

# Primjena digitalnih tehnologija u hotelu Ambassador, Opatija

---

Raspor, Dino

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

*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:191:112463>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-02-26**



*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**  
**Sveučilišni prijediplomski studij**

**Dino Raspor**

**PRIMJENA DIGITALNIH TEHNOLOGIJA U HOTELU**  
**AMBASADOR, OPATIJA**

**APPLICATION OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE**  
**HOTEL AMBASADOR, OPATIJA**

Završni rad

Opatija, 2024.

**SVEUČILIŠTE U RIJECI**  
**Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu**  
**Sveučilišni prijediplomski studij**  
Poslovna ekonomija u turizmu i ugostiteljstvu  
Studijski smjer: Menadžment u hotelijerstvu

**PRIMJENA DIGITALNIH TEHNOLOGIJA U HOTELU  
AMBASADOR, OPATIJA**

**APPLICATION OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE  
HOTEL AMBASADOR, OPATIJA**

Završni rad

Kolegij:	<b>Poslovna informatika</b>	Student:	<b>Dino Raspor</b>
Mentor:	IZV. prof. dr. sc. <b>Ljubica Pilepić Stifanich</b>	Matični broj:	<b>24486/18</b>

Opatija, rujan 2024.



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

**Dino Raspor**

(ime i prezime studenta)

**ps24486/18**

(matični broj studenta)

### PRIMJENA DIGITALNIH TEHNOLOGIJA U HOTELU AMBASADOR, OPATIJA

(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, 04.09.2024.

*Dino Raspor*

Potpis studenta

## Sažetak

Digitalizacija hotelijerstva već je odavno prisutna u poslovanju širom svijeta a posebno je prisutna u zapadnim visoko razvijenim zemljama. Prelazak na digitalne tehnologije i internet stvari više nije opcije nego je standard poslovanja koje očekuju i gosti hotela kao i zaposlenici koji rade unutar sustava. Ovaj završni rad fokusirati će na važnost podataka u poslovanju s naglaskom na digitalizaciju a posebno na digitalizaciju u hotelijerstvu. Istražiti će se novi pojmovi na tržištu kao što su: big data, internet stvari (Internet od things), blockchain tehnologije te tehnologije virtualne i proširene stvarnosti. Analizirati će se kako ovi pojmovi mogu omogućiti dodatnu vrijednost na tržištu hotelijerstva i omogućiti konkurentske prednosti. Završni rad pokušati će približiti područje digitalizacije u kontekstu turizma s posebnim naglaskom na hotelijerstvo u Hrvatskoj. Kao primjer digitalizacije u hotelijerstvu odabrana je Opatija, jedna od najznačajnijih turističkih destinacija. Za konkretan primjer digitalizacije u hotelijerstvu izabran je hotel Ambassador, simbol hotelijerstva na Kvarneru. Hotel razine pet zvjezdica pružiti će detaljniji uvid u razinu implementacije digitalnih tehnologija. Usporedbom s hotelima iste kategorije pokušati će se prikazati trenutna situacija na području hotelijerstva u Opatiji. Kako bi ostao konkurentan, hotel mora više nego ikad prije pratiti razvoj tržišta, prilagođavati se potrebama svojih gostiju te zadovoljiti visoke zahtjeve i troškove vođenja hotela. Upravo razvojem digitalnih tehnologija pruža se prilika da se ubrzaju radni procesi, smanje troškovi i privuku gosti sa novih tržišta. Kvalitetnim pristupom omogućiti će se produžetak turističke sezone što dovodi do održivosti turizma unutar destinacije. Potrebno je napraviti dobru analizu stanja, identifikaciju prednosti i nedostataka koji će biti osnova za nove odluke u budućnosti.

Ključne riječi: digitalizacija; informatizacija; hotelijerstvo

# Sadržaj

<b>UVOD</b> .....	<b>1</b>
<b>1. PODACI U POSLOVANJU I NJIHOVA VAŽNOST</b> .....	<b>3</b>
1.1. KORIŠTENJE PODATAKA U POSLOVANJU .....	3
1.2. SMALL DATA .....	4
1.3. BIG DATA (INTERNET OF THINGS).....	4
1.4. INTERNET STVARI (IOT) .....	5
1.5. VR-VIRTUALNA TEHNOLOGIJA I AR-PROŠIRENA STVARNOST .....	6
1.6. BLOCKCHAIN .....	6
1.7. DIGITALIZACIJA U HOTELIJERSTVU .....	7
<b>2. DIGITALIZACIJA U HOTELU AMBASADOR</b> .....	<b>8</b>
2.1. POSLOVNI SUSTAV HOTELA AMBASADOR KAO TEMELJ ZA DIGITALNE TEHNOLOGIJE .....	9
2.2. HOTEL I UPRAVLJANJE CJELOKUPNOM KVALITETOM TQM .....	9
<b>3. KORPORATIVNO UREĐENJE LIBURNIA RIVIERA HOTELA D.D.</b> .....	<b>11</b>
3.1. VLASNIČKA STRUKTURA .....	11
3.2. MENADŽERSKA STRUKTURA.....	11
<b>4. ANALIZA SADAŠNJEG STANJA HOTELA AMBASADOR</b> .....	<b>13</b>
4.1. KAPACITETI .....	13
4.2. DIGITALNE TEHNOLOGIJE SA STRANE KORISNIKA USLUGE .....	13
4.3. DIGITALNE TEHNOLOGIJE S OPERATIVNE STRANE UPRAVLJANJA HOTELOM .....	15
4.3.1. <i>Odjel recepcije</i> .....	16
4.3.2. <i>Online platforma Phobs</i> .....	17
4.3.3. <i>Laserline</i> .....	18
4.3.4. <i>Hotelska soba</i> .....	19
4.3.5. <i>Hotelsko domaćinstvo</i> .....	22
4.3.6. <i>Wellness</i> .....	22
4.3.7. <i>Hrana i piće</i> .....	22
4.3.8. <i>Održavanje</i> .....	23
4.3.9. <i>Knjigovodstvo i materijalno knjigovodstvo</i> .....	23
4.3.10. <i>Zajednički prostori unutar hotela</i> .....	23
<b>5. SWOT I PEST ANALIZA DIGITALNIH TEHNOLOGIJA</b> .....	<b>25</b>
5.1. SWOT ANALIZA.....	25
5.1.1. <i>Snage</i> .....	26
5.1.2. <i>Slabosti</i> .....	26
5.1.3. <i>Prilike</i> .....	26
5.1.4. <i>Prijetnje</i> .....	27
5.2. PEST ANALIZA.....	27
5.2.1. <i>Politički faktori</i> .....	27
5.2.2. <i>Ekonomski faktori</i> .....	28
5.2.3. <i>Socijalni faktori</i> .....	28
5.2.4. <i>Tehnološki faktori</i> .....	29

<b>6. DIGITALNE TRANSFORMACIJE I USPOREDBA S KONKURENCIJOM .....</b>	<b>30</b>
6.1. HOTEL MILENIJ KAO KONKURENT .....	31
6.2. HOTEL HILTON- COSTABELLA KAO KONKURENT .....	31
6.3. POSLJEDICE NEULAGANJA U IMPLEMENTACIJU DIGITALNIH TEHNOLOGIJA .....	32
<b>ZAKLJUČAK .....</b>	<b>34</b>
<b>BIBLIOGRAFIJA .....</b>	<b>36</b>
<b>POPIS ILUSTRACIJA .....</b>	<b>39</b>

# UVOD

Suvremeno doba putem digitalnih tehnologija kao alatom omogućava razvoj svih grana gospodarstva pa tako i turizma. Razvojem digitalnih tehnologija turizam i hotelijerstvo ima novu priliku približiti se gostima, obogatiti vlastitu ponudu te poboljšati efikasnost tvrtke. Digitalizacija omogućava i ubrzani razvoj turizma i hotelijerstva te pruža velike mogućnosti koje mogu biti prilike za iskorak ispred konkurencije ili s druge strane postati veliki uteg u razvoju ako se podcijeni važnost digitalizacije poslovanja. Suvremeni gost očekuje određenu razinu digitalizacije koja više nije opcija nego standard kao i sve zahtjevniji procesi unutar organizacije hotela koji se uvelike olakšavaju primjenom novih tehnologija.

Problem istraživanja proizlazi iz činjenice kako digitalne tehnologije izrazito brzo mijenjaju način samog poslovanja hotela, pružaju prilike za povećanje konkurentnih prednosti hotela, iako primjena novih tehnologija može biti praćena mnogim izazovima kao što su visoki troškovi implementacije i rizika za zastarijevanje tehnologije. Ovaj rad će istražiti sadašnje stanje hotela kako bi se moglo doprinijeti optimizaciji poslovanja te zadržavanju konkurentnosti.

Predmet istraživanja je su digitalne tehnologije u hotelijerstvu. Istraživanje će se konkretno usmjeriti na hotel Ambassador u Opatiji, analizirati će se njegovi poslovni procesi s operativne i korisničke strane kao što su: procesi unutar hotela, unutarnja umreženost odjela, razina digitalizacije te usmjerenost ka gostu te samog hotela naspram konkurencije.

Prezentirati će se utjecaj digitalizacije i novih tehnologija na poslovanje hotela, istražiti benefite implementacije, navesti konkurente prednosti, kao i mogućnost smanjenja troškova poslovanja hotela. Proučiti će se trenutni položaj hotela visoke kategorije kao što je Ambassador, s obzirom na implementaciju digitalnih tehnologija i njihove ponude prema gostima. Svrha je dobiti uvid u stanje i razinu digitalizacije hotela u Opatiji i vidjeti mogućnosti razvoja u budućnosti.

Cilj ovog završnog rada je identificirati glavne digitalne tehnologije, provesti analizu i predložiti strategije za daljnju implementaciju i ostvarivanje konkurentske prednosti.

Rad osim uvoda i zaključka sadrži šest međusobno povezanih poglavlja.

Prvo poglavlje dotaknuti će se upravo važnosti podataka, što je digitalizacija te pojmova kao što su „small data“ i „big data“. Prikazuju se tehnologije koje se trenutno nalaze u fokusu tržišta



kao što su: umjetna inteligencija (VR), proširena stvarnost (AR), internet stvari (IoT), blockchain itd.

Drugo poglavlje usmjeriti će se na digitalne tehnologije na primjeru hotela Ambassador u Opatiji, prepoznatljivog hotela Opatijske rivijere, bogate povijesti u čijem fokusu su poslovni i odmorišni gosti.

U trećem poglavlju objašnjava se korporativno uređenje hotelskog poduzeća Liburnia Riviera Hoteli d.d., Opatija u čijem se sastavu nalazi i istraživani hotel Ambassador.

Četvrto poglavlje nosi naslov „Analiza sadašnjeg stanja hotela Ambassador“. U ovom poglavlju, osim osnovnih informacija o hotelu Ambassador, daje se pregled digitalnih tehnologija sa strane korisnika usluga – gosta hotela i sa operativne strane upravljanja hotelom.

U petom poglavlju izvršena je SWOT i PEST analiza digitalnih tehnologija. Pomoću SWOT analize dobiva se detaljniji uvid u razinu implementacije digitalnih tehnologija u hotelu. PEST analiza približava i razrađuje vanjske makroekonomske faktore koji mogu utjecati na poslovanje hotela što omogućuje bolju optimizaciju poslovanja i upravljanje hotelom.

Samo implementiranje digitalnih tehnologija u današnje vrijeme nije dovoljno, hotel treba usmjeravati u razvoj novih tehnologija prateći potrebe tržišta te konkurenciju. Iz tog razloga u šestom poglavlju izvršena je usporedba hotela sa konkurencijom točnije sa hotelom Milenij u Opatije te hotelom Hilton Castabella. Poglavlje završava pregledom posljedica koje nastaju nedovoljnim ulaganjem u suvremenu digitalnu tehnologiju.

