

Poslovanje odjela smještaja hotela Canopy by Hilton u Zagrebu

Fabečić, Tea

Master's thesis / Diplomski 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:191:506260>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-22**



Repository / Repozitorij:

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



SVEUČILIŠTE U RIJECI

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu

Diplomski sveučilišni studij

Tea Fabečić

Poslovanje odjela smještaja hotela Canopy by Hilton u Zagrebu

**Menagement of the Accomodation Department of the Canopy by
Hilton in Zagreb**

Diplomski rad

Opatija, rujan 2024

SVEUČILIŠTE U RIJECI

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu

Diplomski sveučilišni studij

Studijski smjer: Menadžment u hotelijerstvu

TEA FABEČIĆ

Poslovanje odjela smještaja hotela Canopy by Hilton u Zagrebu

**Menagement of the Accomodation Department of the Canopy by
Hilton in Zagreb**

Diplomski rad

Kolegij	Hotelske operacije	Student	TEA Fabečić
Mentor	Izv. prof. dr. sc. Ljubica Pilepić Stifanich	Matični broj	3909

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 DIPLOMSKOG RADA

Tea Fabečić

DS3909

(ime i prezime studenta)

(matični broj studenta)

Poslovanje odjela smještaja hotela Canopy by Hilton u Zagrebu

(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 diplomskog rada, dozvoljavam Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci da ga trajno javno objavi i besplatno učini dostupnim javnosti u cjelovitom tekstu u mrežnom digitalnom repozitoriju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci.

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

U Opatiji, _____ 2.9.2024 _____

Tea Fabečić

Potpis studenta

PREGOVOR

Prije devet godina odlučila sam upisati hotelijersko turističku školu u Zagrebu. U toj školi četiri godine sam se školovala za rad u hotelu. Prolazila sam kroz razne odjele u hotelu i učila. Kako je vrijeme prolazilo shvatila sam da se želim dalje školovati, da želim ostvariti osobni napredak po pitanju svojeg obrazovanja. Htjela sam jednog dana biti nešto više i imati mogućnost napretka te učenja. Upisala sam Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Opatiji te sam počela živjeti novi život. Shvatila sam da u budućnosti želim raditi s ljudima i to me ispunjava. Iz Opatije na kraju sam se ipak vratila u Zagreb i nastavila svoj karijerni put. Želim se zahvaliti Fakultetu što sam dobila priliku odraditi stručnu praksu u hotelu Canopy by Hilton u kojemu sam se kasnije zaposlila. Na temelju mojih iskustava rada i stručne prakse sam dobila uvid u rad i dobila sam inspiraciju za pisanje ovog rada. Želim se zahvaliti svim djelatnicima, mojim kolegama hotela Canopy by Hilton koji su mi pomogli u pisanju ovog rada svojim iskustvom i što su pomogli meni da sama steknem iskustvo koje mi je pomoglo u pisanju ovog diplomskog rada.

SAŽETAK

Tema ovog diplomskog rada je organizacija odjela smještaja hotela Canopy by Hilton u Zagrebu. Canopy je brend Hilton hotelske grupacije koja je prepoznatljiva u cijelom svijetu te je jedan od najvećih hotelskih lanaca. Canopy kao brend svojim gostima nastoji približiti kulturu mjesta u kojemu se nalazi kako bi se gosti osjećali kao da su dio destinacije putem hrane i uređenja hotela. Uz to pruža i uslugu na visokoj razini kao hotel s četiri zvjezdice. U radu su opisani sadržaji, smještajni i konzumni kapaciteti i karakteristike hotela kao i broj i karakteristike zaposlenika u svakom odjelu. Naglašena je važnost programa lojalnosti koji je osmislila Hilton grupacija. Naveden je značaj i organizacija prijamnog odjela i njegovih zaposlenika. U radu su opisani poslovi za vrijeme dolaska, boravka i odlaska gosta, kao i važnost događaja prije dolaska i nakon odlaska gosta te faktori na koje se mora obratiti pozornost prilikom tih faza. Nakon prijamnog odjela objašnjena je organizacijska struktura odjela domaćinstva te zadaće i važnost glavne domaćice. Opisani su zadaci odjela za vrijeme dolaska, boravka i odlaska gosta. Canopy kao brend i hotel vrlo je uspješan u svom poslovanju, ali uvijek ima mjesta za napredak.

Ključne riječi: prijemni odjel, odjel domaćinstva, Canopy by Hilton,

Sadržaj

Uvod	1
1. Organizacijska struktura hotela Canopy by Hilton	3
1.1. Vlasništvo i kategorija hotela	7
1.2. Smještajni kapaciteti	11
1.3. Konzumni kapaciteti	13
1.4. Struktura zaposlenih	15
1.5. Informacijski sustav hotela	20
2. Značaj poslovanja prijamnog odjela	23
2.1. Organizacija prijamnog odjela	23
2.2. Važnost komunikacije i inovativnosti zaposlenika u prijamnom odjelu	25
3. Poslovi za vrijeme dolaska gosta	27
3.1. Poslovi prije dolaska gosta	27
3.2. Izrada hotelskog računa	28
3.3. Check-in	29
3.4. Hilton Honors program lojalnosti	33
4. Poslovi za vrijeme boravka gosta	35
4.1. Komunikacija i suradnja s drugim odjelima za vrijeme boravka gosta	35
4.2. Komunikacija s odjelima izvan hotela i drugim hotelima grupacije Hilton u Zagrebu za vrijeme boravka gosta	38
4.3. Rezervacija usluga i informiranje gostiju za vrijeme njihova boravka	39
4.4. Postupak rješavanja problema s gostima	40
5. Poslovi za vrijeme odlaska gosta	42
5.1. Check-out	42
5.2. Poslovi nakon odlaska gosta	44
5.3. Status sobe za vrijeme odlaska gosta	45
6. Odjel domaćinstva	47
6.1. Organizacija odjela domaćinstva	48
6.2. Zadaci glavne domaćice	49
6.3. Poslovi odjela domaćinstva za vrijeme dolaska, boravka i odlaska gosta	51
Zaključak	53
LITERATURA	55
POPIS SLIKA I TABLICA	58

Uvod

Hotelijerstvo je djelatnost koja se razlikuje po svojim karakteristikama od ostalih djelatnosti. U hotelijerstvu svi odjeli i zaposlenici rade i surađuju zajedno kako bi mogli efikasno odraditi svoj posao. Svaki odjel ima svoju funkciju i svaki odjel ovisi od suradnje s drugim odjelima. Svi poslovi u hotelu su povezani na neki način i svi imaju jedan zajednički cilj, a to je zadovoljiti želje i potrebe gosta te mu dati kompletan proizvod hotela. zadovoljstvo gosta mora biti prioritet svakog odjela i svakog zaposlenika hotela bez obzira na kategoriju i veličinu.

Svaki hotel bez obzira na veličinu ima svoj odjel smještaja. Sastavni dijelovi i veličina odjela smještaja razlikuje se od hotela do hotela. Odjel smještaja se sastoji od odjela recepcije i odjela domaćinstva te ostvaruje najveći udio u prihodima hotela kroz prodaju soba. Osim njegove važnosti u pribavljanju prihoda, ima i najviše direktnog kontakta s gostom. Gost se u svom boravku često susreće s recepcijom te mora biti uvijek na usluzi gosta i riješiti svaki njegov zahtjev kako bi gost imao povjerenja u hotel i brigu osoblja za gosta. Menadžment hotela pridaje veliku pažnju odjelu smještaja zbog njegove važnosti u hotelu.

Problem istraživanja ovog diplomskog rada očituje se kroz rastuću konkurenciju u području hotelijerske djelatnosti i sve zahtjevnijim tržišnim uvjetima za uspostavu kvalitetnog hotelskog poslovanja. Predmet istraživanja je odjel smještaja hotela Canopy by Hilton u centru Zagreba. Ciljevi ovog istraživanja su istražiti i prezentirati sve zadatke i poslove prijamnog odjela i odjela domaćinstva te analizirati sve faze kroz koje gost prolazi kada dolazi, boravi i odlazi iz hotela. Svrha ovoga rada je prikazati hotel kao poslovni sustav i naglasiti važnost prijamnog odjela hotela kao pravu sliku i ogledalo hotela jer je to mjesto gdje se ostvaruje prvi kontakt gosta sa hotelom pri dolasku i zadnji kontakt prilikom njegova odlaska.

Rad osim uvoda i zaključka sadrži šest međusobno povezanih poglavlja. U uvodu definiran je problem i predmeta istraživanja, navedeni su ciljevi i svrha istraživanja te opisane znanstvene metode koje su se koristile pri izradi rada.

U prvom poglavlju opisani su vlasništvo i kategorija hotela te osnovni podaci o brendu Canopy i Hilton grupaciji hotela. Navedeni su smještajni i konzumni kapaciteti hotela te struktura zaposlenih po svim odjelima hotela te opisan informacijski sustav hotela.

U drugom poglavlju opisan je značaj recepcijskog poslovanja za hotel i objašnjeni poslovi recepcije. Opisana je struktura prijamnog odjela i važnost vještina komunikacije za osoblje prijamnog odjela.

Treće poglavlje nosi naziv „Poslovi za vrijeme dolaska gosta“. Kroz ovo poglavlje detaljno je predstavljena procedura Check-in-a kao i kategorije gostiju koje možemo susresti prilikom te procedure i njihove razlike. Opisana je izrada hotelskog računa i „Hilton Honors“ program lojalnosti hotela Hilton grupacije i njegova važnost za poslovanje hotela.

U četvrtom poglavlju navedeni su poslovi za vrijeme boravka gosta. Opisana je komunikacija recepcije s drugim odjelima za vrijeme boravka gosta, komunikacija s odjelima izvan hotela, informiranje i rezervacija usluga za gosta te na kraju opisan način na koji je moguće rješavati sukobe i probleme s gostom.

