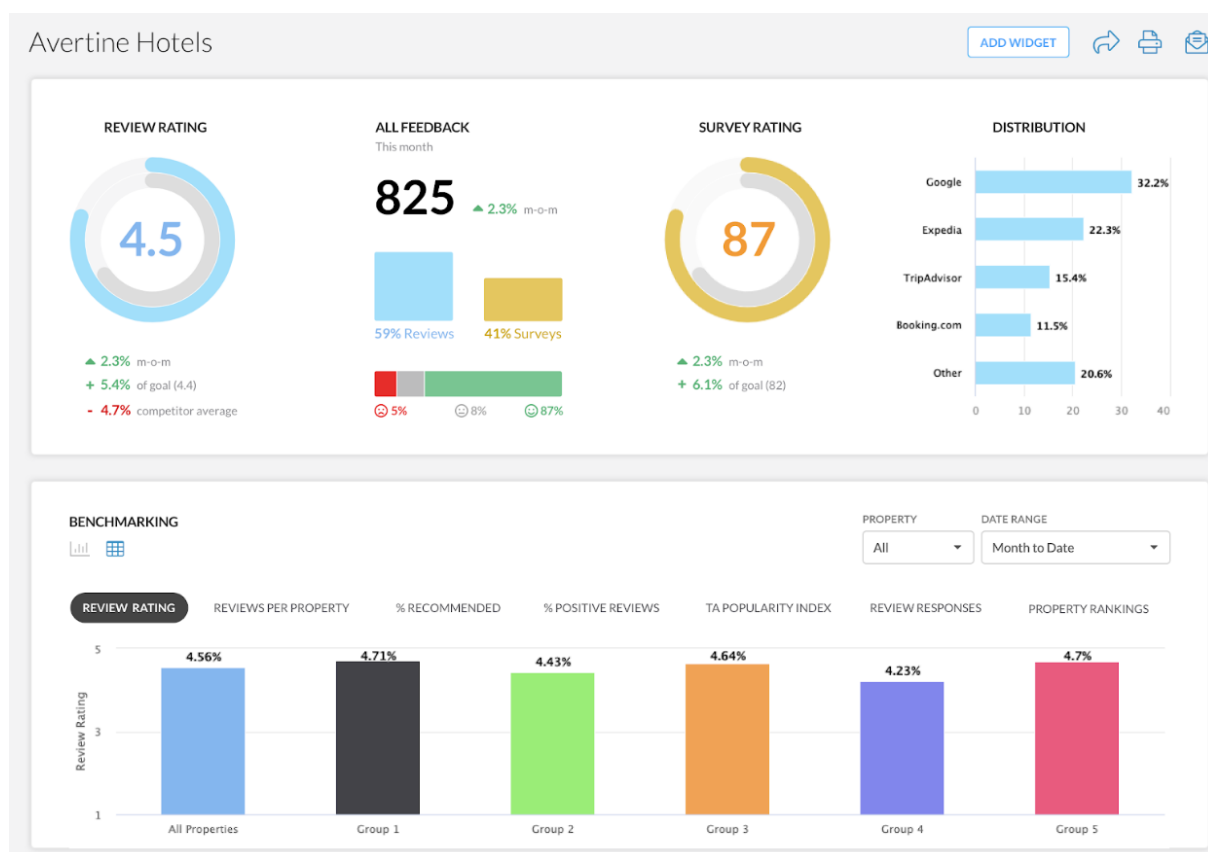
⁵² Krstić, N. (2015): *Digitalni marketing – pojmovnik*. Beograd: Univerzitet Singidunum, Fakultet za medije i komunikacije

⁵³ Kotler, P., Armstrong, G., Cunningham, P. H. (2015): *Principles of Marketing*. Pearson.

⁵⁴ Rocco, F. (2000): *Marketinško upravljanje*. Zagreb: Školska knjiga, str.576.

⁵⁵ Revinat, dostupno na: <https://www.revinat.com>

⁵⁶ Hoteltechreport.com: *Revinat (Marketing)*, dostupno na: <https://hoteltechreport.com/marketing/hotel-crm/revinat-marketing>



Slika 4 Prikaz Revinate-a

Izvor: revinate.com: Delight your guests, dostupno na:

<https://www.revinate.com/solutions/revinate-guest-feedback/>

Profitroom Marketing Automation (osnovan 2007. godine) je zauzeo drugo mjesto (od 58) s prosječnom ocjenom 4.7. na temelju 200 recenzija. Riječ je o izgrađenom sustavu marketinške automatizacije s jedinstvenim CRM funkcijama koje omogućuju pristup relevantnim i bitnim uvidima temeljenim na podacima, što omogućuje povećanje prihoda, povećanje angažmana gostiju, njegovanje dugoročnih odnosa i podržavanje strategije izravnih rezervacija. Ovaj alat jednostavan za korištenje omogućuje jednostavno održavanje kontakta s gostima segmentiranjem i automatiziranjem relevantnih ponuda i sadržaja.⁵⁷