Za sam kraj autor iznosi osnovna zaključna razmatranja nakon provedenog istraživanja.

U radu koristi će se metode deskripcije, analize, sinteze te klasifikacije.

Ovaj rad predstavlja dodatan uvid u Opatijsku rivijeru kao važnu turističku destinaciju Hrvatske, čija je želja usmjerenost na goste visoke platežne moći te poslovne goste koji pomažu produžiti sezonu kako bi Opatijski turizam dobio naglasak na održivosti tijekom čitave godine.

# 1. PODACI U POSLOVANJU I NJIHOVA VAŽNOST

Digitalizacija je uži pojam od informacije te je ona samo dio područja koje pokriva informacija. Digitalizacija pretvara analogne podatke, informacije, tekst, zvuk u digitalni oblik. Omogućava brzi pristup informacijama, sveopću umreženost, laku obradu, pohranu. Digitalizacija je počela obuhvaćati sva područja gospodarstva od privatnih i javnih društava, financija, zdravstva, obrazovanja, industrije. Pomaže u automatiziranju procesa, povećanju produktivnosti, analizu podataka. U suvremeno doba uvode se pojmovi kao što su Big Data, IoT- Internet of things, Cloud Computing, AI-umjetna inteligencija, AR-proširena stvarnost, robotika itd. Hotelska industrija će se u budućnosti suočavati s izazovima koji proizlaze iz informatičkog doba, gdje informacijsko-komunikacijska tehnologija mijenja način života i rada ljudi<sup>1</sup>. Digitalizacija oblikuje naše društvo, ubrzano ga mijenja, širi informacije što donosi nove izazove na području sigurnosti digitalnih sustava. Sigurnost u digitalnom svijetu ubrzano se razvija zbog sve veće složenosti i kreativnosti kibernetičkih napada.

## 1.1. Korištenje podataka u poslovanju

Upravljanje podacima i pohrana podataka u današnjem svijetu temeljna je aktivnost osnova na kojima se temelji poslovanje poduzeća. Ljudsko tijelo ima limite što se tiče pamćenja većih količina podataka te uvod novih tehnologija kao što su kompjuterizacija i digitalizacija nadogradila čovjeka i ubrzala obrađivanje podataka. Poduzeće kao i hotel svakodnevno upravlja velikom količinom podataka. Kao što je evidencija ulaza robe, naplata računa, evidencija radnih sati, komunikacija s gostima, planiranje popunjena hotela, izrada budžeta, praćenje bilance, upravljanje energijom itd. Također organizacija komunicira i sa svojim okruženjem kao što su dobavljači, država, kupci, tržište, konkurencija kako na mikro razini unutar neke destinacije tako i na makro razini s tržištem koji može biti i na globalnoj razini. Vrlo je važno da su podaci transparentni, pravovremeni i usmjereni na pravo mjesto. Evidentiranje takvih podataka olakšava poslovanje i upravljanje organizacijom.

---

<sup>1</sup> Galičić, V., Ivanović, Z. (2002) Informacijska tehnologija i upravljanje zadovoljstvom gostiju u hotelskoj industriji, Informator, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 45.

## 1.2. Small data

Upravljanje pojmom “Small data“ ili “malim podacima“ uključivalo bi svakodnevno upravljanje raznovrsnih podataka unutar organizacije. “Za temeljno poslovanje potrebno je bilježiti niz podataka koji nastaju pri objavljivanju svakodnevnih temeljnih aktivnosti. Svaki poslovni sustav odlučiti će o tome koje podatke će prikupljati na temelju propisane obveze vođenja određenih podataka (primjerice, obveza vođenja računovodstvene evidencije) uobičajene ili najbolje prakse poslovanja svojom odlukom.<sup>2</sup> Također ovdje imamo razne transakcije koje se događaju unutar organizacije (naplate računa, operativni podaci samog hotela (evidencije radnog vremena, razne inventure itd.), razna ispitivanja zadovoljstva gostiju, surađivanja s dobavljačima. Takve svakodnevne aktivnosti unutar organizacije za koje nisu potrebni veliki i kompleksni algoritmi i sustavi smatra se “small data.“

## 1.3. Big data (Internet of things)

Upravljanje velikom količinom podataka upravo je suprotno od svakodnevnih aktivnosti organizacije kojima smatramo “small data.“ “Big data“ termin je za obradu velikih količina informacija, razmjenu, obradu, brzinu koje svakodnevni uređaji i procesi ne podržavaju. Također u današnje vrijeme sve je veći broj proizvoda odnosno “Hardware-a“ koji međusobno automatski komuniciraju bez potrebe ljudske intervencije. Pojava veće količine “Hardware-a“ razvilo je pojam “IoT-Internet of things“ u kojima su uređaji neprestano umreženi. “Big data“ podaci stvaraju se putem izrazito kompleksnih sustava, metoda, protokola i algoritama. Uređaji primaju, obrađuju, arhiviraju i šalju izrazito velike količine podataka. Za takvu razinu umreženosti potrebna je izrazito brza komunikacija te se javlja potreba za sve bržim internetom i pratećom infrastrukturom. U analizi „velikih podataka“ često je obuhvaćena čitava populacija pa nije potrebno tražiti reprezentativan uzorak za analizu. U širem kontekstu pojam „velikih podataka“ obuhvaćene su i sofisticirane ili specifične metode preuzimanja, izdvajanja, prijenosa, obrade i distribucije velikih količina raznovrsnih podataka koji se koriste za dobivanje dubljih uvida u poslovni problem i način njegova rješavanja<sup>3</sup>. Takav način obrade

---

<sup>2</sup> Bosilj Vukušić i drugi,(2020) Osnove poslovne informatike, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, 72.

<sup>3</sup> Ibid., 73.

podataka koji funkcionira na velikim razinama izuzetno potpomaže organizacijama kako bi imali uvida u tržište, kako bi uvidjeli ponašanja potrošača na velikoj skali obrade podataka, optimalno upravljanje resursima kod velikih korporacija.

#### **1.4. Internet stvari (IoT)**

Koncept pojma je da sve stvari komuniciraju između sebe, kao što su razni fizički uređaji, senzori, procesori koji su povezani putem interneta te šalju i primaju podatke. IoT se smatra glavnim izvorom istraživanja i inovacije koji vodi prema mnogim prilikama za nove usluge spajanjem stvarnih i virtualnih svjetova sa velikim brojem uređaja raspoređenih po kućama, vozilima, ulicama, zgradama i mnogim javnim mjestima.<sup>4</sup> Kako bi sve kompleksniji uređaji kao što su primjerice autonomna vozila, dronovi, roboti funkcionirali u stvarnom svijetu ključna stavka je razmjena velikih količina podataka u što kraćem vremenskom periodu između pošiljatelja i primatelja. Upravo da bi takvi uređaji mogli zaživjeti u svakodnevnicu ključna je brzina interneta. Velike kompanije razvijaju nove tehnologije kako bi dobile što veće brzine interneta kao što je trenutna 5G razina. Možda prosječnom potrošaču takva izrazita brzina interneta više nije potrebna ali upravo zbog kompleksnih uređaja koji se kreću se kroz prostor, među ljudima potrebna je konstantna razmjena informacija kako bi se mogli kretati i funkcionirati kroz kompleksni stvarni svijet gdje ima puno situacija koje su nepredvidive i gdje se može ugroziti živote ljudi. U hotelskoj industriji primjena internet stvari (IoT) ima široku primjenu od pametnih soba u kojem se može regulirati temperatura sobe, gdje soba prepoznaje otvoren prozor, otvorena ulazna vrata, korištenje mini bara, gosta koji boravi unutar sobe ili osoblje hotela koji sobu čiste. Primjena Internet stvari ima izraziti potencijal, pažljivim implementiranjem takvih tehnologija hoteli bi mogli drastično smanjiti operativne troškove i poboljšati uslugu.

---

<sup>4</sup> Car, T, Pilepić Stifanich, LJ. Šimunić, M. (2019) Internet of things (IoT) in Tourism and Hospitality: Opportunities and Challenges. ToSEE – Tourism in Southern and Eastern Europe, Vol. 5, 164.

## 1.5. VR-virtualna tehnologija i AR-proširena stvarnost

Spomenute tehnologije razlikuju se u jednoj ključnoj karakteristici. VR zamjenjuje stvarni svijet, dok AR jedino proširuje putem preklapanja sa digitalnim komponentama.<sup>5</sup> Virtualna stvarnost najčešće putem uređaja koji se stavlja direktno na glavu, izolira pojedinca od stvarnosti u kojoj se nalazi te mu emitira određen sadržaj. Primjena u hotelijerstvu je velika, gosti mogu vidjeti kako je primjerice neka građevina izgledala u povijesti ili primjerice pregledati područje koje žele posjetiti ili simulirati neki događaj kao što su koncerti itd. U načelu uređaji virtualne stvarnosti uglavnom su puno kompleksniji i skuplji za razliku od uređaja proširene stvarnosti. AR- proširena stvarnost upotpunjuje stvarnost digitalnim sadržajem te ima široku primjenu u području turizma. Razni muzeji, kulturna i povijesna mjesta opremljena tim tehnologijama, koja prilikom korištenja na raznim punktovima gostima mogu dati određene informacije kroz sadašnji trenutak emitirati svoje digitalno proširenje primjerice kroz AR-naočale, smartphone ili tablet. Takva tehnologija je uglavnom puno jeftinija a ima široku namjenu i proširuje iskustvo gosta.

## 1.6. Blockchain

Blockchain tehnologija je novija tehnologija na tržištu hotelijerstva. Blockchain tehnologija je bazirana na principu da nitko ne posjeduje informaciju. Svaka transakcija je bilježena u sistemu koji se distribuira između sudionika. Izrazito je transparentna, te transakcijski zapis „blok“ je javno vidljiv i vezan za druge “blokove“ dok sam sadržaj unutar određenog bloka imaju pristup samo dvije strane koje razmjenjuju vrijednosti. Nadalje, vezane transakcije brinu same o sebi, ako netko želi modificirati i najmanji dio transakcije, javlja se upozorenje za sve sudionike u sustavu transakcije, kako bi se identificiralo uljeza.<sup>6</sup> Osnovno obilježje Blockchain tehnologije je da je decentralizirana, transakcije se vrše direktno između dvije strane te ne ovisi o utjecajima trećih strana kao što su banke ili država. Smatra se da su sektori hotelijerstva i transporta najčešći sektori u ”ekonomiji dijeljenja” (Sharing Economy) koje su prepoznate u akademskim studijama, naglašavajući hotelijerstvo i turizam kao primarne djelatnosti pogodne za inovaciju

---

<sup>5</sup> Costin, H. Eslava, A. (2021) Emerging Technology Trends in Hospitality and Tourism. Boston University, Metropolitan College.,17.

<sup>6</sup> Costin, H. Eslava, A. (2021) Emerging Technology Trends in Hospitality and Tourism. Boston University, Metropolitan College, 9.

bazirane na blockchain tehnologijama<sup>7</sup>. Tehnologija koja je toliko transparentna u hotelijerstvu može unaprijediti uslugu te se otvaraju mogućnosti kao što su sigurne transakcije bez treće strane, verificiranje identiteta gosta, informacija kada gost dolazi u hotel, kada će doći u restoran, kada odlazi iz hotela, naplata, pomoć oko prtljage bez čekanja i slično. Naravno takva tehnologija je jedna od najmlađih i potrebno je detaljno istražiti također otvaraju se i mnoga etička pitanja kao primjerice: koliko sam gost želi takav tip usluge i koliko želi dijeliti informacije s hotelom ali svakako u takvoj tehnologiji je izraziti potencijal koji će se tek pokazati.