Nakon toga slijedi peto poglavlje koje opisuje poslove za vrijeme odlaska gosta. U ovom poglavlju detaljno je objašnjena procedura Check-out, poslovi nakon odlaska gostiju kao i status soba za vrijeme njegova odlaska.

Šesto poglavlje govori o odjelu domaćinstva kao sastavnoga dijela odjela smještaja, te detaljno objašnjava organizaciju, zadatke i poslove ovog odjela. Naglašena je sinergija između odjela domaćinstva i recepcije tokom dolaska, boravka i odlaska gostiju iz hotela.

U zaključku autorica iznosi osnovne nalaze ovoga istraživanja, nakon čega slijedi popis literature, slika i tablica korištenih u ovome radu.

Prilikom izrade ovoga diplomskog rada korištene su razne znanstvene metode, a među kojima su metoda deskripcije, metoda analize i sinteze, povijesna metoda te metoda komparacije.

Ovaj rad pisan je pomoću znanstvene i stručne literature iz područja hotelijerstva i turizma. Većina korištene literature preuzet je iz repozitorija i knjižnice Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Opatiji. Korišteni članci skinuti su sa internetskih baza podataka, a dio literature preuzet je s internetskih stranica. Dio rada napisan je uz pomoć osobnog iskustva autorice i osoblja hotela Canopy by Hilton.

1. Organizacijska struktura hotela Canopy by Hilton

U prošlosti ljudi su uvijek imali potrebu da organiziraju svoje zajednice kako bi mogli preživjeti i spremati se za sve neprilike na koje bi mogle biti prijetnja u okruženju. Ljudi su težili da sastavljanju skupina i svaki član skupine mora raditi određenu zadaću kako bi ispunili ciljeve zajednice. S vremenom ljudski životi su se mijenjali pa tako i njihova organizacija. Zbog brzih i nepredvidivih promjena sve je teže napraviti organizaciju i organizacijsku strukturu koja ima čvrst temelj i trajnost.

Organizacijska struktura vrlo se često povezuje, pa i poistovjećuje s pojmom organiziranje. Organiziranje je širi pojam od pojma organizacijska struktura, ali ona označava najbitniju stavku organiziranja. Organiziranje je menadžerska funkcija, koja polazi od pojma organizacija. Glavni cilj organiziranja je stvoriti strukturu ljudi za izvršenja zadataka i ciljeva. Organizaciju čini skupina ljudi koja koordiniranim radom nastoji ostvariti zajedničke ciljeve, pri tom se služi podjelom poslova i upravljačkom kontrolom¹. Svaki hotel sastavljen je od odjela koji obavljaju svoju funkciju. Organizacija hotela temelji se na usklađenosti odjela te svaki odjel mora izvršavati svoju funkciju kako bi cjelokupno poslovanje hotela bilo uspješno. Organizacija omogućava izvršenje kompleksnih zadataka, ubrzava radne procese i omogućuje relativno smanjenje utroška resursa. Bez kvalitetne organizacije nije moguće ostvariti sve ciljeve i zadatke. Pojam organizacijska struktura bliže objašnjava pojavu organizacije pojavu organizacije i sam sustav organiziranja kao izraz projektiranja².

Pojam potječe iz latinskog jezika riječi „structura-stuere“ što znači zidati, sklapati ili slagati. U hrvatskom jeziku također ima slično značenje, sklop, građa i način gradnje i druge slične riječi. Organizacijska struktura je osnovni menadžerski alat s kojim menadžment ostvaruje postavljene zadatke i ciljeve. Cilj je kreirati okruženje odvijanja neke ljudske aktivnosti uz najoptimalnije iskorištavanje resursa poduzeća. Zadatak njenog oblikovanja vrlo je kompleksan jer zahtjeva znanje, iskustvo, prilagodbu, poznavanje zadataka i poduzeća kako bi se postigli ciljeva menadžmenta. Zbog brzih promjena u modernom okruženju, organizacijska struktura predstavlja konstantan proces. Zbog velike fluktuacije zaposlenika u ugostiteljskoj djelatnosti menadžment

¹ Pavia N., (2009), Menadžment procesnih funkcija u hotelijerstvu, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 78.

² Cerović, Z. (2010), Hotelski menadžment, Drugo izmijenjeno izdanje, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 369.

mora stalno ujednačavati formalnu i neformalnu strukturu poduzeća. Jedan od najbitnijih ciljeva organizacijske strukture je imati postići maksimalni učinak s obzirom na raspoložive resurse poduzeća. Organizacijska struktura hotela sastoji se od odjela koji se bave istim ili sličnim poslovima³.

U svakoj organizaciji postoje hijerarhijske razine pomoću kojih se upravlja i vodi poslovanje. Bez hijerarhijskih razina većina poslova se ne bi mogla efikasno izvoditi niti provoditi. Svatko u organizaciji ima svoju ulogu te odgovornost za posao koji radi i pridonosi glavnom cilju. U hotelu ta struktura jako je uočljiva i neizbježan je dio svakog hotela. Hijerarhijske razine su od krucijalnog značaja za njegovo poslovanje. Bez tih razina poslovanje nije izvedivo jer ne postoji jasna struktura. Svaki zaposlenik ima svoj zadatak neovisno o hijerarhijskoj razini. Svi zaposlenici su podijeljeni po hijerarhijskim razinama s obzirom na odgovornost koju imaju. U hotelima hijerarhijske razine dijele se na višu, srednju i nižu razinu. Viša razina menadžmenta ili menadžment najviše razine nadgledaju uspješnost izvođenja ciljeva i planova, postavljaju strategiju, uvode potrebne korekcije, raspoređuju resurse, obučavaju zaposelnike i drugo. Njihovih odluka nema puno, ali su od velike važnosti jer odluke gledaju u budućnost i strateškog su značaja. Ova razina preuzima odgovornost za poslovanje cijelog hotela, što znači ako najviši menadžment ne donosi kvalitetne odluke, neće ih donositi niti niže razine. Ova uloga u većini hotela utjelovljena je u jednoj osobi, a to je generalni direktor. U hotelu Canopy by Hilton je također taj slučaj. Direktor je jedina osoba više hijerarhijske razine u hotelu koja donosi takve odluke, ali većina takvih odluka donosi više osoba na razini sva tri hotela. Srednja razina menadžmenta je odgovorna za upravljanje pojedinim procesima i implementaciju ciljeva svojih organizacijskih jedinica. Donose srednjoročne odluke koje se donose kako bi se operacionalizirale stratejske odluke. Za takve odluke treba veća količina informacija nego za donošenje strateških odluka. U hotelu Canopy by Hilton srednju razinu menadžmenta čine voditelji odjela, kao što je šef recepcije, kuhinje, hrane i pića i slično. Oni imaju svoje podređene, nižu razinu, ali i nadređene, višu razinu menadžmenta. Niža razina menadžmenta je najniža razina kojom dominiraju operativni zadaci. Osobe odgovorne za nižu razinu menadžmenta nemaju podređene rukovodeće osobe. Osobe nižeg menadžmenta odgovorne su za zadatke drugih zaposlenika u odjelu. Oni za svoje poslovanje koriste veliki broj informacija za donošenje kratkoročnih odluka. Te odluke donose se na dnevnoj bazi. U hotelu Canopy by Hilton

³ Pavia N. (2009), Menadžment procesnih funkcija u hotelijerstvu, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 83.

to su supervizori i šefovi smjene u svakom odjelu. Na dnu hijerarhijske piramide nalaze se zaposlenici koji nemaju ovlasti rukovoditelja. Oni provode odluke rukovoditelja u djelo i ostvaruju ciljeve svih hijerarhijskih razina. Njihove odluke su značajne, ali nemaju toliki utjecaj na poslovanje kao što imaju odluke rukovoditelja hijerarhijskih razina. Oni imaju najmanju razinu odgovornosti u hotelu.

Slika 1. Prikaz hijerarhijskih razina u hotelu

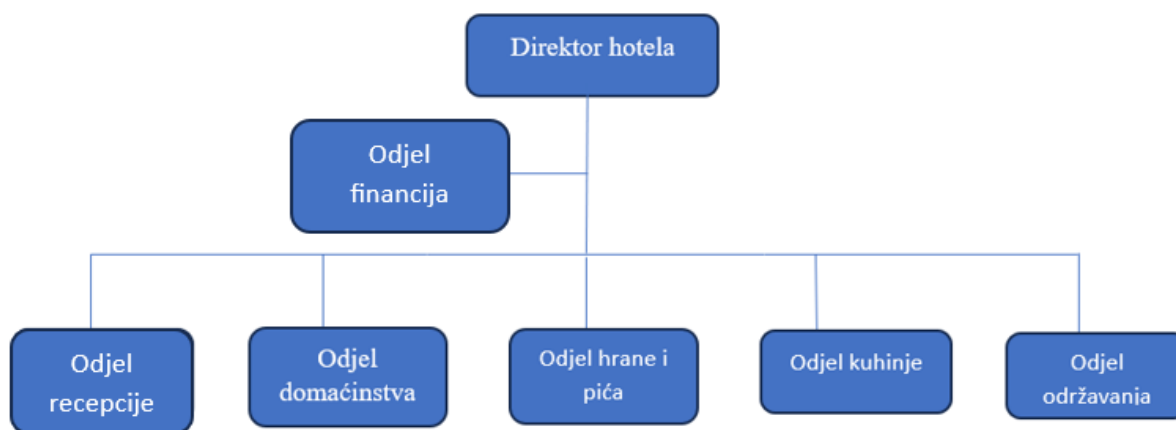


Izvor: izrada autorice

Canopy by Hilton u Zagrebu kao podružnica nema zasebne odjele marketinga, ljudskih resursa i prodaje. Aktivnosti tih odjela odvijaju se u hotelu „Garden Inn“ i „DoubleTree“ by Hilton te se informacije prenose hotelu Canopy by Hilton. „Garden Inn“ hotel je središte događanja za menadžerske aktivnosti. U tom hotelu se odvijaju glavne radnje za poslovanje sva tri hotela. svi planovi i poslovno planiranje odvijaju se u hotelu „Garden Inn“. Najviši menadžment obavlja svoje funkcije u tom hotelu. U hotelu Canopy by Hilton se odvijaju samo operativni poslovi koji su nužni za pružanje usluga gostima. Hotel ima samo pet odjela i zaseban odjel financija. Odjeli koji posluju u hotelu su: odjel recepcije, odjel hrane i pića, odjel domaćinstva, odjel kuhinje, odjel održavanja i odjel financija. Radnje svih odjela nadgledava direktor hotela. Direktor hotela često prakticira