Nadalje, **Cvent Hospitality Cloud** pruža alate za upravljanje događanjima, sastancima i konferencijama u hotelima. Osim toga, ovaj software omogućuje hotelima da prate potencijalne goste, generiraju personalizirane ponude i automatiziraju marketinške kampanje kako bi povećali angažman i stope konverzije.⁵⁸

⁵⁷ Hoteltechreport.com: *Profitroom Marketing Automation*, dostupno na: <https://hoteltechreport.com/marketing/hotel-crm/profitroom#profileAboutProductSection>

⁵⁸ Cvent Hospitality Cloud, dostupno na: <https://www.cvent.com/en/supplier-venue>

Sojern je software za digitalni marketing specijaliziran za putničku industriju. Omogućuje hotelima da ciljaju pravu publiku putem oglašavanja na različitim digitalnim platformama i društvenim medijima, te da prate učinkovitost tih kampanja.⁵⁹

Amadeus' Guest Management Solutions pruža alate za praćenje i upravljanje komunikacijom s gostima putem e-pošte, SMS-a i drugih kanala. Omogućuje hotelima da generiraju personalizirane komunikacije i ponude te analiziraju uspješnost kampanja.⁶⁰

Navedeni primjeri software-a za marketing i prodaju pomažu hotelima da prilagode svoje marketinške strategije, ciljaju pravu publiku te ostvaruju veći angažman i stope konverzije. Pri odabiru software-a važno je uzeti u obzir funkcionalnosti koje najbolje odgovaraju potrebama i ciljevima hotelskog poslovanja određenog hotela.

4.5. Analitika i izvještavanje

Hotelska analitika podrazumijeva kvalitativne i kvantitativne uvide u podatke koji se koriste za poboljšanje marketinških strategija, optimiziranje prihoda i produktivnosti i donošenje najboljih poslovnih odluka. To je proces analize podataka o gostima kako bi se stekla konkurentna prednost za učinkovite mogućnosti predviđanja, predviđanja trendova, optimiziranja prihoda i poboljšanja cjelokupnog iskustva gostiju. Hotelska analitika pomaže hotelijerima u istraživanju trendova putovanja kako bi mogli modelirati vjerojatne ishode i predvidjeti slične rezultate u budućnosti. To im zauzvrat pomaže poboljšati donošenje odluka, povećati produktivnost i povećati predvidljivost prihoda.⁶¹

Hotelska industrija prikuplja goleme količine različitih podataka koji se mogu iskoristiti za uvide potrošača i konkurentsku prednost. Međutim, takvi podaci često ostaju nedovoljno cijenjena imovina, odnosno ne upotrijebe se za dublje analize. U suvremeno, tehnološko doba, gdje su strojno učenje i umjetna inteligencija sveprisutni u gotovo svakom aspektu prikupljanja i obrade podataka, potrebno ih je iskoristiti i u ugostiteljskoj vertikali. Analitika pomaže hotelijerima, dakle, da poboljšaju marketinške sposobnosti kako bi privukli više gostiju, kao i povećali prihod i operativnu učinkovitost. Osim toga, pomaže im i u ispitivanju različitih trendova i obrazaca na temelju postojećih podataka i koristi ih za izradu budućih predviđanja.

⁵⁹ Sojern, dostupno na: <https://www.sojern.com>

⁶⁰ Amadeus' Guest Management Solutions, dostupno na: <https://www.amadeus-hospitality.com/solutions/guest-management/>

⁶¹ Jaspersoft.com: *What is Hotel Analytics?*, dostupno na: <https://www.jaspersoft.com/articles/what-is-hotel-analytics>