## 1.7. Digitalizacija u hotelijerstvu

Današnje vrijeme nosi jedan potpuno novi način poslovanja, pojam modernizacije gotovo se izjednačava s pojmom digitalizacije. Hotelijerstvo je uvelike već i doživjelo transformaciju uvođenjem kompjutera i širom pojavom interneta u svome poslovanju u devedesetim godinama, ali ova nova transformacija još je znatno brža i učinci su izrazito vidljivi. U poslovnom okruženju, digitalizacija i digitalna transformacija jesu široki koncepti koji uključuju nove vještine i kompetencije, nove modele poslovnih procesa i u nekim slučajevima preuzimanje novih poslovnih modela ali to su različiti pogledi i iskustva bez obzira na ulogu IT strategije u procesu vođenja promjena.<sup>8</sup> Procesi unutar hotelijerstva se izrazito ubrzavaju, nova faza digitalizacije optimizira procese i podiže kvalitetu usluge na viši nivo. Biti će potrebne odgovarajuće strategije kako bi se učinkovito uravnotežilo upravljanje i rješavanje naslijeđenih problema s implementacijom digitalnih inovacijskih projekata potrebnih za zadovoljenje očekivanja korisnika koja se brzo mijenjaju.<sup>9</sup> Uključivanje digitalizacije u poslovanje hotela skraćuje vrijeme potrošaču od želje za nekom destinacijom i pojedinim hotelom do same realizacije koja je sada udaljena svega par klikova. Novih tehnologija na području digitalizacije ima izrazito mnogo, u nastavku ćemo se napomenuti neke koje su vrlo važan dio sadašnjosti i budućnosti hotelijerstva kao što su internet stvari (IoT), virtualna i proširena stvarnost, blockchain tehnologija.

---

<sup>7</sup> Muhram, I, N., Tussyadiah, I., Kimbu, A. (2024) Unlocking the potential of blockchain-based sharing economy in hospitality and tourism: A systematic review. *International Journal of Hospitality Management*, 9.

<sup>8</sup> Wynn, M., Jones, P. (2022), *IT Strategy in the Hotel Industry in the Digital Era, Sustainability*, 14.

<sup>9</sup> Wynn, M., Lam, C. (2023) *Digitalisation and IT Strategy in the Hospitality Industry*, School of Business, Computing and Social Sciences, University of Gloucestershire, 15.

## 2. DIGITALIZACIJA U HOTELU AMBASADOR

Povijest hotela Ambassador započinje 1966. godine u bivšoj državi. Gradnja hotela izazivala je polemike kod lokalnog stanovništva zbog velikog utjecaja na sam izgled tadašnje Opatije. Sama vizura grada drastično se mijenja izgradnjom tako velebnog zdanja na samom moru. Za gradnju hotela Ambassador zadužen je bio jedan od najpoznatijih i najutjecajnijih arhitekata toga doba Zdravko Bregovac. Izgradnja hotela na jadranskoj obali između 60-ih i 70-ih odvijala se u smjeru masovnog turizma te upravo u tim godinama dostiže svoj vrhunac. Uz hotel Ambassador izgrađeni su i hoteli Bellevue na Malom Lošinju, Jezero na Plitvičkim Jezerima, hotel Golf na Bledu, Barbara u Zadru, hotel Maslinica, Apolo i Fortuna u Rabcu te Karolina i Eva na Rabu sve sa potpisom poznatog arhitekta. Sama gradnja hotela Ambassador trebala je biti usmjerena na goste visoke platežne moći u Jugoslaviji te isto tako hotel je trebao biti prozor u svijet prema gostima iz inozemstva kako bi se Jugoslavija pokazala u najboljem svjetlu. 1 cilj je bio dosljedno provesti načelo total dizajna, odnosno sinteze, što je ujedno značilo i autorsko oblikovanje svakog detalja kako bi estetska, funkcionalna i ekonomska komponenta bile zadovoljene unutar svakoga pojedinog predmeta, kao i unutar zadane arhitektonske cjeline.<sup>10</sup> Uz arhitekta Zdravka Bregovca oko hotela Ambassador radili su najbolji umjetnici bivše države kao što je Dušan Džamonja, Edo Murtić, Aleksandar Srnec, Zvonimir Lončarić itd. Hotel je građen sa vrhunskim arhitektonskim rješenjima toga doba na način da gost od dolaska, boravka i odlaska iz hotela ne zakorači niti na jednu stepenicu. Hotel je koncipiran da su svi nivoi hotela u ravnini te je komunikacija za goste hotela putem lifta. Takav koncept danas njeguje velika većina novo izgrađenih hotela što je sam pokazatelj koliko je Bregovac bio usmjeren ka samom korisniku objekta odnosno gostu. U trenutku otvaranja to je bio najbolji hotel što je tadašnja država posjedovala. U njemu su spavali jedni od najpoznatijih državnika i poznatih osoba koji su posjetili Opatiju.

---

<sup>10</sup> Počanić, P. (2022) Luksuz na jugoslavenski način- Hotel Ambassador u Opatiji. Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet, Zagreb, 211.

## **2.1. Poslovni sustav hotela Ambassador kao temelj za digitalne tehnologije**

Sustav poslovanja samog hotela vrlo je dinamičan sa različitim faktorima i podsustavima uključenih u njegovo poslovanje. Hotelski poslovni sustav sastoji se od mnoštva međusobno povezanih elemenata, koji ostvaruju neke gospodarske i društvene ciljeve.<sup>11</sup> Razni elementi sustava kao što su dobavljači, gosti, osoblje, smještajne jedinice hotela, prodaja hrane i pića, wellness predstavljaju stavku za sebe. Hotel kao jedna velika organizacija unutar sebe ima podsustave i odjele kako bi se organizacija velikog obujma posla razbila na dijelove kojima je lakše upravljati i kontrolirati. Primjerice odjel smještaja sustav u koji spadaju odjel recepcije i odjel hotelskog domaćinstva. Također tu imamo odjel hrane i pića u kojem imamo odjel kuhinje i odjel restorana. Unutar hotela Ambassador imamo podsustave koji djeluju sami za sebe a to su odjel održavanja i tehničke službe te odjel wellnessa. Svaki od tih glavnih sustava unutar hotela još se dijeli na razne dijelove i podjele podijele zadataka koji završavaju sa samim zaposlenikom koji je zadnja karika unutar sustava hotela. Jedna od najvažnijih stavki koja povezuje sve te razine sustava jesu kolanje i brzina prijenosa točnih informacija. Kada je visoka sezona a hotel je pod vršnim opterećenjem ugošćuje preko pet stotina gostiju te je iznimno važna kvalitetna organizacija i sistematizacija poslovanja uz koju ključnu ulogu igraju digitalne tehnologije. Takvim unutarnjim uređenjem i strukturom same tvrtke lakše je upravljati te predvidjeti buduće poslovne odluke. Vrlo je izazovno kod velikih sustava i podijele poslovnih zadataka sama tromost sustava. Svaka odluka koja se donosi u hotelima često je vrlo spora jer inicijativa mora proći razne hijerarhijske razine pa se gubi dragocjeno vrijeme kao i mogućnost pogreške viša je u većim sustavima. Nasuprot tome u manjim sustavima brže se događaju prilagodbe novim inicijativama i novonastalima situacijama te se mogućnost pogreške smanjuje jer informacija prolazi kroz puno manje ljudi.

## **2.2. Hotel i upravljanje cjelokupnom kvalitetom TQM**

Važnost kvalitete u poslovanju hotela često je važnija nego što se misli. Cilj hotela bi trebala bit profitabilnost a profitabilnost se najbolje ostvaruje kada je sam hotel bolji od svojih konkurenata te gosti prije odabiru određen hotel naspram drugog. Gosti će uglavnom birati

---

<sup>11</sup> Galičić, V. (2006) Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu. Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 33.



hotel u kojem je odnos vrijednost za novac bolje iskorištena naspram drugog hotela odnosno gdje gost dobije više za vrijednost novca koji je uložio za svoj boravak. Veća vrijednost za gosta se gotovo uvijek ogleda u kvaliteti. Izvrsnost u poslovanju višestruko se nagrađuje (dobre recenzije, preporuke, lakši pronalazak zaposlenika, radna klima u poduzeću, povećana popunjenost hotela, povećani prihod). S druge strane izostanak kvalitete loše performanse rade zatvoreni krug iz kojega je poslije teško izaći (loše recenzije, odlazak zaposlenika, negativna slika o poduzeću, smanjenje rezervacije smještaja, manji prihod). Kako bi se zadržala kvaliteta potrebno je kontinuirano unaprjeđenje svi procesa unutar poslovanja hotela. Kontinuirano unaprjeđivanje je filozofija koja nastoji na unaprjeđivanju svih čimbenika (pojedinačno i u njihovoj ukupnosti) koji su povezani s procesom pretvaranja inputa u outpute.<sup>12</sup> Upravljanje cjelokupnom kvalitetom TQM (Total Quality Management) potekao je iz Japana te označava usmjerenost na kvalitetu u svim procesima poslovanja. Veliki razvoj poduzeća i kvaliteta proizvoda u Japanu potaklo je i zapadna poduzeća da usvoje takav način rada. TQM je sustav unapređenja, povećanja fleksibilnosti, efektivnosti i efikasnosti poslovanja. Iako veliki dio kvalitete u Japanu proizlazi iz same njihove kulture i tradicije te je teško u potpunosti i preuzeti njihove sustave vrijednosti “zapadnom“ čovjeku ali se može približiti tomu načinu razmišljanja što će opet potaknuti napredak. TQM se temelji na konceptu stalnog unaprjeđivanja i poboljšavanja procesa ,na trajnoj kvaliteti i tiskom radu, što sve ima za rezultat stalno napredovanje.<sup>13</sup> Važnost primjenjivanja ovakvih koncepata postavljaju prije svega vodeći ljudi hotela. Menadžment igra glavnu ulogu u kontinuiranom unaprjeđivanju kvalitete jer je on taj koji uspostavlja odbor za kvalitetu na razini cijele kompanije te surađuje s njim kako bi se uspostavili specifični ciljevi. <sup>14</sup> Menadžment određuje kako će se kontrolirati kvaliteta, kako će se mjeriti zadovoljstvo gostiju, kako se može povećati produktivnost rada i zadovoljstvo samih radnika na radnom mjestu. Osnova shvaćanja TQM je potpuna kvaliteta, koja mora biti konstantna na sustavu vrijednosti za novac, s aspekta gosta, a s aspekta menadžmenta, stalna kvaliteta se mora pružiti uz najniže troškove, tj. najbolje korištenje materijalnih i ljudskih resursa.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> Lazibat, T. (2009) Upravljanje kvalitetom. Sveučilište u Zagrebu, Znanstvena knjiga d.o.o., Zagreb, 88.

<sup>13</sup> Avelini Holjevac, I. (2002) Kontroling: upravljanje poslovnim rezultatom. Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 83.

<sup>14</sup> Lazibat, T. (2009) Upravljanje kvalitetom. Sveučilište u Zagrebu, Znanstvena knjiga d.o.o., Zagreb, 89.

<sup>15</sup> Cerović, Z. (2010) Hotelski menadžment. Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 41.