metodu „menadžmenta hodanjem uokolo“. Na taj način uvijek nadgledava poslove svojih zaposlenika. Model menadžmenta hodanjem uokolo (menadžment by wandering around) predstavlja tipičan oblik menadžerskog , neposrednog komuniciranja sa svim zaposlenicima; menadžer obilazi sve pogone poduzeća ili objekta i u raznim neformalnim razgovorima prikuplja informacije koje ne može dobiti formalnim putem od menadžera pogona zbog postojanja filtera u komunikaciji⁴. Na taj način radnici uvijek znaju da je menadžer u blizini i znaju da ih se nadgledava. To je efikasan način da se radnici ne bi „opustili“ previše tokom rada. Osim neformalnih komunikacija postoje i formalni oblici komunikacije koji se često prakticiraju. Svakog ponedjeljka, srijede i petka, direktor i šefovi svih odjela održavaju sastanak u kojemu se raspravljaju o aktualnim temama i problemima u hotelu. Sastanci se održavaju često kako bi se što prije riješili svi problemi ili kako bi se spriječilo njihovo događanje.

Slika 2. Organizacijska struktura hotela Canopy by Hilton



Izvor: izrada autorice prema podacima hotela Canopy by Hilton

⁴ Čičin-Šain, D. (2007), I. dio Osnove menadžmenta, Sveučilište u Zadru, Visoka škola za turistički menadžment u Šibeniku, 222.

1.1. Vlasništvo i kategorija hotela

Canopy by Hilton nalazi se u centru grada Zagreba u Branimirovoj ulici, u blizini glavnog i autobusnog kolodvora. Hotelom upravlja firma „Zagreb City Hotels“ koja također upravlja i s druga dva Hilton hotela u Zagrebu, „Doubletree“ i „Garden Inn“. Nalazi se na neznatnoj udaljenosti od Trga bana Jospia Jelačića, Botaničkog vrta i Zrinjevca. Hotel je u blizini svih događanja i znamenitosti u centru glavnog grada Republike Hrvatske, što mu daje izuzetnu prednost. Canopy by Hilton je boutique brend višeg standarda u vlasništvu grupacije Hilton. Brand nudi jednostavnu uslugu koja je orijentirana prema gostima. Svaki hotel je unikatan i ima karakteristike lokacije u kojoj se nalazi poput lokalne hrane, umjetnosti, suvenira i drugih proizvoda. Trenutno u svijetu postoje 40 hotela pod imenom Canopy by Hilton u 18 zemalja diljem svijeta sa sveukupno 6980 soba. U planu je otvaranje novih hotela u Sjedinjenim Američkim državama, Japanu i Turskoj⁵.

Za razliku od tradicionalnih hotela koji se temelje na standardima tipičnim za hotelijerstvo, Canopy se fokusira na drugačiji pristup. Naglasak je na ugodnoj i upuštenoj atmosferi za goste i osoblje. Cilj je pronaći ravnotežu između luksuza i ležernosti. Canopy je vrsta brenda Hiltona za smještaj koji se vodi kao „lifestyle luxury“, to je jedna od najboljih kategorija smještaja koju Hilton nudi. Vrhunsko gostoprimstvo i dizajn inspiriran lokalnom kulturom stvaraju osjećaj povezanosti gosta s destinacijom u kojoj se hotel nalazi. Svaki Canopy pokušava „ispričati priču mjesta“ u kojem se nalazi. Pruža autentično iskustvo kroz povezanost s kulturom mjesta, lokalnim specijalitetima, umjetnosti i arhitekturom. Svaki Canopy hotel ima arhitektonske značajke karakteristične za mjesto u kojemu se nalazi, od materijala do umjetnosti uređenja prostora. Na primjer, na zidovima hotela obješene su slike Slavoljuba Penkale i Nikole Tesle kao poznate ličnosti koje su bile relevantne za povijest Hrvatske. U hotelu se nalaze kongresne dvorane koje su nazvane „Tesla“ i „Penkala“ koje su nazvane po prije spomenutim ličnostima. U hotelu postoje razne dekoracije koje su povezane s Hrvatskom i Zagrebom. U restoranu se nalaze mali skulpture vlakova, stare kutije slatkiša, slike, knjige i slično. Slike prikazuju dio zagrebačke ili hrvatske prošlosti. Hotelsko osoblje uvijek je dostupno gostima za sve informacije vezano za destinaciju u kojoj se hotel nalazi. Moguće je i besplatno iznajmiti bicikle za obilaženje grada. Na taj način gost stvarno može potpuno doživjeti destinaciju u pravom smislu, ali uz to da ima ugodnost hotelskog smještaja.

⁵ Izvor: <https://www.hospitalitynet.org/organization/17000754.html> (16.06.2024.)

Canopy by Hilton kategoriziran je s četiri zvjezdice. Zvjezdice predstavljaju međunarodnu oznaku kvalitete hotela. Što je veći broj zvjezdica, to je kvaliteta hotela veća i nudi više usluga. Ta kategorija označava visoku razinu kvalitete usluge i udobnosti u hotelijerstvu. Sobe u takvim hotelima su prostrane s kvalitetnim namještajem i modernom tehnologijom. Svaka soba ima okvir nadstrešnice kao prepoznatljivost brenda. Svaka soba opremljena je s vlastitom kupaonicom koja sadrži wc, može imati tuš ili kadu. Sobe su opremljene s vrhunskom krevetima za spavanje i posteljinom za maksimalnu udobnost gosta. Sve sobe imaju oznaku „pet friendly“ te je moguće tražiti zdjelice i pijesak za ljubimca. Sobe su pogodne za goste koje putuju samostalno ili poslovno, ali i za obitelji. Hoteli s četiri zvjezdice sadrže restorane, barove, usluge u sobi, fitness centar i spa. Mogu sadržavati i spa centar, parking i concierge. Canopy by Hilton nudi većinu navedenih usluga, ali ne nudi usluge u sobi, bazena, spa centar i usluge conciergea. Restoran ReUnion nudi autentično iskustvo objedovanja budući da barovi i restorani crpe inspiraciju iz lokalnog okruženja. Nudi strana i domaća pića, a posebno se ističe ponuda hrvatskih vina. Osim ponude vina, bogata je ponuda koktela u baru koja se može nadograđivati s obzirom na sezonu. Osim stranih gostiju, restoran i bar privlače i lokalno stanovništvo. Svake nedjelje u restoranu se odvija nedjeljni ručak koji sadrži bufet stol za ručak i program za djecu. Odvija se od 13 do 16 sati te cijena za djecu ovisi o starosti djeteta, a za odrasle osobe se plaća 30 eura. Osim nedjeljnog ručka u hotelu se odvija i „evening tasting“. To je događaj u restoranu gdje se nudi kušanje hrvatskih autohtonih vina i hrane. Hrana može biti tradicionalno hrvatska ili nova ponude hrane koju pripremaju kuhari. Cilj je upoznati gosta s tradicionalnim hrvatskim jelima i pružiti im lokalno iskustvo uz adekvatnu reprezentaciju. „Evening tasting“ se odvija u četvrtak, petak i subotu od 17 do 18 sati. U hotelu se nalazi i fitness centar dostupan gostima od 0 do 24 sata. Na istom katu hotel nudi i „transfer lounge“ sobu gdje gosti mogu ostaviti svoju prtljagu prije nego što se izvrši check-in. Tamo se mogu odmoriti i dostupni su i tuševi. Ormarić se može otključati samo s karticom koja je dodijeljena gostu. Javni wc dostupan je svim gostima hotela kao i parking. Parking se nalazi ispod hotela te se dijeli s Branimir centrom. Parking se dodatno naplaćuje, ali svi gosti hotela imaju sniženu cijenu. Osoblje u hotelu te kategorije mora biti obrazovano i sposobno te uvijek otvoreno za komunikaciju. Svaki zaposlenik priča barem jedan strani jezik uz hrvatski te svi zaposlenici imaju mnogo iskustva u području ugostiteljstva. Većina zaposlenika ima završeno srednje, više ili visoko obrazovanje u području ugostiteljstva i hotelijerstva. Takvi hoteli često su smješteni na atraktivnim lokacijama i nalaze se u blizini popularnih atrakcija u destinaciji. Canopy by Hilton nalazi se u centru grada i u

blizini je većine glavnih atrakcija u gradu Zagrebu. Do atrakcija se može doći pješice ili javnim prijevozom, a dostupan je i taksi u svako doba dana. Hotel može organizirati prijevoz gostiju do raznih atrakcija ili destinacija po želji gosta. Hoteli u toj kategoriji moraju imati visoke standarde održavanja i čistoće. Odjel održavanja se brine da u hotelu sve funkcionira te dobivaju dojave od drugih zaposlenika o mogućim kvarovima. Svake godine u hotel dolazi inspekcija za čistoću hotela kako bi se provjerilo da se pridržavaju svih standarda i mjeri se čistoća hotela. Osim čistoće, Canopy by Hilton se mora pridržavati i drugih standarda Hilton grupacije kako bi mogao poslovati pod njihovim imenom. Hotel ima 24-satno osiguranje te se provjerava svaki dan tri puta kako bi se utvrdilo da ne postoji opasnost za goste i osoblje. Hotel svim gostima garantira stopostotnu zaštitu podataka kao maksimalno očuvanje privatnosti gosta.