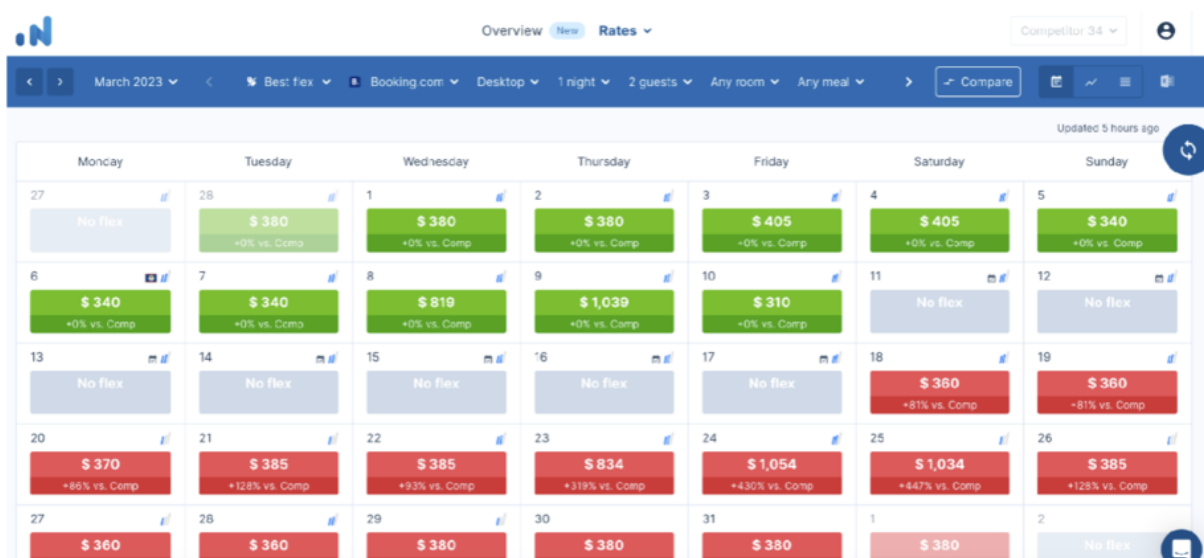
Važna je zbog donošenja poslovnih odluka i u tom kontekstu ključna za izgradnju učinkovitih marketinških strategija.⁶²

Suvremeni software-i za analitiku i izvještavanje pružaju hotelima dublji uvid u performanse poslovanja, omogućuju praćenje ključnih metrika te olakšavaju donošenje informiranih odluka. Ovi alati omogućuju hotelima da bolje razumiju svoje goste, identificiraju trendove i prilike te optimiziraju svoje poslovanje.

HotStats je platforma koja pruža detaljne analize performansi hotela u usporedbi s tržištem.⁶³

Duetto je software specijaliziran za dinamično cjenovno upravljanje i optimizaciju prihoda. Integrirajući podatke o rezervacijama, konverzijama i konkurenciji, ovaj alat omogućuje hotelima da prilagode cijene i ponude u stvarnom vremenu kako bi maksimizirali prihod.⁶⁴

OTA Insight pruža alate za praćenje konkurencije, analizu tržišta i optimizaciju prihoda. Ovaj software omogućuje hotelima da bolje razumiju svoj položaj na tržištu, prate promjene u cijenama konkurencije i prilagode svoje strategije u skladu s tim.⁶⁵



Slika 5 OTA Insight-a

Izvor: stayntouch.freshdesk.com: OTA Insight (Rate shopping, RMS), dostupno na:

<https://stayntouch.freshdesk.com/support/solutions/articles/24000066206-ota-insight>

⁶² Ibid.

⁶³ HotStats, dostupno na: <https://www.hotstats.com>

⁶⁴ Duetto, dostupno na: <https://www.duettocloud.com>

⁶⁵ OTA Insight, dostupno na: <https://www.otainsight.com>

Zoho Analytics omogućuje hotelima da vizualiziraju i analiziraju svoje poslovne podatke. Integriira se s različitim izvorima podataka kako bi hoteli mogli generirati izvještaje, analize i vizualizacije koje pružaju dublji uvid u ključne performanse poslovanja.⁶⁶

Tableau je moćan alat za vizualizaciju podataka koji pomaže hotelima da analiziraju velike količine informacija. Software omogućuje generiranje interaktivnih vizualizacija i izvještaja koji pomažu hotelima da brže prepoznaju trendove i donose informirane odluke.⁶⁷

SAS Analytics pruža širok spektar analitičkih alata za bolje razumijevanje poslovanja. Hotelima omogućuje praćenje trendova, identifikaciju prilika za poboljšanje te izradu naprednih modela koji pomažu u optimizaciji poslovnih procesa.⁶⁸

Prethodno spomenuti primjeri software-a za analitiku i izvještavanje omogućuju hotelima da dublje analiziraju svoje poslovanje, identificiraju trendove i prilike te donose informirane odluke za poboljšanje performansi i optimizaciju poslovanja. Pri odabiru software-a, važno je uzeti u obzir potrebe i kompleksnost poslovanja hotela.