### **3. KORPORATIVNO UREĐENJE LIBURNIA RIVIERA HOTELA d.d..**

Hotel Ambassador dio je lanca hotela pod nazivom Liburnija Riviera Hoteli d.d. koja u svom posjedu raspolaže sa 16 hotela i ponešto vila. Utemeljena davne 1947. godine jedna je od najstarijih tvrtki u području turizma koja kontinuirano posluje u Hrvatskoj. Hoteli se rasprostiru uglavnom po Opatijskoj rivijeri odnosno od Opatije, Ičića, Lovrana i Mošćeničke Drage.

#### **3.1. Vlasnička struktura**

Uređenje Liburnia Riviera Hotela je u formi dioničkog društva. Trenutna vlasnička struktura je Gitone Adriatic d.o.o. sa većinskim udjelom od 71,18%, nakon toga grad Opatija pod nazivom Nova Liburnia d.o.o. sa udjelom od 25,00 %, nadalje imamo male dioničare koji imaju udjel od 1,96% te CERP (Centar za restrukturiranje i prodaju) u visini od 1,86%.<sup>16</sup>

#### **3.2. Menadžerska struktura**

Sama struktura tvrtke uređena je na način da s jedne strane imamo vlasnike a sa druge strane menadžment hotela sa nadzornim odborom koji nadgleda rad menadžmenta. Struktura menadžmenta podijeljena je na više razina. Postoje strateški menadžeri koji su zaduženi za dugoročno poslovanje tvrtke odnosno u kojem pravcu će se ostvarivati rast i razvoj. Strateški menadžment sačinjen je od predsjednik uprave i jednog člana uprave kao najviše menadžersko tijelo odnosno sama uprava hotelskog lanca. Ispod same uprave imamo strukturu od deset velikih odijela:

- Odjel kontrolinga
- Odjel financija
- Odjel hotelskih operacija
- Odjel ljudskih resursa
- Odjel informacijskih tehnologija

---

<sup>16</sup> www. liburnia.hr 15.04.2024.

- Odjel investicija i održavanja
- Pravni odjel
- Odjel marketinga
- Odjel nabave
- Odjel prodaje

Svaki odjel ima glavnog menadžera odjela te korporativne menadžere koji povezuju odjele unutar organizacije. Pod najveći odjel spadaju odjel hotelskih operacija u koji spadaju svi hoteli sa svojim zaposlenicima, menadžerima i direktorima hotela. Pod menadžmentom operacija spadaju svi korporativni menadžeri koji su direktno vezani za hotele kao primjerice: korporativni menadžer kvalitete, korporativni menadžer hrane i pića, korporativni produktni voditelj animacije. Pod nadležnost menadžera financija spadaju menadžer prodaje, rezervacija, marketinga, informatike. Korporativni menadžeri koji u svojoj nadležnosti imaju više hotela te služe kako bi povezali strateške dugoročne ciljeve tvrtke sa operativnim kratkoročnim ciljevima tvrtke te vršili kontrolu kvalitete usluge koja je plasirana prema gostima hotela. Operativni menadžment svodi se na pojedinačni hotel u kojem je najviši operativni menadžer je direktor hotela. Direktor hotela ima svoje menadžere odijela zavisno od veličine hotela i visine kategorije koju sam hotel posjeduje. Primjerice hotel Ambassador sa najvišom kategorijom od pet zvjezdica te najvećim kapacitetom od dvjesto četrdeset tri smještajne jedinice najkompleksniji i najzahtjevniji je hotel u lancu Liburnia Riviera Hoteli d.d. Hotel mora dostići najviše standarde te istovremeno mora posjedovati najviši broj osoblja kako bi mogao uslužiti gotovo preko pet stotina gostiju u vršnom opterećenju. Hotel je raspoređen u šest velikih odjela:

- Odjel recepcije
- Odjel hotelskog domaćinstva
- Odjel restorana
- Odjel kuhinje
- Odjel wellnessa
- Odjel održavanja

Može se objediniti odjel recepcije i odjel domaćinstva u odjel smještaja te odjel hrane i pića koji zasebno čine odjeli kuhinje i restorana. Hotel je kroz godine prošao kroz puno renovacija od kojih se zadnja dogodila 2019 godine. Također hotel je promijenio par vlasništva te je iz javnog poduzeća prešao u privatno vlasništvo.

## **4. ANALIZA SADAŠNJEG STANJA HOTELA AMBASADOR**

Jedan od glavni karakteristika je hotela Ambassador je usmjerenost na poslovne goste i odmorišne goste više platežne moći. Kada bi detaljnije opisali hotel Ambassador možemo reći da je to hotel sa cjelogodišnjim poslovanjem. Glavna sezona je ljetna sezona u kojem je hotel usmjeren na odmorišne goste. U pred i post sezoni glavni adut hotela su poslovni gosti. Poslovni gosti imaju organizirane dodatne ručkove, svečane večere, coffee breakove, iznajmljivanje kongresne opreme itd. Uz organizaciju kongresa popunjavanje hotela u proljeće i jesen čine razne organizirane grupe. Grupe iz Austrije i Njemačke uglavnom ostaju više dana te su fokusirane na boravak u Opatiji dok grupe iz Azije uglavnom borave po jednu noć te im je Opatija jedna od stanica u turneji Europom. Zimski period potpomognut je adventom od strane grada Opatije, što rezultira odličnu popunjenost hotela, te zaokružuje kalendarsku godinu.

### **4.1. Kapaciteti**

Hotel Ambassador zajedno sa vilom Ambassador raspolaže s 243 sobe. Hotel ima kategorizaciju od pet zvjezdica. Ukupno 9 kongresnih dvorana sa kapacitetom kongresa do 1000 ljudi. Najveća dvorana prima do 600 ljudi što ga svrstava u jednog od najvećih kongresnih hotela na području Hrvatske. Također hotel raspolaže sa velikim spa centrom koji se rasprostire na 1300 kvadratnih metara. Sastoji od unutarnjeg grijanog i vanjskog bazena koji su punjeni morskom vodom, fitnes dvorane, spa zone, sauna , soba za masažu kao i private spa. Hotel raspolaže s tri restorana i jednim lobby barom. Pansionskim restoranom kapaciteta 124 mjesta u kojem se služi doručak i večera kao, Fine dine restoran “Cubo“ i sezonskim restoranom “Hortenzija-Garden Grill“. Hotel ima podzemnu garažu od 35 parkirnih mjesta te vanjskog parkinga od 80 mjesta.

### **4.2. Digitalne tehnologije sa strane korisnika usluge**

Gost ima mogućnost rezerviranja online na web stranici Liburnia.hr te odabira jednog od 16 hotela, vila, kampinga. Korisnik na web stranici ima pregled kategorija soba, raznih ponuda restorana, wellnessa, smještaja na određeni datum te događanja koja se odvijaju na Opatijskoj

rivijeri. Prilikom boravaka gosta u samom objektu, postoje mogućnosti ostavljanja recenzija na nekoliko punktova unutar hotela (Fast Review) korištenjem NFC (Near Field Communication) tehnologije jednostavnim prislanjanjem mobilnog uređaja na označeno mjesto te automatski preusmjeravanje na službenu stranicu od hotela gdje postoje linkovi za recenziranje TripAdvisor, HolidayCheck, Google, Newsletter te stranicu Liburnia.hr. Prednost takvog načina ostavljanja recenzija što gost može u vrlo kratkom vremenu može najrealnije ocijeniti uslugu i sam hotelski objekt dok se još nalazi u samom hotelu. U slučaju lošije recenzije može se kontaktirati direktno gosta te pokušati popraviti loš utisak. Unutar zajedničkih prostora hotela gosti imaju obilježene punktove s barkodom gdje mogu prisloniti uređaj te vidjeti ponudu za jednodnevne izlete, biciklističke rute, nordijsko hodanje i slično a unutar vlastite sobe imaju barkod sa ponudom usluge u sobu te jelovnikom. Gosti za boravak u sobi koriste kartice s ugrađenim čipom kojima ulaze u sobu i garažu hotela koje se programiraju na recepciji. Imaju mogućnost upravljanja pametnom sobu temperaturom sobe, rasvjetom, pozivanjem osoblja ili označavanje sobe kada je spremna za čišćenje. Takvo prikupljanje informacija osnova je za praćenje rezultata sezone i mogućnosti poboljšanja. Vrste informacija o trendovima gostiju koje koriste hoteli, zrakoplovne kompanije, agencije koje organiziraju krstarenja i rent-a-car tvrtke uključuju sljedeće:

- Uzroke rezerviranja
- Otkazivanja
- Postoci konverzije (postotak upita o rezervacijama)
- Uzroci prebukiranja
- Povijesni trendovi u pogledu zauzetosti za vrhuncu sezone, pod sezonu i izvan sezone
- Uzroci dobitka po sezoni<sup>17</sup>

Izrazito dobra uvid u zadovoljstvo gostiju možemo vidjeti preko online platformi, gdje gost nakon boravaka ili korištenja nekih usluga hotela napiše recenziju za druge goste. Analizom veće količine recenzija možemo dobit uvid u slabe točke hotela i prostor gdje možemo napredovati. Za primjer u ovoj analizi uzet ćemo recenzije hotela Ambassador na jednim od najpoznatijih online platforma: Booking.com, Google reviews i HolidayCheck.

---

<sup>17</sup> Kotler, P., Bowen, T, J., Makens, C, J. (2010) Marketing u ugostiteljstvu, hotelijerstvu i turizmu. . Zagreb, 8 Pearson Education, Inc, MATE d.o.o. Zagreb, 8.

Booking.com = Ukupna ocjena 9,1 (besplatan WiFi:-9.2, Osoblje: 9.3, Udobnost-9.3, Sadržaji-9.2, Vrijednost za novac 8.6., Čistoća: 9.4., Lokacija 9.6.) od ukupno 4 052 recenzije <sup>18</sup>

Google : 4.6/5<sup>19</sup> (od ukupno 2.824 recenzije)

Tripadvisor : 4.0/5<sup>20</sup> ( od ukupno 902 recenzije)

HolidayCheck 5.4/6 <sup>21</sup> ( od ukupno 271 recenzije)

Iz podataka možemo vidjeti da hotel ima vrlo visoke ocjene na online platformama. Na Booking.com imamo najdetaljnije informacije te gosti vrlo visoko ocjenjuju čistoću i uslužnost osoblja dok su na najnižoj razini ocjene omjera vrijednosti za novac. Isto tako Booking.com ima ukupno 4.052 recenzije što daje najbolji rezultat hotela s obzirom na broj recenzija Na druge tri spomenute stranice imamo ukupne ocjene u kojima Google i HolidayCheck imaju poravnate rezultate 4,6/5 iako rezultat od Google recenzija daje puno bolji rezultat za hotel jer je ocjena formirana na bazi od 2.824. recenzije dok HolidayCheck ima tek 271 recenziju na svojoj platformi. Tripadvisor ima ocjenu 4/5 od ukupno 902 recenzije što je najlošija ocjena na online platformama.

### **4.3. Digitalne tehnologije s operativne strane upravljanja hotelom**

Hotel Ambassador u digitalnom poslovanju koristi s više programa u raznim odjelima. Organizacijska struktura hotela je sastavljena od pet odjela, gdje je svaki odjel zadužen za specifičan dio u hotelu ili za specifičnu uslugu. Programi koji se koriste PMS-Opera-Oracle, Phobs, Laser Line, Adria Electronics. Glavni odjeli hotela su: odjel recepcije, odjel domaćinstva, odjel hrane i pića, odjel wellnesa, odjel održavanja. Probat ćemo opisati sustav pametne sobe hotela te integriranost odjela te softverskih rješenja.