Canopy kao brend hotela je u vlasništvu kompanije Hilton Worldwide Holdings, globalnog lidera u hotelijerstvu. Hilton je svjetski poznat brend i jedan od najvažnijih hotelskih lanaca prisutnih na tržištu. Posjeduje 7300 zemljišta u 123 zemalje te nudi preko milijun soba diljem svijeta⁶. Hilton Worldwide kompanija nudi „loyalty program“ kojim gosti mogu sakupljati bodove i te ostvariti pogodnosti poput besplatnih noćenja, večera i raznih drugih iskustava. Kompanija uzima u obzir i održivost u svom poslovanju te pokušava smanjiti svoj ugljični otisak i poboljšati svoj imidž u društvu. Globalni je lider na „Dow Jones indeksu održivosti“ šest uzastopnih godina. Hilton danas posjeduje 22 brenda kojima pokriva tržišne segmente od niže rangiranih do hotela visoke kategorije. Brendovi Hiltona su⁷:

- Waldorf Astoria Hotels & Resorts
- LXR Hotels & Resorts
- Conrad Hotels and Resorts
- NoMad Hotels
- Signia by Hilton
- Canopy by Hilton
- Graduate by Hilton
- Tempo by Hilton
- Motto by Hilton

⁶ Izvor: <https://www.hospitalitynet.org/organization/17000754.html> (16.06.2024.)

⁷ Izvor: <https://www.hilton.com/en/brands/> (02.06.2024.)

- Hilton Hotels and Resorts
- DoubleTree by Hilton
- Curio Collection by Hilton
- Tapestry Collection by Hilton
- Embassy Suites by Hilton
- Homewood suites by Hilton
- Home2 Suites by Hilton
- LivSmart studios by Hilton
- Hilton Garden Inn
- Hampton by Hilton
- Tru by Hilton
- Spark by Hilton
- Hilton Grand Vacations

Kompaniju je osnovao Conrad Hilton 1919. godine kada je kupio svoj prvi hotel, to je bio hotel Mobley u Teksasu. Ubrzo je krenuo ulagati u inoviranje hotela te mu je poslovanje bilo uspješno. Imao je smisla za hotelijerstvo i ubrzo je shvatio što gosti žele. Shvatio je da su ključ inovacije i ulaganje u hotele te je potrebno prilagođavati se gostima i trendovima. Promjene koje dodaju novost usluzi u bilo kojoj dimenziji leže u osnovi inovacija usluga. Većina inovacija u uslužnoj djelatnosti obično su kombinacija većih i manjih promjena i prilagodbi postojećih usluga ili proizvoda⁸Nakon toga kupovao je sve više hotela i širio je svoje poslovanje. Hilton kompanija imala je mnoge inovacije kroz godine, zato je i ostala na tržištu tako dugo i imala uspješno poslovanje. U svojoj stogodišnjoj povijesti Hilton je ugostio više od tri milijarde gostiju. Hilton je prva hotelska kompanija koja je uvela televizore u sobe, loyalty program, rezervacijski sustav u hotele i brojne druge inovacije⁹. Hilton se nazali na prvom mjestu na „Fortune 100 Best Companies to Work For“ listi kao najbolji poslodavac u Sjedinjenim Američkim Državama u 2024. godini. U prijašnjim godinama, iako nije bio na prvom mjestu uvijek je držao visoku poziciju. Nalazio se u 10 najboljih poslodavaca, pozicija je varirala tokom godina. Tu prepoznatljivost dobio je

⁸ González-González, T., García-Almeida, T.D. (2021), Frontline employee-driven innovation through suggestions in hospitality firms: The role of the employee's creativity, knowledge, and motivation, International Journal of Hospitality Management, 2.

⁹ Izvor: <https://www.turizaminfo.hr/novosti/sto-je-danas-hilton/> (06.06.2024.)

zahvaljujući svojoj pozitivnoj radnoj kulturi te je prva ugostiteljska tvrtka koja je uspjela doseći prvo mjesto na toj listi¹⁰.

1.2. Smještajni kapaciteti

Smještajni kapaciteti mogu se prikazati kao broj postelja, soba, apartmana, kamp parcele ili mjesta. Ugostiteljski objekti za smještaj iz skupine „hoteli“ koji se sukladno obveznim ugostiteljskim uslugama razvrstavaju na deset vrsta¹¹:

- hotel baština (heritage hotel)
- difuzni hotel
- hotel
- aparthotel
- turističko naselje
- turistički apartmani
- pasnion
- integralni hotel (udruženi)
- lječilišne vrste
- hoteli posebnog standarda

Hotel, prema hrvatskom zakonu, definira se kao smještajni objekt u kojem se gostima obvezno pružaju usluge smještaja i doručka, a mogu se i pridružiti i druge ugostiteljske usluge ili kao ugostiteljska privredna organizacija s većim ili manjim brojem soba, koja korisnicima usluga iznajmljuje za privremeni smještaj ležaje u namještenim sobama ili namještene sobe s uređajima i namještajem veće udobnosti i uz usluživanje od strane posluge veće stručnosti¹². Canopy by Hilton klasificira se kao hotel, što znači da pruža usluge doručka i smještaja kao primarnu djelatnosti. Hotel kao cjelina mora imati zaseban ulaz, najviše 4 građevine koje su povezane zatvorenim vezom i maksimalno tri dependanse. U dependansama se pružaju usluge smještaja, dok se usluge prehrane moraju pružati u glavnoj dependansi. Usluge hrane i pića ne smiju se pružati u dijelu hotela u kojemu se ne pruža smještaj. Canopy by Hilton hotel smješten je u jednoj zgradi koju dijeli

¹⁰ Izvor: <https://fortune.com/ranking/best-companies/> (24.06.2024.)

¹¹ Galičić, V., (2017), Poslovanje hotelskog odjela smještaja, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, str. 12.

¹² Cerovski Z., (2010) Hotelski menadžment, Drugo izmijenjeno izdanje, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, str. 70.

s Branimir centrom. Po tome usluge hrane, pića i smještaja se odvijaju na istoj građevini. Ima zaseban ulaz koji je odvojen od ulaza Branimir centra. Također, Hotel mora imati¹³:

- prijamni hol s recepcijom
- smještajne jedinice
- restoran
- točionik
- zajednički sanitarni čvor za goste

Smještajne jedinice u hotelu mogu biti:

- sobe
- obiteljske sobe
- apartmani

Canopy by Hilton ima 151 sobu smještenih na šest katova. U hotelu postoji osam tipova soba koje razlikuju po određenim kriterijima. Svaka soba opremljena je s krevetom za dvoje, bračnim krevetom. Soba sadrži pisalični stol, televizor, sat i pristup internetu. Opremljene su s aparatom za kavu i čaj te sadrže staklene i kartonske čaše i staklene boce. Staklene boce namijenjene su za punjenje vode na stanici filtrirane vode. Ta stanica nalazi se na drugom i četvrtom katu u hotelu. Gosti mogu koristiti bocu i za druge svrhe. Cilj toga je smanjenje korištenja plastike i jednokratnih potrošnih materijala. U sobi se nalazi ormar i sef za osobne stvari gosta. U sobama gostima je dostupan minibar s pićima i grickalicama. Svaka soba ima vlastitu kupaonicu s tušem i wc-om. U svakoj sobi nalazi se skulptura vlakića, hrvatske knjige pisane na engleskom jeziku i slike. Putem toga pokazuje se povezanost hotela s gradom Zagrebom i Hrvatskom. Vlakovi su u sobama predstavljaju glavni kolodvor. su povijesne tematike i obilježavaju hrvatsku književnost, na primjer Zlatarevo zlato. Gosti mogu i knjige kupiti na odlasku iz hotela na recepciji. Putem soba Canopy by Hilton pokušava ispričati priču i približiti gosta kulturi Hrvatske. Cilj je napraviti ugođaj gosta kao da se nalazi u „susjedstvu“. Sobe se prodaju po noćenju, a ne po osobi. Moguće je tražiti pomoćni krevet i krevetić za bebu.

¹³ Galičić, V., (2017), Poslovanje hotelskog odjela smještaja, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, str. 15.

Tablica 1. Prikaz strukture smještajnih kapaciteta hotela Canopy by Hilton

Vrsta smještajne jedinice	Broj soba	Broj kreveta
Invadska soba (accessible)	2	2
Family connecting soba	6	12
Premium double soba	4	8
Junior suite	4	4
Premium junior suite	4	4
Standard double soba	50	100
Standard king soba	43	43
Premium king soba	38	38
Ukupan smještajni kapacitet	151	211

Izvor: izrada autorice prema podacima hotela Canopy by Hilton

1.3. Konzumni kapaciteti

Pod konzumnim kapacitetom u ugostiteljstvu, podrazumijeva se broj sjedala (mjest) u ugostiteljskim objektima u kojima se pretežito pripremaju i pružaju usluge prehrane, točenja pića i napitaka (à la carte restorani, caffè barovi, kavane i dr.)¹⁴. Hoteli su objekti u kojima se pretežito pruža usluga smještaja, ali se i dalje konzumni kapacitet izražava brojem sjedala, odnosno mjesta. Taj se kapacitet, kroz broj sjedala za stolovima i šankovima, izražava kao ukupni komercijalni kapacitet, a obuhvaća sjedala u zatvorenim prostorijama (unutar objekta) te na terasama i drugim mjestima (na otvorenom, izvan objekta) na kojima se pružaju ugostiteljske usluge¹⁵.