⁶⁶ Zoho Analytics, dostupno na: <https://www.zoho.com/analytics/>

⁶⁷ Tableau, dostupno na: <https://www.tableau.com>

⁶⁸ SAS Analytics, dostupno na: https://www.sas.com/en_us/home.html

5. BUDUĆNOST PRIMJENE SUVREMENIH SOFTWARE-A U HOTELIJERSTVU

5.1. Trendovi i inovacije u primjeni suvremene tehnologije i software-a u hotelijerstvu

Današnje tržište zahtijeva neprekidno uvođenje novih proizvoda, usluga i inovacija, dok se želje i potrebe potrošača mijenjaju kako bi se s njima uskladili. Iz tog razloga, opstanak na tržištu ne ovisi samo o stabilnosti poslovanja temeljenog na postojećoj ponudi, već i o kreiranju novih proizvoda, usluga i prilika koje će privući nove potrošače te zadržati već postojeće. Inovacije se ostvaruju putem procesa generiranja ideja koje će riješiti različite izazove, uključujući reorganizaciju, smanjenje troškova, implementaciju novih proračunskih sustava ili unapređenje komunikacije. Inovacije podupiru, prihvaćaju i primjenjuju nove koncepte, procese, proizvode ili usluge, a ključni faktori u ovoj definiciji su njihova prihvaćenost i implementacija.⁶⁹

Bitno je razlikovati između pojmova invencije i inovacija, pri čemu invencija označava stvaranje novih ideja, dok inovacija implicira praktičnu primjenu tih ideja. Stvaranje inovacija postavlja organizacije u ulogu inovatora, koji teže proširiti svoj proizvodni spektar ili asortiman proizvoda i usluga na tržištu. Kroz ovu inovacijsku praksu, akteri postaju više konkurentna snaga u odnosu na druge subjekte tržišta koji nude slične proizvode ili usluge. Suština inovacije prožima suvremene tokove poput povećane globalne konkurencije, skraćenog vijeka trajanja proizvoda na tržištu, intenzivnog tehnološkog napretka te kontinuiranih promjena u željama i potrebama potrošača.⁷⁰

Inovacije zauzimaju, dakle, ključnu funkciju za mikro, srednje i velike poslovne subjekte kako bi afirmirali svoju reputaciju na tržištu. Stvaranje inovacija u velikim poduzećima podržava veći proračunski potencijal i kadrovsku bazu za ulaganje u inovacije, dok mala i srednja poduzeća, svojom adaptabilnošću i jednostavnom strukturom, lakše se prilagođavaju novim tržišnim promjenama. Inovacijski kapacitet sagledava se iz dvojnog stajališta, s jedne strane, s aspekta organizacija, tj. njihove otvorenosti za asimilaciju inovacija u poslovanje i integraciju novotarija te, s druge strane, perspektive konzumera, koji trebaju biti pripravnici prihvatiti nove proizvode i usluge te ih inovativno koristiti.⁷¹

⁶⁹ Hall, C. M., Williams, A. M., (2014): *Tourism and Innovation*. London; New York: Routledge Taylod & Francis Group, str.5.

⁷⁰ Baković, T., Ledić-Purić, D. (2011): Uloga inovacija u poslovanju malih i srednjih poduzeća. *Poslovna izvrsnost*; 5(2), str. 27.

⁷¹ Ibid.

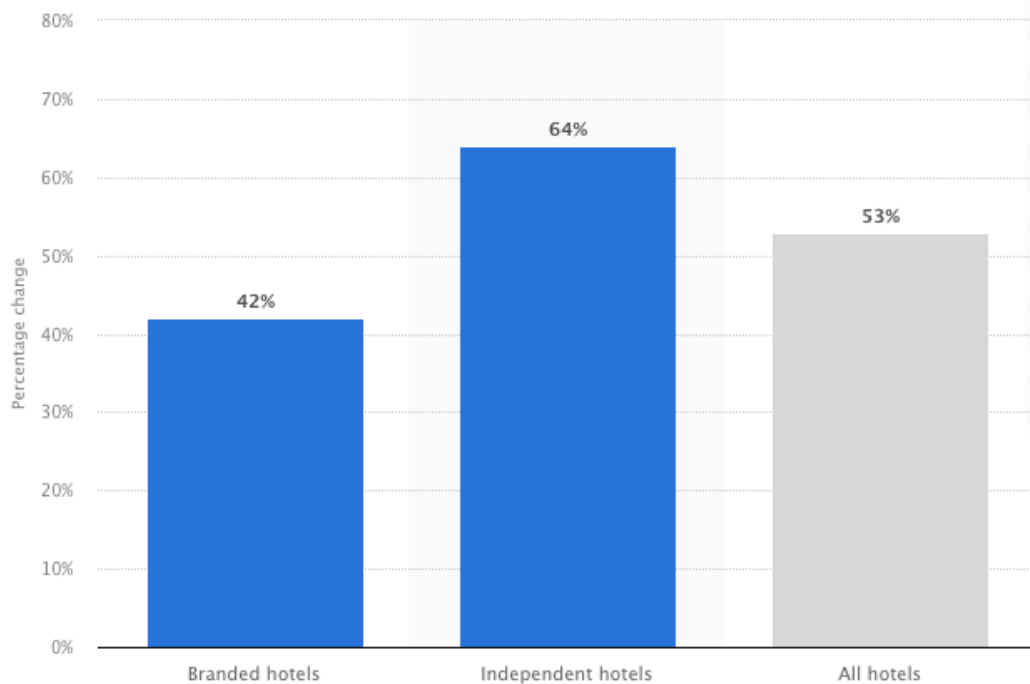
Inovacije u tehnologiji same po sebi ne donose značajnu prednost ukoliko ne postoji stručno osoblje sposobno učinkovito primijeniti te inovacije u stvarnom okruženju. Moderni turisti (gosti) su dobro informirani i imaju jasne zahtjeve, stoga preferiraju hotele koji inkorporiraju tehnološke inovacije kako bi im pružili niz pogodnosti. Napredna tržišta, kao što su američka, prednjače u implementaciji inovativnih tehnologija u hotelskom sektoru, nadmašujući tako svoje konkurente u pružanju usluga. No, da bi se te inovacije uvelike koristile, ključno je prepoznati pravi trenutak za njihovu implementaciju, pažljivo planirati razvoj poslovnog sustava te provesti standardizaciju dokumenata. Osim toga, važno je uskladiti upravljačke procese s primjenom informacijske tehnologije. Nedostatak usklađivanja može dovesti do poteškoća i nemogućnosti adekvatnog korištenja tehnologije.