---

<sup>18</sup> <https://www.booking.com/hotel/hr/ambasador.hr.html> 20.6.2024

<sup>19</sup> <https://www.google.com/travel/search?q=hotel%20Ambasador&g2lb> 20.6.2024

<sup>20</sup> [https://www.tripadvisor.com/Hotel\\_Review-g297515-d313162-Reviews-Hotel\\_Ambasador-Opatija\\_Primorje\\_Gorski\\_Kotar\\_County.html](https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g297515-d313162-Reviews-Hotel_Ambasador-Opatija_Primorje_Gorski_Kotar_County.html) 20.6.2024.

<sup>21</sup> <https://www.holidaycheck.de/hi/hotel-ambasador-liburnia/e5af81ef-077b-3070-960f-5a982ef1bec4> 20.6.2024.

### 4.3.1. *Odjel recepcije*

Recepcija hotela je središnji informativni centar unutar hotela kao i službena komunikacija van organizacije usmjerena direktno prema gostu. Promatrajući odnos prijamnog odjela i ostalih hotelskih odjela, može se ustvrditi da je prijemni odjel u centru svih odnosa, oko kojega se nalaze ostale službe ili odjeli u hotelu, čiji broj ovisi od kategorije, veličine i tipa hotelskog objekta.<sup>22</sup> Recepcija raspolaže sa najviše informativnih i integriranih sustava te komunicira direktno sa svim odjelima.

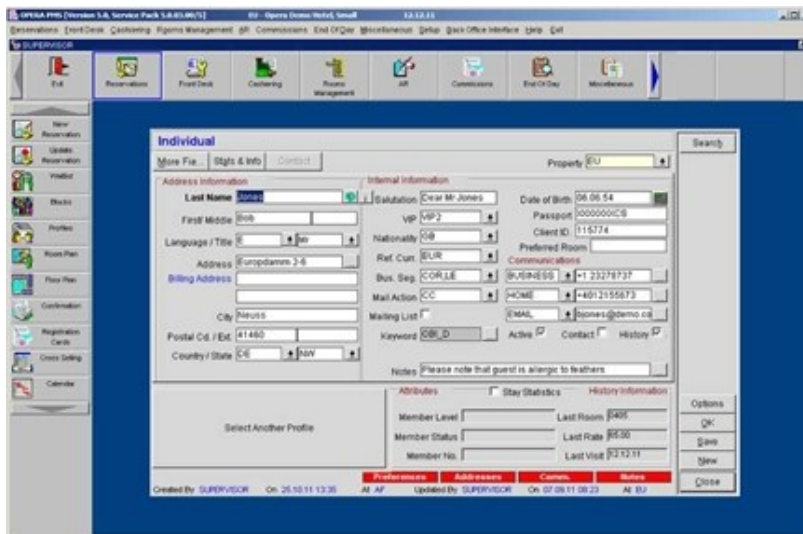
- PMS(Property Management System) -Opera Oracle Hospitality
- Adria Electronic
- Phobs (Booking Engine, Reservation App)
- Laserline

U svome poslovanju recepcija hotela Ambassador koristi službeni operativni softwear za hotelske operacije PMS-Opera Oracle-Hospitality. Služi za informacije o gostima kao što su profil gosta, povijest boravka posebne preferencije, upravljanje statusom gosta tokom boravka, prijava i odjava gostiju, mogućnosti plaćanja unaprijed, putem e-računa za tvrtke te zaključivanje računa prilikom odjave iz hotela. Opera je temeljni sustavi na koji se nadovezuju svo ostali sustavi hotela. Program izdaje izvještaje kao što su ukupan broj gostiju u hotelu, koliko je još gostiju u odlasku a koliko u dolasku, stanje večera i doručaka na određeni datum, predviđanje popunjenosti hotela za određeni datum itd. Unutar programa može se prelaziti iz hotela u hotel unutar tvrtke te se može lagano dobiti uvid i informacije od drugih hotela što je prednost kada se odvijaju velika događanja, kongresi u kojem sudionici borave u više hotela odjednom. Upravljanje sobnim karticama radi se preko vanjske tvrtke Adria Electronics koji su također spojeni sa operativnim sustavom Opera. Također preko tog sustava upravlja se temperaturom sobe, postoji informacija o statusu sobe kao na primjer: ako je netko od osoblja unutra, ako je gost, SOS signal ako je gostu potrebna pomoć, upravljanje ventilacijom, ako je prozor otvoren, ako su otvorena vrata od sobe itd.

---

<sup>22</sup> Galičić, V. (2017) Poslovanje hotelskog odjela smještaja. Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 139.

Slika 1: Opera PMS



Izvor: <https://itswaroopkrishna.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/08/2-opera-pms-individualprofile-ashx.jpg> 23.06.2024

#### 4.3.2. Online platforma Phobs

Kompletna online prodaja hotela Ambassador kao i ostalih hotela unutar lanca tvrtke Liburnia Riviera Hotela vrše se putem Hrvatske online platforme Phobs (Prvi Hrvatski Online Booking Sistem). Platforma služi kao cloud sustav koji povezujući OTA sustave i velike kompanije kao što je Booking.com, Expedia, TUI kako bi se potencijalnog gosta hotela povezalo na što jednostavniji način sa hotelom. Spomenuta platforma i recepcijski softwar direktno su umreženi i stanje smještajnih jedinica koje se nalaze na platformi Phobs odgovara stanju u PMS-Opera ORACLE. Kada se u hotelu rezervira primjerice jedna smještajna jedinica na svim online OTA stranicama automatski se smanjuje raspoloživost za tu sobu. Takav sustav omogućuje transparentno vođenje soba, daje uvide u raspoloživost hotela, smanjuje greške kod vršnog opterećenja kada dolazi do izdavanja veće količine soba nego što hotel realno posjeduje – “overbookinga“, te se koristi i kod gostiju koji nemaju rezervaciju te direktno pristupaju hotelu takozvani “Walk in“. Također stranica omogućava vlastite rezervacije preko sustava te pokušava da se što više rezervacija upravo izvrši preko vlastite web stranice hotela, potiče potencijalne goste ponudivanjem bolje ponude od ostalih OTA kanala kako bi gost uspoređujući istu sobu na više web stranica upravo rezervirao sobu na direktnoj stranici hotela. Takav pristup



smanjuje velike provizije koje idu OTA agencijama, povećava se lojalnost gostiju, u komunikaciji s gostima moguće je uspostaviti kvalitetniji kontakt te postoji mogućnosti dodatne prodaje ekstra usluga hotela .

### **4.3.3. Laserline**

Softverska tvrtka koja projektira i izgrađuje informacijske sustave te razvija aplikativnu programsku opremu. Hotel Ambassador koristi dvije funkcije tvrtke a to su Laser MAT i Laser PLA. Laserline – Laser MAT služi za robno-materijalno poslovanje odnosno za materijalnog knjigovođu hotela. Aplikacija je primjenjiva i verificirana za praćenje šankova, kuhinja, slastičari, pakirnica mesa, skladišta i ostalih prihoda u ugostiteljskim poduzećima (praćenje raznih vanpansionskih usluga).<sup>23</sup>

Laserline - Laser MAT

#### **FUNKCIJE**

- vođenje općih podataka
- vođenje matičnih podataka
- vođenje ugovora
- vođenje centralne nabave
- ulaz
- izlaz
- praćenje stanja
- inventure
- prodaja
- fakturiranje usluga
- analize<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> <https://www.laserline.hr/hr/produkti/mat> 25.05.2024.

<sup>24</sup> <https://www.laserline.hr/hr/produkti/mat> 25.05.2024.

Laser PLA služi za vođenje općeg poslovanja hotela.

#### **FUNKCIJE**

- Vođenje matičnih podataka
- Definiranje vrsta plaćanja
- Vođenje podataka o porezima i doprinosima
- Periodični unos evidencije rada
- Obrađivanje podataka o plaći
- Izvješća i dokumenti za isplatu plaće
- Periodična izvješća <sup>25</sup>.

#### **4.3.4. Hotelska soba**

Upravljanje sobe vrši se preko specijalizirane tvrtke Adria Electronics. Sustav je usmjeren na samu sobu gosta odnosno na sustav pametne sobe i na zajedničke prostore unutar hotela kao što su recepcija, restoran, kongresne dvorane koristi se Internet stvari-IoT, te pokušava što jednostavniju i intuitivniju integraciju sustava. Što se tiče same hotelske sobe sastoji se od nekoliko elementa koji služe za integraciju same sobe s ostatkom hotela.

Elementi pametne sobe:

- Kontrola pristupa
- Upravljanje temperaturom
- Upravljanje rasvjetom
- Nadzor
- Ostale mogućnosti<sup>26</sup>

Sobni kontroler ADRIA središnja je upravljačka jedinica na koju se spajaju svi periferni uređaji poput čitača kartica, odlagača kartica, termostata, panela rasvjete, kontakta prozora i vrata i sl.<sup>27</sup>

Središnji sobni kontroler služi kao središnja jedinica koja integrira, šalje i prima informacije od uređaja prema gostu i prema osoblju hotela.

---

<sup>25</sup> <https://www.laserline.hr/hr/produkti/pla> 25.05.24.

<sup>26</sup> <https://adria-electronic.hr/arhitektura-sobe/> 25.05.2024.

<sup>27</sup> <https://adria-electronic.hr/arhitektura-sobe/> 25.05.2024.

- Čitač kartica

Sobe su opremljene čitačem kartica za ulazak u sobu te se svaki pristup sobi evidentira u sustavu. Upozoravanje na razne događaje daje sigurnost gostima koji koriste sustav kao što je neovlašteni ulazak u sobu, ulazak osoblja ili samog gosta, SOS signal. Kada gost pristupi sobi soba se aktivira, javlja se svim sustavima i prilagođava se samom iskustvu gosta i njegovoj vlastitoj regulaciji ugođaja i razini komfora. Takvi moderni čitači pristupa sobi mogu se programirati za razne oblike i potrebe unutar hotela za parkirališta, wellness i dvoranu te za različite medije kao što su pametne narukvice, satovi, mobilni uređaji, mobilne aplikacije te barkodovi.