U hotelu Canopy by Hilton postoji jedan restoran – Resoran ReUnion i bar – Canopy Central bar. U restoranu se može objedovati samo u unutarnjem prostoru, dok se u baru može i unutarnjem i u vanjskom prostoru. Restoran ReUnion je à la carte restoran, a radno vrijeme mu je od 7 sati ujutro do 23 sata uvečer. Od 7 ujutro do 10 ujutro radnim danom se poslužuje doručak u obliku buffet stola, ali gosti koji ne žele buffet doručak mogu naručiti i à la carte doručak. Buffet stol je američkog tipa koji nudi raznolike vrste hrane od jednostavnih peciva, kruha i namaza do jaja,

¹⁴ Galičić, V., Laškarin, M., (2016) Principi i praksa turizma i hotelijerstva, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, str. 225.

¹⁵ Ibidem

povrća, salama, raznih vrsta sira i tako dalje. U doručak je uključena kava i čaj, ali za ostala pića se mora nadoplatiti. À la carte doručak uključuje drugačija jela poput tortilja, benedikt jaja i slično. Subotom i nedjeljom vrijeme trajanja doručka se produžuje za pola sata, od 7 ujutro do 10 i 30 sati ujutro. Vrijeme služenja ručka kreće od 12 sati pa traje sve do kraja radno vremena restorana. Ručak u restoranu je à la carte ručak s jelima s menija restorana. Postoji i mogućnost rezerviranja i polupansiona, gosti koji imaju polupansion imaju drugačiji meni s kojega biraju jela. Cijena polupansiona je 25 eura po osobi, a pića nisu uključena u tu cijenu. Gosti s menija mogu izabrati predjelo, glavno jelo i desert za plaćenu cijenu. Većina gostiju se ne odlučuje za polupansion, već radije biraju à la carte opciju.

Bar ReUnion bar poslužuje napitke i pića u hotelu, a također funkcionira kao i lobby bar. Radno vrijeme bara je od 7 sati ujutro do ponoći. U baru moguće je jesti i à la carte doručak do 12 sati. Do 13 sati se poslužuju i peciva koja nisu dio doručka za goste koji žele laganiji doručak. Od 12 sati također je moguće naručiti i à la carte ručak kao i u restoranu, ali do 23 sata zbog zatvaranja kuhinje. À la carte meni je isti u restoranu i baru. U baru i restoranu karta pića je ista, ali se pića pripremaju na baru te se donose u restoran. Jedino se vino i voda ne moraju pripremati na baru.

Tablica 2. Struktura konzumnog kapaciteta hotela Canopy by Hilton

Konzumni kapacitet	Broj sjedala u unutarnjem prostoru	Ukupan broj sjedala u vanjskom prostoru
Restoran	73	-
Bar	39	20
Ukupan broj sjedala	112	20
Ukupan smještajni kapacitet	132	

Izvor: izrada autorice prema podacima hotela Canopy by Hilton

1.4. Struktura zaposlenih

Glavna djelatnost hotelijerstva je pružanje usluge smještaja potom hrane i pića. Hotelijerstvo kao djelatnost se po svojim karakteristikama razlikuje od djelatnosti kojima je primarna aktivnost pružanje proizvoda. Usluge su vrlo specifične po svojim obilježjima. Usluge ne možemo uskladištiti, opipati ili dijeliti kao što možemo to raditi s proizvodima. Usluga je jako individualna i svatko je može percipirati na drugačiji način. Svatko ima neku percepciju kakva bi usluga trebala biti te ima određena očekivanja prilikom dolaska na mjesto pružanja te usluge. Zbog svih tih faktora, teško je postaviti standard po kojemu će mjeriti usluga, te je s time još teže mjeriti njenu kvalitetu.

Pružanje usluga kao djelatnost jako je ovisna o zaposlenicima koji pružaju tu uslugu. Zbog ljudskog faktora usluga nikada nije identična i svakome je potrebno vrijeme da nauči raditi određeni posao. Hotelijerstvo je djelatnost koja nije na dobrom glasu kod zapošljavanja. Zbog različitih faktora kao što su različite netipične smjene, radni vikendi, rad s ljudima, fizički rad, manje plaće i slično. Zbog tih faktora hotelijerstvo je jedna od djelatnosti s najvećom fluktuacijom zaposlenika i teško je zadržati radnike na dulji period. Zbog svih tih faktora, hoteli moraju ulagati u svoje zaposlenike i pružati ih dobre uvijete za rad. Hotel bez kvalitetnih kadrova ne može ni pružiti kvalitetnu uslugu. Konkurencija u hotelskoj industriji izrazito je jaka te je vrlo teško probiti se na tržištu i biti zapažen. Ako hotel nema kvalitetnu uslugu, gosti će vrlo brzo preći kod konkurencije. Kvalitetan kadar može dati izrazitu konkurentsku prednost na tržištu i može biti razlog zadržavanja i vraćanja gostiju.

Hoteli se moraju stalno pratiti nove trendove na tržištu i prilagođavati se potražnji. Promjene i potrebe za kadrovima se moraju predviđati kako bi hotel mogao opstati na tržištu i uvijek biti korak dalje od konkurencije. Analizom kretanja poslovnih događaja i kadrova na tržištu, hoteli dobivaju bazne informacije za planiranje budućih kadrova. Planiranje kadrova je proces anticipacije i stvaranja brige za razvoj zaposlenika u poduzeću i izvan njega. Sa svrhom osiguravanja dovoljnog broja i odgovarajuće strukture zaposlenih, kao i njihovog optimalnog korištenja. Planiranje kadrova provodi se kroz četiri temeljne faze¹⁶:

¹⁶ D. Čičin-Šain, I. dio Osnove menadžmenta, Sveučilište u Zadru, Visoka škola za turistički menadžment u Šibeniku, str. 144.

- Analiza dosadašnjih poslovnih događaja i kadrova na tržištu
- Ocjena tekućih potreba za kadrovima
- Prognoza budućih potreba
- Formuliranje strategije kadrova

Canopy by Hilton ima ukupno 54 stalno zaposlenih djelatnika. Uz djelatnike ima i 22 dijelatnika koji služe kao ispomoć. Djelatnici ispomoći su studenti i učenici koji obavljaju stručnu praksu ili rade preko studentskog ili učeničkog ugovora. Iz toga se može zaključiti da je hotel u nedostatku radne snage, ali mnoga poduzeća današnjice imaju isti problem kao i Canopy by Hilton. Gotovo sva poduzeća u Republici Hrvatskoj imaju manjak radne snage i ne mogu zadržati kadrove. U hotelu po potrebi dolaze i radnici iz hotela „Garden Inn“ i „DoubleTree“ by Hilton. Radnici hotela mogu biti prebačeni u drugi hotel ako odjel ljudskih kapitala donese takvu odluku. Radnici također mogu i tražiti premještanje u drugi hotel ako žele. Svi radnici hotela rade pet dana u tjednu te imaju dva dana slobodna. U mjesecima visoke potražnje, radnici mogu raditi i šest dana tjedno.

Odjel recepcije sastoji se od 12 zaposlenika koji rade u tri smjene: jutarnja, popodnevna i noćna smjena. U svakoj smjeni rade po dva do maksimalno 4 zaposlenika. U smjeni također može biti i student ili učenik koji radi kao portir kao ispomoć zaposlenicima. U prijamnom odjelu su zaposlena dva učenika kao portiri. Prijamni odjel vodi šef recepcije, a u svakoj smjeni radi najčešće jedan supervizor i agent. Mogu raditi i dva agenta u noćnoj ili jutarnjoj smjeni, ali u popodnevnoj smjeni mora obavezno biti jedan supervizor. U jutarnjoj smjeni poslovanje kontrolira šef recepcije. Prijamni odjel ima kontakt sa svim odjelima u hotelu, kao i s drugim odjelima izvan hotela kao što je odjel prodaje, ljudskih potencijala, marketinga i ostalim odjelima. Svi odjeli jedan dio svojeg posla moraju obavljati s recepcijom. U prijamnom odjelu radi sedam muškaraca i pet žena kao stalno zaposleni. Više zaposlenih čine muškarci sa 58%, dok su žene u manjini s 42%. Godine zaposlenika kreću se između 26 i 35 godina. Većina zaposlenika ima završen fakultet ili još pohađaju fakultet, dok su u manjini oni koji imaju srednju stručnu spremu.

Odjel hrane i pića se sastoji od 13 zaposlenika koji rade u dvije smjene: jutarnja i popodnevna smjena. Po potrebi se radi u međusmjeni. U odjelu kao ispomoć u trenutku pisanja ovog rada radi pet studenata, pet učenika i tri učenika koji obavljaju stručnu praksu. Broj učenika i praktikanata ovisi o razdoblju godine. Neki učenici obavljaju praksu tokom cijene godine, dok drugi obavljaju samo ljetnu stručnu praksu. Odjel hrane i pića vodi voditelj odjela, dok u smjeni radi jedan

supervizor i konobari. Kada voditelj odjela nije u smjeni mora biti jedan supervizor i broj konobara ovisi o planu posla. U jutarnjoj smjeni osim voditelja odjela, moraju raditi minimalno četiri radnika. Jedan ili dva radnika moraju raditi na baru dok dva ili tri radnika rade u restoranu. U jutarnjoj smjeni se služi doručak i radi se priprema za ručak te se poslužuje ručak. Jutarnju smjenu često rade studenti i učenici kao ispomoć ili obavljaju stručnu praksu. U popodnevnoj smjeni rade minimalno četiri radnika, dva radnika rade na baru i dva u restoranu. U popodnevnoj smjeni se služi ručak ili večera te se radi priprema za jutarnju smjenu. Odjel hrane i pića je u stalnom kontaktu s odjelom kuhinje, te je manje kontaktu s ostalim odjelima, ali ipak moraju svakodnevno komunicirati. U odjelu radi devet muškaraca i četiri žene kao stalno zaposleni. Po tome možemo zaključiti da je muškaraca čine većinu, 69%, dok su žene u manjini s 31%. Godine zaposlenika kreću se između 19 i 45 godina. Gotovo svi zaposlenici imaju srednju stručnu spremu osim jednog koji pohađa fakultet. Kod studenata i učenika, podjela po spolu je potpuno suprotna, devet žena i četiri muškarca.