Budućnost primjene suvremenih software-a u hotelijerstvu nosi sa sobom dinamične trendove i inovacije koje će duboko transformirati način na koji gosti doživljavaju svoj boravak. Uvođenje umjetne inteligencije i strojnog učenja postaje ključno za poticanje personaliziranih iskustava gostiju. Ovaj razvoj omogućuje hotelima da dublje analiziraju goleme količine podataka, uključujući prethodne boravke, preferencije hrane i pića, kao i aktivnosti unutar hotela. Na temelju ovih informacija, hotelijeri mogu stvoriti profil svakog gosta, predviđajući njegove želje i potrebe prije nego što ih i izrazi.⁷²

Virtualna i proširena stvarnost mogu se koristiti za predstavljanje hotela i soba na web stranicama hotela, što potencijalnim gostima omogućuje virtualni obilazak hotela i odabir sobe koja im se najviše sviđa.

Umjetna inteligencija otvara put automatizaciji različitih procesa unutar hotela. Chatbotovi i virtualni asistenti mogli bi poboljšati korisničko iskustvo pružajući brze i precizne odgovore na upite gostiju. Pomažu gostima u rješavanju pitanja i problema, što utječe na smanjenje vremena čekanja na recepciji. Također, chatbotovi mogu pomoći hotelima da skupljaju podatke o potrebama i željama gostiju te tako pružaju personalizirano iskustvo.

⁷² Sigala, M. (2018): Artificial intelligence in hospitality and tourism: Challenges, trends, and opportunities. *In Strategic Management in Tourism* (pp. 79-85). Springer.



Grafikon 3 Povećanje godišnjeg postotka korištenja chatbotova u hotelima diljem svijeta (2021.-2022.), prema vrsti hotela

Izvor: Statista.com: *Travel, Tourism & Hospitality*, dostupno na:

<https://www.statista.com/statistics/1310836/forecast-annual-percentage-increase-hotels-using-chatbots-by-type-worldwide/>

Također, umjetna inteligencija može olakšati upravljanje inventarom i zalihama, identificirati trendove u potrošnji i predviđati potrebe za opskrbom, što će rezultirati učinkovitijim operacijama i smanjenjem gubitaka.⁷³

Dalje, tehnologija prepoznavanja lica i biometrijske identifikacije mogu omogućiti brzu i sigurnu prijavu/odjavu gostiju, eliminirajući potrebu za tradicionalnim ključevima ili karticama. Ovo će poboljšati gostima iskustvo ulaska u svoje sobe, istovremeno povećavajući razinu sigurnosti.⁷⁴

Kroz sve ove inovacije, cilj je stvoriti besprijekorno iskustvo za svakog gosta, pružajući im osjećaj pažnje i personalizacije kao nikada prije. Uzimajući u obzir sve ove čimbenike, jasno je da primjena suvremenih software-a postaje ključna za budući uspjeh u hotelijerstvu.

⁷³ Wang, D., Xiang, Z., Fesenmaier, D. R. (2017): Adapting to the mobile world: A model of smartphone use. *Annals of Tourism Research*; 66: 119-133.