- Termostat

termostatom za reguliranje temperature optimizira se soba na način koji najbolje odgovara gostu koji boravi u njoj s mogućnošću upravljanja i podešavanja. Kada gost napusti sobu soba štedi energiju u nekoliko stavki. Sobni termostat omogućava jednostavno rukovanje za gosta. Ima funkciju konzole za komunikaciju gosta s osobljem hotela te konzole za komunikaciju osoblja sa sustavom. Ujedno služi i kao upravljačka jedinica tehničkom osoblju.<sup>28</sup>

1. ECONOMIC: soba nije iznajmljena
2. PRE-COMFORT: soba je iznajmljena, gost nije u sobi
3. COMFORT: gost je u sobi<sup>29</sup>

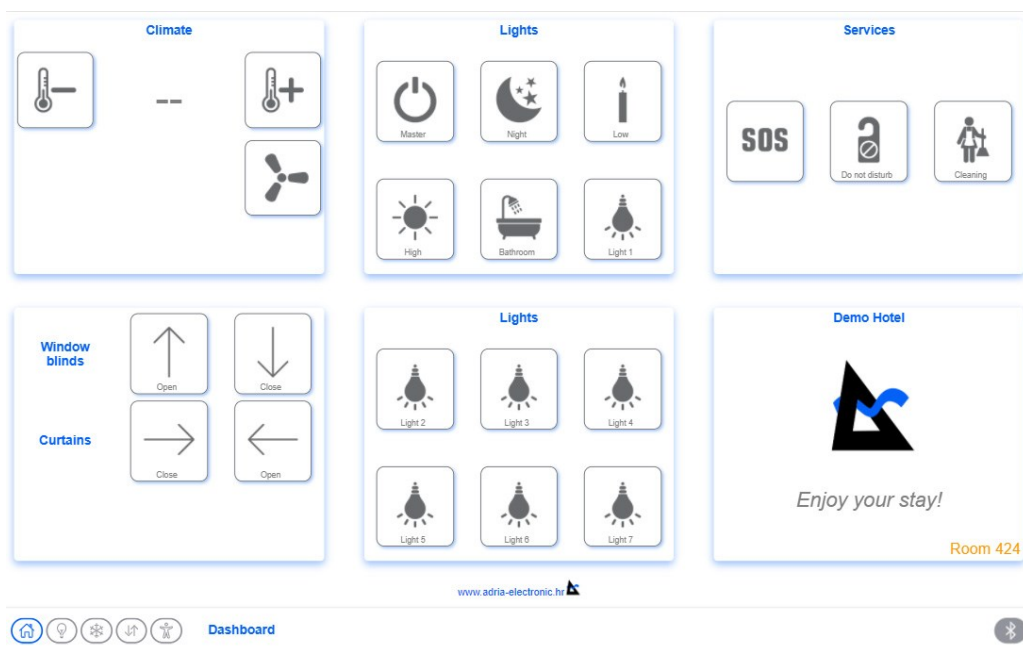
Na glavnom panelu gost još može upravljati sustavom podnog grijanja, ventilacije, klima uređajima, grijačima ručnika. Također uz gosta upravljanje se može vršiti i sa recepcije ako je potrebno za gosta regulirati temperaturu sobe ili ukoliko dođe do greške resetirati sustav. Sustavom se može upravljati na razini jedne sobne jedinice ili na razini grupe odnosno više sobnih jedinca. Zajednički prostori također su regulirani kao što su lobby hotela, restorani, kongresne sale. Veliki izazovi za hotel što sustav centralnog grijanja ili hlađenja nije simultan nego hotel može isporučiti ili samo grijanje hotela ili samo hlađenje što u prijelaznim periodima predstavlja veliki izazov te optimizacija putem pametnih sustava uvelike pomaže. Upravljanje temperaturom pomaže optimalnom trošenju energije postižu se značajne uštede na razini hotela te je to posebno vidljivo na dužem vremenskom periodu.

---

<sup>28</sup> <https://adria-electronic.hr/upravljanje-temperaturom/> 25.04.24

<sup>29</sup> <https://adria-electronic.hr/upravljanje-temperaturom/> 25.04.24

Slika 2. Ekran za upravljanje u hotelskoj sobi



Izvor: [www.adria-electronic.hr](http://www.adria-electronic.hr) 28.05.2024.

#### - Odlagač sobnih kartica

Odlagačem za sobne kartice detektira se prisutnost gosta ili osoblja u sobi. Kako bi gost mogao upravljati temperaturom sobe, rasvjetom kao i štednja energije zavisi o stanju odlagača kartice. Također sa recepcije može se upravljati samim odlagačem on se može resetirati i blokirati zavisno od potrebe održavanja sobe.

#### - Upravljanje rasvjetom

Upravljanje rasvjetom upravlja se putem panela za rasvjetu unutar sobe. Može se odabrati razni načini rada. Primjerice posebno osvjetljena soba kao zna dobrodošlice gostu, štedljiva razina rada ako gost tako odabere ili izbiva iz sobe. Unutar sobe na više točaka moguće je upravljati sa kompletnom rasvjetom sobe, obično su smješteni kod ulaza u sobu, noćnih ormarića ili dnevnog boravaka zavisno od veličine i kategorije sobe. Također osvjetljenje prostora kao što su recepcija, lobby bar, restorani kongresni prostori upravlja se direktno sa centralnog prostora recepcije te optimizira rasyjeta zavisno od korištenja prostora.

#### **4.3.5. *Hotelsko domaćinstvo***

Domaćinstvo i wellness također rade u PMS Opera sustavu. Domaćinstvo se služi ovim sustavom kako bi mogli pratiti status soba, praćenje, evidentiranje svake sobne jedinice i printanje raznih izvještaja kao što su primjerice dolasci u hotel, odlasci, gosti koji nastavljaju boravak i slično. Domaćinstvo upravlja sobama, odnosno u kompjuter unose podatke kako bi označili trenutni status sobe. Primjerice ako je soba čista, prljava ako je u sobi tehnički kvar ili je soba za farbanje.

#### **4.3.6. *Wellness***

Wellness odjel u hotelu uključuje spa centar, fitness, bazen, hotelsku plažu i prostore za opuštanje. Recepcija wellnessa ima i svoj maloprodajni outlet tako da unutar programa PMS Opera osoblje wellnessa koristi sustav za: praćenje rezervacija usluga kao što su masaže, tretmani i prodaja proizvoda, naplata računa, praćenje raspoloživosti te razna članstva gostiju wellnessa koji nisu na smještaju u hotelu. Kroz program wellness komunicira s drugim odjelima u hotelu posebice kroz knjižena usluga wellnessa gostiju koji borave na smještaju koja su vidljiva osoblju glavne recepcije prilikom naplate završnog računa.

#### **4.3.7. *Hrana i piće***

Odjel Hrane i pića radi u sustavu Laser Line koji služi kao produžena ruka sustava Opera. Laser Line služi za praćenje poslovanja u odjelu pripreme, posluživanja i upravljanja hranom i pićem. Putem Laser Line sustava može se unositi računi od konzumacije hrane i pića, kao i praćenja zaliha, vođenja raznih inventura te analitika tih podataka. Također služi operativnom menadžmentu za donošenje odluka za što optimalnije poslovanje. Za hotel kao što je Ambassador odjel hrane i pića je iznimno velik, kompleksan i ima izrazito veliku količinu podataka koji sustav mora obraditi te uz to mora biti dobro integriran sa programom PMS Opera kako bi se moglo nesmetano voditi poslovanje hotela. Dobro integrirani sustavi ubrzavaju poslovanje i poboljšavaju operativnu učinkovitost hotela.

#### **4.3.8. Održavanje**

Odjel održavanja zajedno s vanjskim firmama nadgleda sigurnost rada i funkcionalnost sustava unutar hotela. Odjel održavanja nadzire rad kotlovnice, bazena, liftova, elektronike, rashladnih i grijanih sustava hotela. Održavanje brine i o hotelskoj sobi nadgleda rad sustava pametne sobe, te svih manjih popravaka mehaničkih dijelova kao što su vrata, kvake, ormari ird. Također posebno važni sustavi koji direktno daju sigurnost ljudima koji borave u hotelu te imovini hotela kao što su detektori dima, sprinkleri koji se aktiviraju u slučaju požara . Centralna ploča vatrodajave nalazi se na recepciji hotela kao središnja točka iz koje se upravlja u kojoj je moguće vidjeti mjesto alarma, vrijeme i razinu alarma. Kod pojave žutog svjetlosnog signala senzor javlja grešku te je potrebno pregledati dojavljivač a u slučaju crvenog alarma javljaju se zvučni signali koji alarmiraju goste, dizala hotela automatski se spuštaju na razinu recepcije te određeni dijelovi hotela gase struju zbog sigurnosti.

#### **4.3.9. Knjigovodstvo i materijalno knjigovodstvo**

Laserline – Laser MAT

Vođenje općih podataka hotela odvija se u sustavu Laser MAT. Aplikacija je primjenjiva i verificirana za praćenje šankova, kuhinja, slastičari, pakirnica mesa, skladišta i ostalih prihoda u ugostiteljskim poduzećima (praćenje raznih vanpansionskih usluga)<sup>30</sup> Laser MAT sustav detaljno analizira i prati podatke svih operativnih aspekata vezanih za hotel čime se osigurava kontrola prihoda i troškova hotela. Sustav optimizira zalihe te poboljšava čitljivost i analizu svih odjela hotela.

#### **4.3.10. Zajednički prostori unutar hotela**

Hotel je pokriven bežičnim internetom (wireless signalom) intranetom i ektranetom. Što omogućava jednostavno korištenje i brzu razmjenu podataka kako gostiju tako i osoblja. Wireless hotel otvorena je mreža za besplatan pristup internetu svim gostima hotela, pristup je jednostavan i otvoren bez pristupne lozinke. S druge stran intranet mreža je optička mreža koja

---

<sup>30</sup> <https://www.laserline.hr/hr/produkti/mat> 25.05.2024.

služi isključivo za poslovanje hotela i ona je zaštićena. Intranetom su povezni svi glavni hotelski programi kao što su računalni sustavi, blagajne i pos terminali. Sustav osigurava sigurnost i brzinu kruženja informacija za nesmetano vođenje poslovanja hotela. Ekstranet je specijalizirana mreža koja služi za poslovanje gostiju hotela. U to se uključuju razna održavanja skupova, kongresa i poslovnih događaja za koje gostima treba brz, stabilan i zaštićen pristup internetu. Ovaj tip pristupa internetu daje dodatnu vrijednost hotelu i visoko kvalitetnu optičku brzinu interneta.

## 5. SWOT i PEST analiza digitalnih tehnologija

### 5.1. SWOT analiza

Kada je riječ o hotelima i hotelijerstvu tema digitalnih tehnologija čini se važnija nego ikada prije. Digitalne tehnologije oblikuju tržište i način na koji hoteli funkcioniraju. Online rezervacije, digitalni ključevi, optimizacija poslovanja, razna etička pitanja koja se javljaju. Nove tehnologije pružaju mnoge prilike ali isto tako i mnoge izazove u poslovanju. Hotel Ambassador koji od svog otvaranja davne 1966. godine prošao mnoge prilagodbe i mnoge tranzicije. Dolaskom digitalnog doba ispred njega stavlja mnoge pitanja i potrebu za usklađivanjem s tržištem kako bi ostao konkurentan i kako bi se gostima novoga doba mogla pružiti visoka razina usluge. Ova SWOT tablica analizirat će konkretne snage, slabosti, prilike i prijetnje hotela kako bi se dobio detaljniji uvid u razinu implementacije digitalnih tehnologija.

Tablica 1. SWOT analiza

<b>Snage</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Opera PMS</li><li>- Intranet</li><li>- Efikasno upravljanje hotelskim operacijama</li><li>- Vlastita Web stranica</li><li>- Prikupljanje i analiza podataka o samim gostima</li></ul>	<b>Slabosti</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Smanjena usmjerenost na digitalne tehnologije</li><li>- Tromost velikog sustava za donošenje brzih odluka</li><li>- Visoki trošak implementacije novih tehnologija</li><li>- Potreba za stalnom edukacijom zaposlenih</li><li>- Ranjivost podataka-cyber sigurnost</li></ul>
<b>Prilike</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Implementacija novih tehnologija kao što su AR, VR</li><li>- Usmjerenost novih generacija na digitalne tehnologije</li><li>- Usmjerenost na zelene energije</li><li>- Samoodrživost hotela</li></ul>	<b>Prijetnje</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Brzo zastarijevanje novih tehnologija</li><li>- Zaostajanje u odnosu na konkurenciju</li><li>- Potresi, pandemije</li></ul>

Izvor: autor rada



### **5.1.1. Snage**

- Vlastita web stranica za rezervacije visoke razine, jednostavna za korištenje.
- Opera Oracle- jedna od najznačajnijih hotelskih softverskih operativnih programa na globalnoj razini.
- Visoka razina intraneta za osoblje – namijenjen je za aktualne informacije, razmjenu informacija unutar organizacije, slabljenju krutih vertikalnih hijerarhijskih komunikacija unutar organizacije te poticanju horizontalnih oblika komunikacije. Uvid u status sobe gostiju te mogućnost upravljanja sa recepcije hotela: kao što su temperatura sobe, gost u sobi, gost van sobe, ulazak osoblja, otvoren prozor, SOS signal za pomoć od strane gosta i slično.
- Vlastiti informatički odjel.
- Pristupanje gostima prije samog dolaska u hotel razne usluge koje gosti zatraže online kao što su naručivanje cvijeća, masaža, plaćanja unaprijed. Također nakon odjave gostiju iz hotela odgovor na recenzije, rezerviranje sljedećeg dolaska.