Odjel kuhinje se sastoji od 12 zaposlenika koji rade u dvoje smjene: jutarnja i popodnevna smjena, po potrebi rade i međusmjenu. Učenici na stručnoj praksi rade kao ispomoć u kuhinji i obavljaju stručnu praksu. Praktikanti zbog zakona smiju raditi samo u jutarnjoj smjeni. Kuhinju vodi voditelj kuhinje, dok u smjenama rade kuhari. Osim kuhara koji kuhaju à la carte jela, u odjelu rade perači suđa i kuhar zadužen samo za pripremu doručka. U jutarnjoj smjeni se priprema doručak i radi se priprema za ručak. U međuvremenu pere se suđe i radi se priprema za sutrašnji doručak. U popodnevnoj smjeni se priprema ručak, te se radi priprema za sutrašnji ručak. Kuhinja mora imati konstantan kontakt s radnicima odjela hrane i pića kako bi poslovanje bilo efikasno i kako bi se pružila najbolja moguća usluga za gosta. Ostali odjeli imaju puno rjeđi kontakt s odjelom kuhinje. U kuhinjskom odjelu radi devet muškaraca i tri žene kao stalno zaposleni. Dva praktikanta su muškarci koji obavljaju stručnu praksu. Muškarci su u velikoj većini s 75%, dok su žene u velikoj manjini s 25%. Godine zaposlenika kreću se između 18 i 47 godina. Svi zaposlenici imaju srednju stručnu spremu, mnogo edukacija i treninga kako bi bili što educiraniji u svom poslu.

Odjel domaćinstva sastoji se od 13 zaposlenika koji rade u dvije smjene: jutarnja i popodnevna smjena. Gotovo svi zaposlenici rade jutarnju smjenu, samo jedan zaposlenik radi popodnevnu smjenu. U odjelu učenici i praktikanti rade kao ispomoć ili odrađuju stručnu praksu. Stručnu praksu obavljaju samo u ljetnim mjesecima. Odjel vodi domaćica hotela, sobe pregledavaju nadzornice,

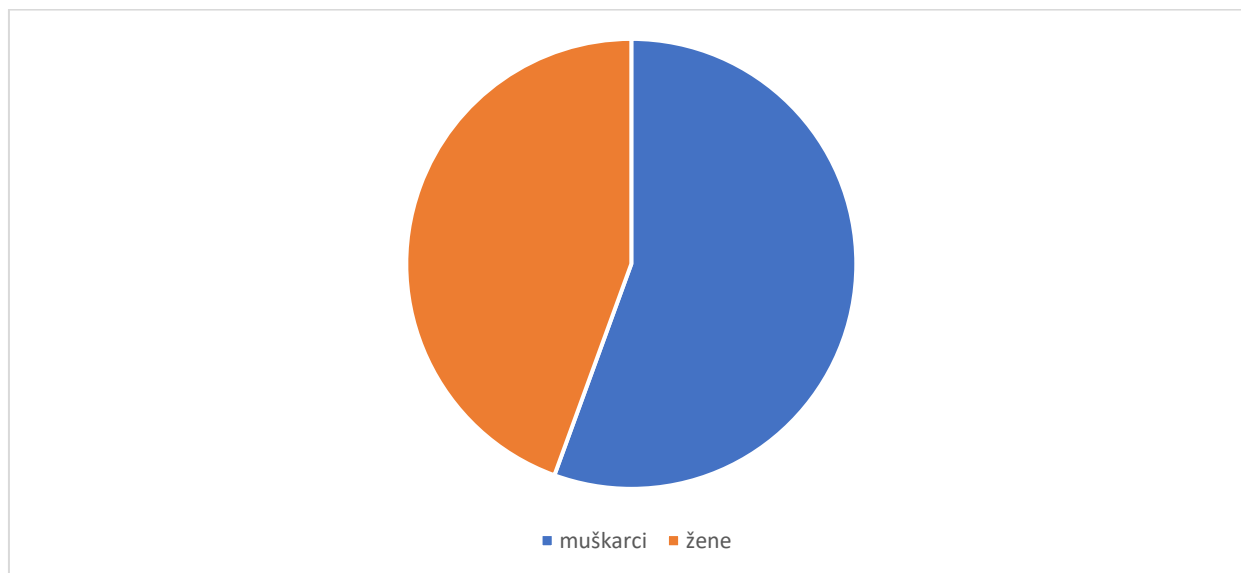
te mogu mijenjati domaćicu u slučaju njezina odsustva. Sobe čiste sobarice, a za čišćenje javnih površina su zadužene čistačice. Većina poslova obavlja se u jutarnjoj smjeni, dok se poslovi čišćenja određenih javnih površina i soba ostavljaju za popodnevnu smjenu. Odjel domaćinstva koristi program u kojoj se prijavljuju kvarovi, ažurira se status sobe, ostavljaju se poruke i druge informacije. Putem ovog programa su povezani odjeli domaćinstva, održavanja i recepcije radi lakše i brže komunikacije. U odjelu domaćinstva radi dvanaest žena i jedan muškarac. Iz toga se može zaključiti da većinu odjela čine žene s 92%, dok su muškarci u velikoj manjini sa samo 8%. U većini hotela u odjelu domaćinstva prevladava prisutnost žena. Godine zaposlenika kreću se između 27 i 60 godina. Te svi zaposlenici imaju srednju stručnu spremu. Od sedam praktikanata i učenika u trenutku pisanja rada, šest su žene i samo jedan muškarac. U strukturu nisu uključeni praktikanti zbog njihove stalne fluktuacije.

Odjel održavanja sastoji se od 3 zaposlenika koji rade u dvije smjene: jutarnja i popodnevna smjena. ovaj odjel nema učenika ili praktikanata koji obavljaju stručnu praksu. Odjel vodi voditelj odjela održavanja, dok drugi zaposlenici rade poslove potrebne za funkcioniranje hotela. Odgovorni su za održavanje hotela u potpunosti, za njegovu mehaničku i elektroničku opremu te cjelokupan namještaj. U ovom odjelu rade se poslovi investicijskog i tekućeg održavanja hotela kao i popravke po potrebi. Uz korektivne zahvate, odjel se mora fokusirati i na preventivne zahvate. Kada se u hotelu prijavi kvar, najčešće od strane domaćinstva ili recepcije, odjel održavanja mora brzo reagirati kako bi se što brže odklonio problem. Odjel domaćinstva, prijamni odjel i odjel održavanja povezani s programom pomoću kojeg lakše i brže komuniciraju kako bi efikasno riješili svaki problem. Osim uz odjele domaćinstva i recepcije moraju i održavati kuhinju i odjel hrane i pića. U tim odjelima mora se svakodnevno kontrolirati sigurnost i ispravnost opreme. Odjel održavanja imaju svakodnevnu komunikaciju sa svim odjelima. U odjelu održavanja rade 3 muškarca, što znači da odjel čine 100% muškarci. Raspon godina se kreće od 40 do 60 godina. Svi zaposlenici odjela održavanja imaju srednju stručnu spremu.

U hotelu radi ukupno 54 zaposlenika, od kojih 30 čine muškarci, a 24 žene. Iz toga se može zaključiti da 56% zaposlenika čine muškarci, dok 44% zaposlenika čine žene. 50% žena koje rade u hotelu, rade u odjelu domaćinstva. U ovom hotelu prevladavaju muškarci prema spolnoj strukturi, po tome prevladavaju u gotovo svim odjelima. Jedini odjel u kojemu prevladavaju žene je odjel domaćinstva. Usprkos većem udjelu muškaraca, nije zanemariv udio žena u hotelu. U hotelijerstvu

imamo veći udio žena, ali u ovom hotelu ipak je veći udio muškaraca. Studenti, učenici i učenici koji obavljaju stručnu praksu su većinom žene. Po tome u budućnosti mogao bi se povećati udio žena u hotelijerstvu u svim odjelima. Ako bi se povećao udio žena u svim odjelima, mogao bi se povećati i udio žena na menadžerskim pozicijama. Većina zaposlenika u hotelu imaju srednju stručnu spremu, dok su u manjini zaposlenici koji imaju završen fakultet ili pohađaju fakultet.

Slika 3. Podjela ukupnog broja zaposlenika Canopy by Hilton prema spolu



Izvor: izrada autorice prema podacima hotela Canopy by Hilton

1.5. Informacijski sustav hotela

Informacijski sustav u bilo kojoj organizaciji neovisno o području djelatnosti organizacije namijenjen je upravljaju poslovnim procesima. Informacijski sustav koji se sastoji od procedura i ljudi za prikupljanje, obradu i distribuciju informacija unutar organizacije, osim što povezuje i integrira elemente sustava, također ima ključnu ulogu u uspostavljanju odnosa i veza s relevantnim vanjskim sustavima u okolini. Sustav je cjelovita i svrsishodna tvorevina koja djeluje i u međudjelovanju je s okolinom¹⁷. Dugotrajno i stabilno djelovanje sustava ovisit će o njegovoj prilagodbi promjenama u okolini. Najveći prioritet treba dati onim područjima koji su ključni za djelove koji jačaju tržišnu orijentaciju i prate sve čimbenike koji utječu na izdatke i konačni poslovni rezultat. ¹⁸Sustav je uređeni skup koji se sastoji od najmanje dva elementa koji interakcijom ostvaruju neku funkciju cjeline¹⁹. Sustav crpi informacije iz okoline koje se djeluju kao ulazne informacije. Pomoću procesa obrade informacija, odnosno transformacije, dobivaju se izlazne informacije. Izlazne informacije predstavljaju određeni cilj koji se želi postići.