⁷⁴ Gretzel, U., Yoo, K. H. (2008): Use and impact of online travel reviews. *Information and communication technologies in tourism*, 35-46.

5.2. Potencijalne primjene suvremene tehnologije i software-a u hotelijerstvu

U budućnosti, suvremeni software-i i tehnologije mogli bi se primijeniti na različite načine u hotelijerstvu.

Pametne sobe opremljene senzorima i internetom stvari (IoT) omogućit će gostima kontrolu nad svim aspektima svojih boravaka, uključujući osvjetljenje, temperaturu i zabavu, putem pametnih uređaja.

VR (virtualna stvarnost) i AR (proširena stvarnost) mogli bi transformirati način na koji gosti istražuju destinacije i interakciju s uslugama hotela.

Još jedan izazovan i obećavajući aspekt je primjena blockchain tehnologije. Integracija blockchaina u hotelijerstvo mogla bi pružiti transparentnost i sigurnost u rezervacijama i transakcijama. To bi smanjilo rizik od prijevара i nepoželjnih problema, pridonoseći ukupnom povjerenju gostiju.

Automatizacija procesa, kao što su prijava/odjava i usluge soba, predstavlja još jedan trend koji obećava poboljšati iskustvo gostiju. Uz pomoć automatizacije, hoteli bi mogli povećati učinkovitost i smanjiti potrebu za fizičkim kontaktom, što je posebno važno u svjetlu nedavnih globalnih događaja i povećane svijesti o higijeni.

Sve te inovacije ukazuju na svijetlu budućnost hotelijerstva koja će biti oblikovana napretkom tehnologije i software-a. No, važno je naglasiti da će uspješna implementacija ovih tehnologija zahtijevati pažljivo planiranje, prilagodbu poslovnih procesa i stalno usavršavanje kako bi se osiguralo da nove tehnologije zaista pružaju dodanu vrijednost gostima i poslovanju hotela.

6. ZAKLJUČAK

U suvremenom dobu brze tehnološke evolucije, primjena software-skih rješenja postala je ključna za uspješno poslovanje u različitim industrijama. Hotelijerstvo, kao vitalan sektor gospodarstva Republike Hrvatske, nije iznimka. Ovaj rad istražio je kako suvremeni software-i oblikuju i transformiraju poslovanje u hotelijerstvu, te kako se oni primjenjuju u različitim aspektima tog sektora.

Jasno je da su suvremeni software-i postali ključni alati za optimizaciju različitih segmenata poslovanja u hotelijerstvu. U ovom radu analizirana je njihova primjena u područjima rezervacija i upravljanja inventarom, upravljanja gostima i osobljem, financijskog upravljanja i računovodstva, marketinga i prodaje te analitike i izvještavanja, iz čega se može zaključiti da se tehnologija integrira kako bi se unaprijedila učinkovitost, povećala profitabilnost te stvorila bolje iskustvo za goste.

Unatoč mnogim prednostima korištenja suvremene tehnologije, hotelsko poslovanje se suočava s izazovima kao što su kompleksnost integracije software-skih rješenja, sigurnosne prijetnje te potreba za stalnim nadogradnjama kako bi se održala konkurentska prednost. Ipak, ključno je razumjeti da tehnologija nije samo alat, već i prilika za inovaciju i stvaranje novih iskustava za goste.

Trendovi i inovacije u primjeni suvremenih software-a u hotelijerstvu jasno pokazuju da se tehnologija neprestano razvija. Internet stvari (IoT), umjetna inteligencija (AI), chatbotovi, analitika velikih podataka i personalizirano iskustvo samo su neki od primjera kako tehnologija transformira način na koji hoteli posluju. Ova promjena zahtijeva stalno praćenje i prilagodbu kako bi se ostala konkurentska i osigurala dosljedna kvaliteta usluge.

Zaključno se može reći da suvremeni software-i imaju ključnu ulogu u poboljšanju operativne učinkovitosti, upravljanju poslovanjem i stvaranju nezaboravnih iskustava za goste u hotelijerstvu. Oni ne samo da optimiziraju operacije već i potiču inovacije i stvaraju temelj za dugoročni uspjeh u dinamičnom okruženju suvremenog turizma. Integracija tehnologije zahtijeva pažljivo planiranje, implementaciju i upravljanje, ali donosi brojne prednosti koje se ne mogu zanemariti. Stoga, kroz kontinuirano prilagođavanje tehnološkim promjenama i pažljivo vođenje implementacije software-skih rješenja, hotelijerstvo može ostvariti znatne koristi i stvoriti izuzetna iskustva za svoje goste.