### **5.1.2. Slabosti**

- Izostanak ulaganja u digitalne tehnologije u odnosu na tržište kao što su razvoj mobilnih aplikacija za brži check in/check out, veća umreženost soba (Iot), virtualni asistenti, recepcijski operativni sustavi koji se vrše u “cloudu“, UV dezinfekcija, roboti čistači.
- Suvremeno doba donosi ovisnost hotelskog sustava o digitalnim tehnologijama.
- Nedostatak radne snage, izostanak kvalificiranih radnika za određene odjele u hotelu.
- Sigurnosni aspekti, mogućnost cyber napada, ljudski faktor unutar sustava.

### **5.1.3. Prilike**

- Implementacija novih tehnologija kako što su AR- proširena stvarnost te VR- virtualna stvarnost kako bi se držao korak s konkurencijom, korištenje AI-umjetne inteligencije za personaliziranje ponude hotela

- Usmjerenost zelene tehnologije kao što si osiguravanje većeg broja parkirnih mjesta za električne automobile, mogućnost instaliranja solarnih panela na krovu hotela kako bi se smanjila ovisnost o energiji.
- Poticanje i sudjelovanje gostiju na održivost hotela kao što su svjesnost na optimalno korištenje hotelskih resursa: ručnika, krevetnina, stvaranja otpada i slično. Online projekti za zaštitu lokalne bio raznolikosti u kojem gosti mogu pridonijeti donacijama ili sudjelovanjem.
- Brend i tradiciju hotela Ambassador promovirati kroz poslovni aspekt kako bi se zaokružila i povećala popunjenost hotela.

#### **5.1.4. Prijetnje**

- Hotel Ambassador kao glavni i gotovo jedini pokretač kompletne tvrtke Liburnia Riviera Hotela, visoka rizičnost takve raspodijele unutar tvrtke.
- Promjene na tržištu digitalnih tehnologija, zastarjelost tehnologija u koju se investiralo.
- Zaostajanje za konkurencijom na području digitalnih tehnologija.
- Ograničavajući zakoni koji sprječavaju razvoj hotela.
- Potresi, pandemije mogu opasno zaprijeti održivosti tvrtke.

## **5.2. PEST analiza**

PEST analiza približava i razrađuje vanjske makroekonomske faktore koji mogu utjecati na poslovanje hotela od političkih situacija, ekonomskih, socijalnih i tehnoloških. Hotel Ambassador posluje u dinamičnom okruženju u blizini većih emitivnih tržišta te pažnja na eksterne uvjete omogućuje bolju optimizaciju poslovanja i upravljanje hotelom.

### **5.2.1. Politički faktori**

Zakoni na razini države usmjeravaju hotel od raznih regulacija kojima se hotel konstantno mora prilagođavati svoje poslovanje. Kao što su zakoni o sigurnosti i zaštite na radu, GDPR ( General Data Protection Regulation), U vrijeme pandemije COVID-19 prisilno zatvaranje hotela.

Prilikom korištenja digitalnih tehnologija pažanja se pridaje informiranosti hotela prema gostima o zaštiti podataka GDPR(General Data Protection Regulation). Gost prilikom dolaska u hotel potpisuje registracijski obrazac u kojem se navodi regulacija hotela u korištenju njegovih osobnih podataka. Također na recepciji hotela stoji znak i obrazac kako se prostor snima zbog sigurnosti osoblja, gostiju i imovine.

### **5.2.2. *Ekonomski faktori***

Razni geopolitički utjecaji u kojima se hotel nalazi te kroz što prolazi suvremeno društvo. Kao što su kontinuirani inflatorni pritisci, utjecaji recesije, poremećenih dostavnih puteva utječe na cijene nabave nove opreme i održavanja postojeće

Kontinuirano ulaganje hotela u Hardware i Software stavke u poslovanju hotela. Potreba za rad zaposlenika kao što su laptopi, kompjuteri, kongresna oprema, razni, operativni programi. Sa strane gostiju televizori, umreženost sobe zbog boljeg iskustva gostiju, brza i stabilna Wi-fi mreža.

Utjecaj ekonomskih faktora mijenjaju turističke trendove kao što su puno kraće zadržavanje u određenoj destinaciji, praćenje recenzija hotela na digitalnim platforama, veće očekivanje gostiju za povratom vrijednosti na uloženo vrijeme i novac u određenoj destinaciji.

Gosti hotela s pet zvjezdica očekuju visoku razinu digitalizacije posebno je to izraženo kod mlađih dobnih skupina. Pametni televizori, on line rezerviranje, električne punionice za automobile itd.

S druge strane starije dobne skupine žele jednostavno rezerviranje, interakciju s osobljem, intuitivne digitalne tehnologije.

### **5.2.3. *Socijalni faktori***

Promjena u potražnji gostiju za digitalnim tehnologijama, rastući broj digitalno pismenih turista. Razvoj novih zanimanja kao što su Influenceri koji usmjeravaju i utječu na velike skupine ljudi putem online platforma te tako formiraju mišljenja ljudi pri odabiru destinacije ili

hotela. Sve to utiče na konstantno mijenjanje navika turista te se hotel kao takav mora tome prilagoditi kako bi ostao konkurentan na tržištu.

#### ***5.2.4. Tehnološki faktori***

Inovacije u nove tehnologije mogu ubrzati procese bolje integracije unutar hotela sa strane zaposlenih kao i sa strane gostiju. Poslovanje u “cloudu“, brza obrada statusa gosta, brza prijava i odjava, interakcija gosta s željenim odjelima u hotelu. Ulaganje u nove tehnologiju kao što je blockchain može unaprijediti sigurnost podataka hotela od cyber napada.

## 6. DIGITALNE TRANSFORMACIJE I USPOREDBA S KONKURENCIJOM

Digitalne tehnologije u hotelijerstvu unaprjeđuju upravljanje hotelom i unaprjeđuju korisničko iskustvo. Samo implementiranje digitalnih tehnologija u današnje vrijeme nije dovoljno, hotel treba usmjeravati u razvoj novih tehnologija prateći potrebe tržišta te konkurenciju. Visoki fiksni troškovi hotela, te izražena sezonalnost aspekti su u kojem visoka ulaganja u nove tehnologije može biti visoko rizična za poslovanje. Dobrim poznavanjem područja u kojem se hotel nalazi, dobrim planom, optimizacijom ulaganja može se napraviti iskorak pred konkurencijom. Možemo reći da je ključ u poznavanju tržišta i potreba gostiju hotela. Benefiti uvođenja digitalizacije za hotel bili bi smanjeni operativni troškovi hotela, poboljšano korisničko iskustvo za gosta, personalizacija usluge povećana produktivnost, smanjena potreba za ljudskim resursima u vidu suhoparnih administrativnih poslova te usmjerenost resursa na samu uslugu i kontakt s gostima hotela te poboljšana preglednost i kontrola poslovanja. Digitalizacija donosi i prednosti pri očuvanju okoliša kao što je smanjenje upotrebe resursa kao što je papir ili gubljenja prostora kao što su razne arhivske prostorije. Posljedice implementacije informacijskih tehnologija evidentne su u hotelskoj industriji, ali i u marketingu, distribuciji i operativnim funkcijama. Informacijske tehnologije predstavljaju realnu osnovu da se njihovim uvođenjem u hotelijerstvo povećava efikasnost menadžmenta, podigne produktivnost i moral proizvodno-uslužnog osoblja, ali samo uz uvjet da je menadžersko stajalište prilagođeno novom poslovnom okruženju i da koristi prednosti izvanrednih politika.<sup>31</sup>

Hotel Ambassador ima razvijenu online stranicu za rezerviranje smještaja. Zavisno od sezone u ponudi su razni paketi uz rezerviranje smještaja kao što su korištenje paketa wellnessa ili paketa restorana unutar hotela ili upoznavanje Opatije izvan hotela sa raznim ulaznicama kao primjerice za Park prirode Učka. Hotel je prisutan na društvenim mrežama gdje se angažiraju i razni influenceri kako bi dodatno pojačali online prisustvo hotela. Rezerviranja smještaja podržava i korištenje mobilnih uređaja. Gosti prilikom rezerviranja smještaja mogu direktno rezervirati razne usluge u hotelu kao što je šampanjac ili cvijeće u sobi, razni wellness paketi.

---

<sup>31</sup> Galičić, V. (2002) Informacijske tehnologije u hotelskoj industriji. Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 34.

Gosti prilikom boravka koriste digitalne tehnologije kao što u pisanje trenutnih recenzija i rezerviranja izleta brodom ili raznih pješačkih ruta putem NFC tehnologije koja se nalazi na raznim prometnim putevima kao što su liftovi, recepcija, restoran itd. Unutar hotelske sobe nudi se Besplatan Wifi, LCD kabelaška televizija, telefon, detektor dima, klima uređaj, postaja za punjenje<sup>32</sup> Hotel obrađuje i koristi nove tehnologije koje su u skladu sa GDPR-om. Snimanje javnih površina, obrada podataka prilikom prijave, te čuvanje povjerljivosti. Gosta se prilikom prijave u hotel upoznaje s propisima te se potpisuje obrazac sa kojom gost daje suglasnost.

## 6.1. Hotel Milenij kao konkurent

- Rezerviranje smještaja:

Hotel Milenij ima web stranicu visoke kvalitete, web stranica ima dodatni razvijen chatbot u kojem gosti mogu direktno mogu upitati za informaciju. Amadria ima razvijen program za članove, gdje lojalni gosti imaju brojne pogodnosti. Unutar ponude se nalazi restoran Argonauti i ponuda Wellness and Spa centra

- Boravak gostiju-personalizacija usluge;

Hotel Milenij osigurava transfere za goste od sadržaja nudi Besplatan Wifi, televizijski satelitski programi, telefon, klima uređaj, postaja za punjenje električnih automobila.

- Sigurnost:

Hotel se koristi modernim sustavim za zaštitu podataka gostiju. GDPR zakonske regulative sa kojima se upoznaje gosta prilikom dolaska.

## 6.2. Hotel Hilton- Costabella kao konkurent

- Rezerviranje smještaja:

Hilton kao brand ima izrazitu prisutnost i udio na tržištu turizma. Web stranica i online korisničko iskustvo je na najvišoj razini. Koja uključuje analitičke alate i umjetnu inteligenciju kako bi se personalizirala usluga za potencijalne goste.

- Boravak gostiju- personalizacija usluge

---

<sup>32</sup> [www.liburnia.hr](http://www.liburnia.hr) 19.06.2024.

Visoko digitaliziran hotel u svojoj ponudi nudi beskontaktnu prijavu i odjavu gostiju iz hotela uz pomoć digitalnog ključa koji se nalazi na njihovom mobilnom telefonu. U aplikaciji Hilton Honors moguće je rezervirati i razne izlete. Uz navedene benefite korisnici aplikacije dobivaju bodove te ih mogu iskoristiti u vidu raznih popusta ili besplatnih noćenja.

- Sigurnost:

Hilton koristi naprednu tehnologiju za zaštitu podataka. Optimizira smještajne jedinice kako bi kada gost nije u sobi osigurala najmanja potrošnja energije. Putem sigurnosnih kamera pokriven je vrlo visok postotak hotela.