Svaki sustav može biti uspješniji u svom funkcioniranju ukoliko se uključe dvije dodatne komponente sustava: povratna veza i kontrola²⁰. Povratna veza je podatak o performansama sustava, odnosno uzorak sustavnog izlaza (output) koji se vraća u sustav kao dodatni sustavni ulaz (input)²¹. Kontrola uključuje nadgledavanje i vrednovanje povratne veze s ciljem određivanja vrijednosti prema kojemu se sustav kreće u ostvarivanju svojih ciljeva²². Sustav je potrebno stalno pratiti kako bi donosio zadovoljavajuće rezultate i bio od adekvatne funkcionalnosti.

Stalna kontrola sustava zahtjeva mnogo organizacije i mnogo utrošene energije. Izostanak te energije na održavanje sustava i prerastanje funkcionalne sređenosti sustava u stanje manje sređenosti naziva se entropija sustava ²³. Taj pojam predstavlja suprotnost organizaciji i skladnom radu sustava. Ako se po tom pitanju nešto ne poduzme i ne zaustavi, cijeli sistem može propasti.

¹⁷ Strahonja V., Varga M., Pavlić V., (1992) Projektiranje informacijskih sustava, Zavod za informatičku djelatnost Hrvatske (ZIH); INA-INFO, Zagreb, str. 15.

¹⁸ Galičić, V., Ivanović, S. (2006), Informatizacija recepcijskog poslovanja u hotelu, *Tourism and Hospitality Management*, 12(2), str. 112.

¹⁹ Panian Ž. (1999), Poslovna informatika, *Informator*, Zagreb, str. 5.

²⁰ Galičić V., Šimunić M., (2006), Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, str. 27/28.

²¹ Ibidem

²² Ibidem

²³ Žeželj F., (1991), Informacijski sistemi u praksi, *Informator*, Zagreb, str. 8.

Što sustav ima veći broj komponenti, teže ga je upravljati i kontrolirati. Potrebno je redovito provjeravati ispravnost rada sustava.

Hotel kao poslovni sustav sastoji se od niza međusobno povezanih elemenata koji ostvaruju određene ekonomske i društvene ciljeve. Svaki hotel kao poslovni sustav bez obzira na veličinu, kategoriju ili tip ima karakteristike: složen, dinamičan, stohastičan i otvoren organizacijski sustav²⁴. Zbog tih karakteristika informacijske sustave potrebno je adekvatno planirati i integrirati kako bi hotel mogao kvalitetno pribaviti podatke. Hotelsko poslovanje se sastoji u zadovoljenju potreba i želja gostiju, te optimizaciji poslovnog rezultata. U tom pravcu usmjerene su pripreme i pružanje informacija za upravljanje hotelom kao poslovnim sustavom²⁵. Podatke je potrebno kvalitetnom obradom pretvoriti u informacije za pravilno donošenje odluka. To će dovesti do pozitivnog poslovnog rezultata što će dovesti do krajnjeg cilja, a to je povećanje dobiti. Sustav mora biti u mogućnosti da ispuni sve ciljeve organizacije. Krucijalno je uzeti u obzir ta navedena obilježja poslovnog sustava kod vođenja hotela. Međusobno povezana obilježja tvore sustav koji menadžerima može poslužiti kao podloga za projektiranje, organiziranje i unapređivanje poslovnih funkcija hotela kao i organizacijskih jedinica i sektora. Osim navedenih stavki služi i za upravljanje i implementaciju informacijskih i tehnoloških sustava u poslovanje hotela. Kako bi se ciljevi mogli ostvariti hotel mora koristiti organizacijske resurse na određeni način. Organizacijski resursi predstavljaju prirodne i proizvedene stvari, kao i ljudska znanja i sposobnosti kojima se mogu koristiti, bilo neposredno u potrošnji, bilo posredno u proizvodnji. Organizacijski resursi mogu se podijeliti u četiri temeljne skupine: materijalni (fizički), ljudski, informacijski i financijski resursi²⁶.

²⁴ Galičić, V., (2017), Poslovanje hotelskog odjela smještaja, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, str. 34.

²⁵ Šehanović, J., Žugaj, M. (1994), Informacijske i komunikacijske tehnologije u recepcijskom poslovanju turističkog poduzeća, Ekon. Vjesnik, 1(7), str.120.

²⁶ Galičić, V., (2017), Poslovanje hotelskog odjela smještaja, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, str. 34.

Uvođenje hotelskog računalnog sustava moglo bi započeti razvojem onih računalnih podsustava koji će u relativno kratkom roku izravno sudjelovati u poboljšanju poslovnih rezultata, a to su:²⁷

- Prodaja smještajnih kapaciteta i recepcije (potpuna kontrola prihoda)
- Kontrola ulaza, prerade i izlaza hrane i pića na potrošna mjesta u hotelu, čime je moguće sagledati isplativost svakog mjesta potrošnje i kompletnog hotela (potrošački materijal, energija, trajna imovina, mali inventar, ljudski rad)
- Informacije o tržištu

Canopy by Hilton, kao i drugi hoteli grupacije Hilton u Zagrebu koriste Opera property Management system ili skraćeno Opera PMS. Opera PMS je jedan od najpoznatijih i najraširenijih sustava za upravljanje operacijama hotela. Koriste ga mnogo hotelskih kompanija od velikih svjetskih lanaca do manjih hotela. Ovaj sustav razvila je kompanija „Oracle Hospitality“. Opera PMS omogućuje učinkovito upravljanje različitim funkcijama hotela. Pomaže zaposlenicima na recepciji u svakodnevnim radnjama kao što su prijava i odjava gostiju, provjera statusa sobe, upravljanje posebnih zahtjevima gostiju, pohranjivanje njihovih podataka i naplata računa. Osim u rutinskim poslovima recepcije, Opera PMS omogućuje upravljanje rezervacijama. Osim individualnih rezervacija pomaže i kod praćenja grupnih i korporativnih rezervacija. Omogućuje praćenje odlazaka i dolazaka u hotelu po danima kao i status soba. Pokazuje koliko je hotel popunjen te koje i koliko soba još možemo prodati. Opera PMS može pohraniti i podatke o gostima i njihovim preferencijama. Te informacije su nam potrebne za marketinške planove i praćenje preferencija gostiju. Ove informacije također mogu poslužiti za popravljavanje prijašnjih grešaka i izbjegavanje potencijalnih sukoba. Opera PMS sustav omogućuje praćenje svih financijskih transakcija i troškova. Omogućuje i izradu financijskih izvješća i računa te se može integrirati s drugim financijskim sustavima radi lakšeg praćenja troškova. Osim s financijskim softverima može se integrirati s drugim sustavima kao što su sustavi za upravljanje rezervacijama (CRS), sustavi za upravljanje restoranima i sustavi za upravljanje odnosima s klijentima (CRM).

²⁷ Galičić, V., Ivanović, S. (2006), Informatizacija recepcijskog poslovanja u hotelu, *Tourism and Hospitality Management*, 12(2), str. 112.

2. Značaj poslovanja prijamnog odjela

Hotelsko poslovanje kompleksan je odnos svih hotelskih sudionika u jednoj harmoniziranoj cjelini s temeljnim ciljem isporuke kompletnog turističkog iskustva svakom individualnom gostu. Odjel hotelske recepcije predstavlja početnu i završnu točku s kojom se gost susreće tijekom boravka zbog čega se odjel recepcije često naziva „ogledalom hotela“. Recepcijski poslovi podrazumijevaju konstantnu komunikaciju s gostim, zatim internim odjelima hotela poput domaćinstva, odjela hrane i pića, odjelom kuhinje, odjelom održavanja, odjelom rezervacija i prodajom te posredno i marketingom. Dakle, recepcija djeluje kao sabirnica svih spomenutih odjela te u svakom trenutku mora dati pravodobnu informaciju i riješiti potencijalno nastali problem. Recepcijski se poslovi u svojoj srži dijele na poslove koji se obavljaju prije, tijekom i nakon boravka gostiju te su raspoređeni u tri smjene. Osnovni poslovi koje odrađuje jutarnja smjena odnose se na odjave gostiju i odgovarajuću naplatu, odgovaranje na interne i eksterne mailove. Komunikacija odjela recepcije u ovoj smjeni pretežito je s odjelom rezervacija, domaćinstva i odjelom hrane i pića. U popodnevnoj smjeni odrađuju se poslovi prijave gostiju, izrada walk-in rezervacija, odgovaranje na mailove te ostali poslovi koji su navedeni na check listi smjene. Poslovi noćne smjene odnose se na kontrolu i zatvaranje svih tekućih zadataka tekućeg dana te pripremu i provjeru svih zadataka nadolazećeg dana.

2.1. Organizacija prijamnog odjela

Prijamni odjel u hotelu uvjetovan je veličinom i kategorijom hotela. Prijamni odjel ima više funkcionalnih dijelova²⁸:

- recepcija,
- portirnica,
- mjenjačnica,
- telefonska centrala
- blagajna.

U većim hotelima ovi dijelovi djeluju kao zasebne funkcije, no u hotelu Canopy by Hilton sve te funkcije obavlja recepcija. Recepcija je smještena blizu glavnog ulaza u hotel, tako da to bude prva stvar koju gosti zamijete. Ne postoje zasebni dijelovi kao funkcionalne cjeline nego je sve to dio

²⁸ Ibidem, str. 141.