LITERATURA

- ALICE, dostupno na: <https://actabl.com/alice/>
- Amadeus' Guest Management Solutions, dostupno na: <https://www.amadeus-hospitality.com/solutions/guest-management/>
- Bahtijarević-Šiber, F. (1999): *Management ljudskih potencijala*. Zagreb: Golden marketing
- Baković, T., Ledić-Purić, D. (2011): Uloga inovacija u poslovanju malih i srednjih poduzeća. *Poslovna izvrsnost*; 5(2)
- Beaumont, P. (2002): *Human Resource Management: Key Concepts and Skills*, Sage Publications
- Buble, M. (2006): *Osnove menadžmenta*. Zagreb: Sinergija
- Capital Office (2022): *Importance of Accounting and Finance Management in Business*, dostupno na: <https://www.yourvirtualofficelondon.co.uk/blog/accounting-and-finance>
- Cendyn Guestfolio, dostupno na: <https://www.cendyn.com/products/guest-experience/guestfolio/>
- Chathoth, P. K., Ungson, G. R., Harrington, R. J., Chan, E. S. (2016): Co-creation and higher order customer engagement in hospitality and tourism services: A critical review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*; 28(2): 222-245.
- Clairvoyix, dostupno na: <https://www.clairvoyix.com>
- Cloudbeds, dostupno na: <https://www.cloudbeds.com>
- Cvent Hospitality Cloud, dostupno na: <https://www.cvent.com/en/supplier-venue>
- Državni zavod za statistiku, dostupno na : www.dzs.hr
- Duetto, dostupno na: <https://www.duettocloud.com>
- EHL Insights (2022): *2022 Top Hospitality Industry Trends*, dostupno na: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-industry-trends>
- Frontdesk Anywhere, dostupno na: <https://www.frontdeskanywhere.com>
- Galičić, V., Šimunić, M. (2006): *Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu*. Opatija: Fakultet za turistički i hotelski menadžment
- Garbin Praničević, D., Pivčević, S., Garača, Ž. (2010): Razvijenost informacijskih sustava velikih poduzeća u Hrvatskoj. *Acta Turistica Nova*; 4(2): 121-150.

- Goić, S. (1998): *Suvremeni trendovi u organizaciji upravljanja ljudskim resursima*. Split: Ekonomski fakultet Sveučilišta u Splitu
- Gretzel, U., Yoo, K. H. (2008): Use and impact of online travel reviews. *Information and communication technologies in tourism*, 35-46.
- G2.com: *Best Hotel Reservations Software*, dostupno na: <https://www.g2.com/categories/hotel-reservations>
- G2.com: *Who Uses Hotel Reservations Software?*, dostupno na: <https://www.g2.com/categories/hotel-reservations#product-listing-bookinglayer>
- G2.com: *Passkey*, dostupno na: <https://www.g2.com/products/passkey/reviews>
- Hall, C. M., Williams, A. M., (2014): *Tourism and Innovation*. London; New York: Routledge Taylod & Francis Group
- Hotelijer.wordpress.com: *Povijest hotelijerstva*, dostupno na: <https://hotelijer.wordpress.com/povijest-hotelijerstva/>
- Hottello, dostupno na: <https://hotello.com>
- Hotelogix, dostupno na: <https://www.hotelogix.com>
- Hoteltechreport.com: *Revinat (Marketing)*, dostupno na: <https://hoteltechreport.com/marketing/hotel-crm/revinate-marketing>
- Hoteltechreport.com: *Profitroom Marketing Automation*, dostupno na: <https://hoteltechreport.com/marketing/hotel-crm/profitroom#profileAboutProductSection>
- HotSOS, dostupno na: <https://www.m-tech.com>
- HotStats, dostupno na: <https://www.hotstats.com>
- Infor SunSystems, dostupno na: <https://www.infor.com>
- Institut za turizam (2014): *Turistička satelitska bilanca – izravni i neizravni učinci turizma u RH – TSA RH za 2011.*, Opatija, dostupno na: <http://www.iztg.hr/UserFiles/file/novosti/2014/Opatija-TSA-2011.pdf>
- Institut za turizam (2019): *Turistički satelitski račun za 2016. godinu*, Zagreb, dostupno na: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/190115_TSA_prezentacija.pdf
- Jaspersoft.com: *What is Hotel Analytics?*, dostupno na: <https://www.jaspersoft.com/articles/what-is-hotel-analytics>
- Kasavana, M. L. (2016): *Managing technology in the hospitality industry*. Routledge.