### **6.3. Posljedice neulaganja u implementaciju digitalnih tehnologija**

Svijet je usmjeren na digitalne tehnologije, svaka grana gospodarstva implementira razne aspekte modernih tehnologija. Zanemarivanje digitalnih tehnologija u današnje vrijeme za hotel znači vrlo težak opstanak na tržištu. Gosti samim dolaskom u hotel očekuju određenu razinu digitalnih tehnologija i infrastrukture. Neulaganje odražava se negativno na poslovanje hotela u više segmenta. Gubi se korak s konkurencijom, hotel zaostaje što se vrlo brzo ogleda u recenzijama i iskustvima gostiju koji su boravili u hotelu. Isto tako veći su troškovi poslovanja, smanjena produktivnost odnosno hotel mora imati znatno više zaposlenih radnika od konkurencije što povećava troškove a ne donosi bolje rezultate poslovanja. Odbija se veliki dio gostiju pogotovo kod mlađe populacije koja se više oslanja na nove tehnologije iako digitalne tehnologije sada sve u većoj mjeri koriste sve dobne skupine. Kod boravaka gostiju u samom hotelu slabije je korisničko iskustvo gostiju kada su digitalne tehnologije nisu toliko prisutne. Gosti duže čekaju u svim odjelima kao što su rezervacije, recepcija, naručivanje hrane i slično. Također svi sudionici kao što su dobavljači, država, banke moraju imati transparentan i lak pristup informacijama o poslovanju hotela. Veća mogućnost greške zaposlenih, ograničen rast i razvoj poduzeća, slaba umreženost između odjela, veća izloženost rizicima, povećana ranjivost tvrtke na tržišne promjene sve to dovodi do posljedica koje se događaju ako se ne prepozna važnost digitalnih tehnologija. Kako bi hotel ostao konkurentan u suvremenom dobu, mora pratiti korak s trendovima sa kojima se posluje u hotelima širom svijeta. Preferencije gostiju se značajno izmijenile od kada se hotel Ambassador počeo graditi. Tada na Hrvatskoj obali usmjerenje je bilo na masovni turizam i izgradnji što većih hotelskih kapaciteta kako bi

se moglo primiti što više gostiju i boravak u hotelu trajao je znatno duže. U današnje vrijeme fokus je sve više na selektivne oblike turizma gosti se kraće zadržavaju u destinacijama, vrlo dobro su informirani, obrazovani i znaju što žele. Također konkurencija je sve veća i hotel mora biti izrazito usmjeren na samog gosta kako bi se taj gost vraćao. Napredak bi se mogao uvesti uvođenjem blockchain tehnologije u hotelijerstvo kako bi se unaprijedilo uslugu za gosta hotela. Putem blockchain tehnologije koja je tehnologija visoke zaštite može se primjerice pratiti lokacija gosta i predvidjeti njegov dolazak u hotel. Na taj način može se pravovremeno dočekati gosta ispred hotela, pomoći sa stvarima i parkiranjem auta, gost može dobiti obrok u točno određeno vrijeme kada dođe u objekt koje će biti na idealnoj temperaturi serviranja kao i hotelska soba koja je već na temperaturi koju gost želi. Također gost može najaviti odlazak iz hotela u točno određeno vrijeme preko mobilnog telefona te ga nosač prtljage dočeka ispred hotelske sobe, gost podmiruje svoje troškove online sa otvorenim računom koji ima s hotelom, automobil ga čeka ispred hotela spreman za polazak itd. Velike su mogućnosti napredovanja hotelskih usluga u kojem se prvenstveno usmjerava na iskustvo gosta unutar objekta kao i sam dolazak i odlazak iz objekta na što jednostavniji način. Također tu se povlače broja pitanja kao što su praćenje lokacije gosta i privatnosti podataka. Ali uz obostranu privolu za korištenje podataka također uređenje sustava, transparentnost, etičnost i sigurnost podataka ključan su faktor za budućnost razvoja takvog načina usluge u hotelima.



## Zaključak

Veličina i važnost digitalnih tehnologija najbolje je opisati kako je i mnogi već sad zovu 4. Industrijskom revolucijom. Ova revolucija je u potpunosti transformirala način života ljudi. Svijet unazad dvadeset godina se toliko izmijenio da se to nije moglo predvidjeti. Digitalne tehnologije prožimaju sve aspekte društva u kojem živimo, čineći ih ključnom stavkom za uspješno sudjelovanje u svijetu. Današnji čovjek nije u mogućnosti potpuno sudjelovati u društvenom životu bez razumijevanja i primjene današnjih tehnologija. Ubrzavanje načina života pojedinaca te transformacija društva donosi puno prilika koje nam nove tehnologije donose ali s druge strane postoje ključna pitanja koja otvaraju kao što su: razvoj i ograničavanje umjetne inteligencije, sigurnost podataka te razna etička pitanja. Na tržištu hotelijerstva digitalne tehnologije nose ključ za konkurentske prednosti kroz kvalitetnu implementaciju i optimizaciju procesa. Automatizacija procesa kao što su online prijava u hotel, integracija mobilnih aplikacija, Internet of things, umjetna inteligencija, blockchain, proširena stvarnost samo su neki od pojmova koja se sve više primjenjuju i u koji su prisutni na tržištu. Isto tako jedna od najvećih stavki u digitalizaciji je sama stavka sigurnosti sustava i podataka. Izrazita ovisnost o digitalizaciji i umreženost raznih vitalnih sustava čini sustav vrlo ranjivim. Visoka razina sigurnosti i transparentnost u hotelijerstvu prilikom prikupljanja podataka važna je kod razvoja povjerenja gostiju, koje se dugotrajno stječe a izrazito brzo i lako gubi. Mišljenja sam da je nova tehnologija koja je pred nama ima velike mogućnosti ako se ispravno koristi i optimizira te stavi u zakonske okvire kako bi se spriječila zloupotreba. Integracijom digitalnih tehnologija mogu se unaprijediti razni procesi na području hotelijerstva uz pažljivo upravljanje, kontrolu i implementaciju. Jedna od stavki koja će svakako ostati nepromjenjiva je ta da će danas kao i u budućnosti ljudima uvijek biti potreban smještaj samo način uređenja hotelskog sustava, način upravljanja te pristup gostima može izrazito varirati pogotovo u vrijeme takvog brzog razvoja tehnologije. Digitalne tehnologije mogu značajno poboljšati konkurentnost, kvalitetu usluge te kreirati nezaboravno iskustvo gostiju. Vrlo je kompleksno prognozirati budućnost razvoja novih tehnologija kada smo svjedoci da samo unazad dvadesetak godina nitko nije uspio prognozirati razvoj interneta, a njegovom pojavom svijet se dramatično

promijenio. Možemo samo zamisliti što čeka svijet u idućih dvadeset godina s činjenicom da smo svjedoci kako razvoj novih tehnologija svakom novom godinom sve više ubrzava.

# Bibliografija

Avelini Holjevac, I. (2002), Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji. Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija.

Avelini Holjevac, I. (1998), Kontroling: upravljanje poslovnim rezultatom. Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija, Opatija.

Benckendorff, P.J. (2014), Tourism Information Technology, 3rd Edition CAB International, Boston.

Car, T, Pilepić Stifanich, LJ. Šimunić, M. (2019), Internet of things (IoT) in Tourism and Hospitality: Opportunities and Challenges. ToSEE – Tourism in Southern and Eastern Europe, Vol. 5, 163-175.

Cerović, Z. (2010), Hotelski menadžment. Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija.

Costin, H. Eslava, A. (2021), Emerging Technology Trends in Hospitality and Tourism. Boston University, Metropolitan College., 17, 1-28. In C. Cobanoglu, S. Dogan, K. Berezina, & G. Collins (Eds.), Hospitality & tourism information technology (pp. 1–24). USF M3 Publishing.

Galičić, V. (2006), Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu. Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija.

Galičić, V. (2002), Informacijske tehnologije u hotelskoj industriji. Informator, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija.

Galičić, V., Ivanović, Z. (2006), Informacijska tehnologija i upravljanje zadovoljstvom gostiju u hotelskoj industriji. Turizam i hotelska industrija, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu,.633-647.

Galičić, V. (2017), Poslovanje hotelskog odjela smještaja. Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija.

Galičić, V., Šimunić, M. (2006) Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu. Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija.

Kotler, P., Bowen, T, J., Makens, C, J. (2010), Marketing u ugostiteljstvu, hotelijerstvu i turizmu. Zagreb, 8 Pearson Education, Inc, MATE d.o.o. Zagreb.

Lazibat, T. (2009), Upravljanje kvalitetom. Sveučilište u Zagrebu, Znanstvena knjiga d.o.o., Zagreb.

Muhram, I, N., Tussyadiah, I., Kimbu, A. (2024), Unlocking the potential of blockchain-based sharing economy in hospitality and tourism: A systematic review. *International Journal of Hospitality Management*. 9, 1-12.

Panian, Ž., Strugar, I. (2013), Informatizacija poslovanja. Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, Zagreb.

Panian, Ž. (1999), Poslovna informatika. Informator, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, Zagreb.

Pejić Bach, M., Spremić, M., Bosilj Vukušić, V. I ostali autori. (2020), Osnove poslovne informatike. Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, Zagreb.

Počanić, P. (2022), Luksuz na jugoslavenski način – Hotel Ambasador u Opatiji, Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet, Odsjek za povijest umjetnosti, Zagreb.

Roller, D. (1996), Informatički priručnik za nastavu i praksu. Informator, Zagreb.

Sikavica, M. Novak. (1999), Poslovna organizacija. Informator, Zagreb.

Spremić, M. (2017), Digitalna transformacija poduzeća. Zagreb, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, Zagreb.

Strahonja, V., Varga, M., Pavlić, M. (1992), Projektiranje informacijskih sustava. Zavod za informatičku djelatnost Hrvatske, INA-INFO, Zagreb.

Stipanović, C. (2006), Konceptija i strategija razvoja u turizmu. Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija.

Šimunić, M. (2017), Sinkronizacija hotelskih rezervacijskih procesa kroz menadžment upravljanja cijenama i prihodima uporabom informacijsko-komunikacijske tehnologije. Doktorska disertacija, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija.

Turban, E., Pollard, C., Wood, G. (2021), *Information Technology for Management*. Twelfth Edition. Hoboken, John Willey & Sons, New Jersey.

Varga, M., Strugar, I. (2013), Informacijski sustavi u poslovanju. Sveučilište u Zagrebu, Zagreb.

Vujić, V. (2010), Upravljanje znanjem i ljudskim razvojem u turizmu. Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija.

Wynn, M., Jones, P. (2022), IT Strategy in the Hotel Industry in the Digital Era, Sustainability, 14, 1-14.

Wynn, M., Lam, C. (2023), Digitalisation and IT Strategy in the Hospitality Industry. School of Business, Computing and Social Sciences, University of Gloucestershire, 15, 1-18.

## **Internet izvori:**

<https://adria-electronic.hr/arhitektura-sobe/> 25.05.2024.

<https://www.amadriapark.com> 25.05.2024.

<https://www.booking.com> 20.06.2024.

<https://www.hilton.com> 26.05.2024.

<https://www.hilton.com/en/hilton-honors> 26.05.2024.

<https://www.holidaycheck.de/> 20.06.2024.

<https://www.laserline.hr/hr/produkti/mat> 25.05.2024.

<https://www.liburnia.hr> 19.06.2024

<https://www.phobs.net> 19.06.2024.

<https://www.tripadvisor.com/> 20.06.2024.

## **POPIS ILUSTRACIJA**

Slika 1: Opera PMS.....	17
Slika 2. Ekran za upravljanje u hotelskoj sobi .....	21
Tablica 1. SWOT analiza .....	25