- Kotler, P., Armstrong, G., Cunningham, P. H. (2015): *Principles of Marketing*. Pearson.
- Krstić, N. (2015): *Digitalni marketing – pojmovnik*. Beograd: Univerzitet Singidunum, Fakultet za medije i komunikacije
- Kumar Sharma, A. (2023): *Scope of financial accounting in the hotel industry*, dostupno na: <https://chennaisamirta.com/blog/scope-of-financial-accounting-in-the-hotel-industry/>
- MegaBooker.hr: *Kako se nositi s izazovima u hotelijerstvu?*, dostupno na: <https://megabooker.hr/najveci-izazovi-u-hotelijerstvu/>
- Mews Systems, dostupno na: <https://www.mews.com/en>
- M3 Accounting + Analytics, dostupno na: <https://www.m3as.com>
- Nacionalna razvojna strategija Republike Hrvatske do 2030. godine (NN 55/2013-1119)
- Opera Property Management System, dostupno na: <https://www.oracle.com/hospitality/>
- Oracle.com: *Oracle OPERA 5 Property Management Solutions*, dostupno na: <https://www.oracle.com/cis/hospitality/products/opera-property-services/>
- OTA Insight, dostupno na: <https://www.otainsight.com>
- ProfitSword, dostupno na: <https://actabl.com/profitsword/>
- Promajna-tours, (2018): *Privatni smještaj Hrvatske*, dostupno na: <https://www.promajna-tours.hr/privatni-smjestaj-hrvatska/>
- Quore, dostupno na: <https://www.quore.com>
- Rašić, I., (ur.) (2020): *Sektorske analize*. Zagreb: Ekonomski institut Zagreb, 81(9), dostupno na: https://www.eizg.hr/userdocsimages/publikacije/serijske-publikacije/sektorske-analize/SA_turizam_2020.pdf
- ResNexus, dostupno na: <https://www.resnexus.com>
- Revinate, dostupno na: <https://www.revinate.com>
- Rocco, F. (2000): *Marketinško upravljanje*. Zagreb: Školska knjiga
- RoomKeyPMS, dostupno na: <https://roomkeypms.com>
- SAS Analytics, dostupno na: https://www.sas.com/en_us/home.html
- Sage Intacct, dostupno na: <https://www.sage.com/en-us/>

- Shao, Z., Feng, Y., Liu, L. (2019): Technology readiness and consumer preferences for hotel selection: An exploratory study of Chinese travelers. *International Journal of Hospitality Management*; 83: 76-85.
- Sigala, M. (2018): Artificial intelligence in hospitality and tourism: Challenges, trends, and opportunities. *In Strategic Management in Tourism* (pp. 79-85). Springer.
- SkyTouch Technology, dostupno na: <https://skytouchtechnology.com>
- Sojern, dostupno na: <https://www.sojern.com>
- Sriggle (2023): *What Are the Benefits of Using a Hotel Management System?*, LinkedIn, dostupno na: <https://www.linkedin.com/pulse/what-benefits-using-hotel-management-system-sriggle>
- Statista.com: *Travel, Tourism & Hospitality*, dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/1310836/forecast-annual-percentage-increase-hotels-using-chatbots-by-type-worldwide/>
- Tableau, dostupno na: <https://www.tableau.com>
- Vukonić, B. (2005): *Povijest hrvatskoga turizma*. Zagreb: Prometej
- Vuković, I., (2006): Suvremeni trendovi u razvoju turizma u Europskoj uniji. *Tourism and Hospitality Management*; 12(1)
- Wang, D., Xiang, Z., Fesenmaier, D. R. (2017): Adapting to the mobile world: A model of smartphone use. *Annals of Tourism Research*; 66: 119-133.
- Zoho Analytics, dostupno na: <https://www.zoho.com/analytics/>

POPIS TABLICA

Tablica 1 Izravna bruto dodana vrijednost turizma u Hrvatskoj prema djelatnostima u 2016. godini.....	3
Tablica 2 Broj poduzeća aktivnih u sektoru turizma prema turističkim djelatnostima, od 2013. do 2018. godine	6
Tablica 3 Broj zaposlenih u sektoru turizma prema turističkim djelatnostima, od 2013. do 2018. godine	6

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1 Struktura poduzeća i struktura zaposlenosti po djelatnostima sektora turizma, 2018.....	5
Grafikon 2 Devizni prihodi od turizma (2010.-2019).....	7
Grafikon 3 Povećanje godišnjeg postotka korištenja chatbotova u hotelima diljem svijeta (2021.-2022.), prema vrsti hotela	32

POPIS SLIKA

Slika 1 Prikaz Opera Property Management System-a	18
Slika 2 Prikaz Clairvoyix-a	22
Slika 3 Prikaz Sage Intacct-a.....	24
Slika 4 Prikaz Revinate-a	26
Slika 5 OTA Insight-a	28