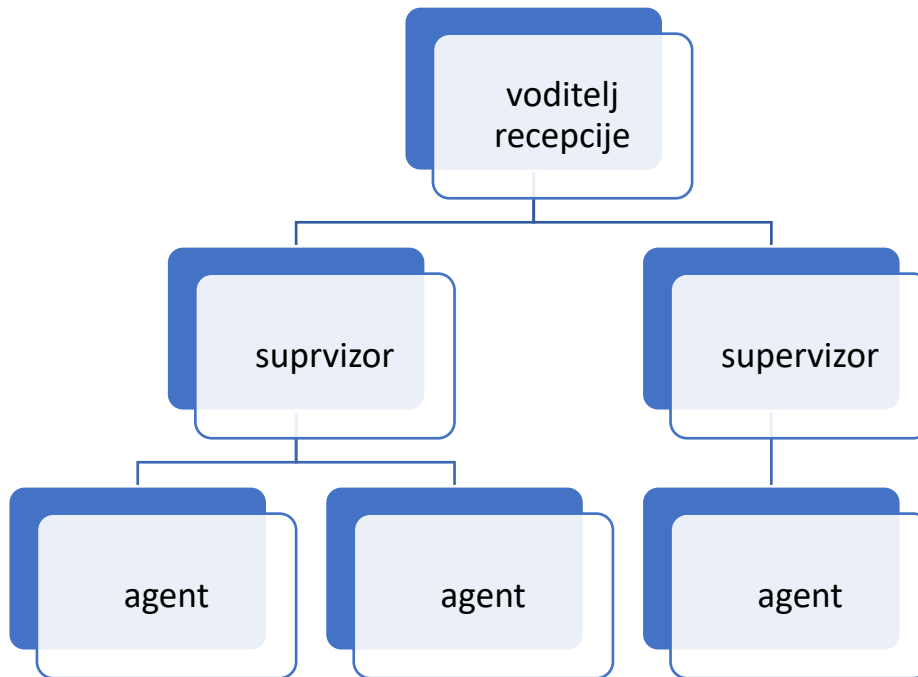
repcije, s time su i zaposlenici repcije zaduženi za obavljanje tih poslova. Iznimka je jedino portir koji radi kao ispomoć, ali i ako njega nema repcija mora obavljati i tu funkciju. Portir nema svoju zasebnu radnu jedinicu već stoji na usluzi gostima na repciji.

Prijamni odjel vodi voditelj repcije koji svoje poslove većinom obavlja u „back officeu“. Vodi poslovanje cjelokupnog odjela i daje zadatke zaposlenicima repcije. Svoje poslove obavlja u jutarnjoj smjeni i po potrebi odlazi u druge hotele Hilton grupacije. Voditelj repcije direktno odgovara direktoru hotela te nadgledava svoje zaposlenike i rješava probleme koji nastaju za vrijeme rada. Voditelj repcije u pravilu nema direktnog kontakta s gostima, osim ako gost to ne zahtjeva ili ako je nastao neki problem. Voditelj repcije mnogo komunicira s voditeljima drugih odjela tokom radnog vremena. Voditelji odjela održavaju sastanke u kojima komuniciraju o tekućim problemima u hotelu.

Voditelju smjene odgovara supervizor repcije i ima više iskustva u radu od agenta. U svakoj smjeni mora biti barem jedan supervizor repcije kako bi nagledao poslovanje agenata i odgovoran je za poslovanje smjene. U slučaju odsutnosti voditelja repcije, odabrani supervizor preuzima ulogu voditelja. Sa supervizorom u smjeni radi minimalno jedan do maksimalno tri agenta ovisno o količini posla u smjeni. Supervizor nadgleda rad agenata u smjeni i provjerava odgovaraju li sve stavke u smjeni. Provjeravaju podatke i informacije gostiju, stanje financija, prijave, uči agente poslovanju, rješava zahtjevnije probleme i zahtjeve gostiju i drugo.

Agenti rade poslove s gostima na repciji koji uključuju rutinske i nerutinske poslove. Ti poslovi mogu biti upisivanje gostiju u sustav, check-in, check-out, rješavanje manje kompleksnih problema gostiju, komuniciraju s gostom putem telefona i maila i slično. Agenti imaju manje iskustva u radu, pa imaju i manje ovlasti. Agenti odgovaraju supervizoru smjene.

Slika 4. Organizacijska struktura prijemnog odjela hotela Canopy by Hilton



Izvor: izrada autorice prema podacima hotela Canopy by Hilton

2.2. Važnost komunikacije i inovativnosti zaposlenika u prijemnom odjelu

U hotelu kvalitetan kadar je ključ uspjeha i zadovoljstva gosta. U prijemnom odjelu vrlo je bitno imati kvalitetan kadar jer zaposlenici u odjelu smještaja su prvi koje gosti zamijete i imaju kontakt. Oni moraju biti reprezentativna slika hotela i njegovih vrijednosti. Zbog velikog udjela direktnog kontakta s gostom i kompleksnosti poslovanja, zaposlenici recepcije moraju se razvijati u svim poslovnim i osobnim sferama. Zaposlenici trebaju adekvatno obrazovanje i treninge kako bi mogli uspješno obavljati sve službe na recepciji. Obrazovanje i osposobljavanje temelje se na činjenici da će zaposlenici trebati znanje, stručnost i razvoj sposobnosti za bolji rad. Obrazovanje i obuku moraju provoditi tvrtke da poboljšaju sposobnosti i vještine zaposlenika u cilju postizanja očekivanog rezultat rada kompanije²⁹. Obrazovanje i obuka zaposlenika jedan su od čimbenika koji određuje rezultate njihovog rada zato što može povećati znanja i vještine koje zaposlenici već imaju³⁰.

²⁹ Ekhsan, M., Badrianto, Y., Fahlevi, M., Rabiah, A.S. (2020), Analysis of the Effect of Learning Orientation, Role of Leaders and Competence to Employee Performance Front Office the Sultan Hotel Jakarta, *Advances in Economics, Business and Management Research*, 120, str. 241.

³⁰ ibidem

Komunikacijske vještine jako dolaze do izražaja kod osoblja prijamnog odjela. Njihova glavna radnja upravo jeste komunikacija s gostim te jedna od njihovih najbitnijih vještina. Jake komunikacijske vještine potrebne su tokom interakcije s potrošačima, kao i želja da se problem riješi čim se pojavi³¹. Rješavanje problema je vrlo potrebna sposobnost zaposlenika u prijamnom odjelu zbog čestog nastanka problematičnih aktivnosti. Uvijek se može dogoditi neka nesuglasnica s gostom ili osobljem iz drugih odjela koje mogu utjecati na gosta. osim rješavanja problema, inovativnost je vrlo bitan faktor u poslovanju. Ne samo da može pomoći u rješavanju problema već se može doći do novih i lakših načina rada. Inovativni prijedlozi mjera su inovativnog ponašanja zaposlenika, to je izričit doprinos pojedinca koji omogućuje poboljšanje organizacijskih proizvoda, procesa ili aktivnosti bilo kojeg unutarnjeg komunikacijskog mehanizma³²

³¹ Jawabreh, O., Al Fayoumi, T., & Bareya, A. (2022), Customer satisfaction towards communication skills of front office staff at the hotel (case study five stars Hotels in Aqaba), *Geo Journal of Tourism and Geosites*, 44(4), str. 1314.

³² Shin, H., Perdue, R.R., Kang, J. (2019), Front desk technology innovation in hotels: A managerial perspective, *Tourism Management*, 74.

3. Poslovi za vrijeme dolaska gosta

Kod dolaska gosta u hotel prvi kontakt koji ostvaruje je kontakt s radnicima prijamnog odjela. Najvažniju ulogu u ovom procesu ima recepcija koja ostavlja prvi dojam na gosta. Prvi kontakt možda je i najbitniji kontakt koji će gost ostvariti te pomoću njega gost može odmah formirati svoje mišljenje o hotelu. Vrlo je bitno da to mišljenje bude pozitivno, a ne negativno kako bi gost znao da se može osloniti na osoblje hotela i njihovu stručnost. Osim prvog kontakta, recepcija je i zadnji kontakt koji gost ima s hotelom koji je također od krucijalnog značaja za doživljaj gosta. U odnosu s gostima, hotel se susreće s nekoliko različitih interaktivnih faza koje se nazivaju ciklus gosta³³:

- prije dolaska u hotel
- dolazak u hotel
- boravak u hotelu
- odlazak iz hotela

Svi gosti prolaze kroz isti postupak, od rezerviranja usluga, preko dolaska u hotel i dodjele sobe, boravka u hotelu i korištenja usluga do podmirenja računa i odlaska iz hotela³⁴.

3.1. Poslovi prije dolaska gosta

Poslovi prije dolaska gosta također su od velikog značaja kao i poslovi za vrijeme dolaska, boravka i odlaska gosta. U današnje vrijeme većina gostiju odlučuje za rezervaciju smještaja prije dolaska, vrlo mali postotak gostiju odlučuje se za dolazak u hotel bez rezervacije. Većina njih rezervira smještaj mjesecima prije dolaska kako bi bili sigurni da će ih smještaj dočekati i kako bi potencijalno ostvarili nižu cijenu i određene pogodnosti. Gost svoj smještaj može rezervirati direktno i indirektno. Direktno rezerviranje podrazumijeva direktan kontakt s hotelom putem telefona, maila, upita ili sličnih načina rezerviranja. Hoteli preferiraju ovaj način rezerviranja usluga zato što se izostavlja posrednika iz procesa rezerviranja, što hotelu smanjuje troškove provizije prema posrednicima. Ovim načinom gost se može potencijalno dogovarati oko cijene smještaja. Indirektno rezerviranje je rezerviranje usluga smještaja preko posrednika kao što su OTA (online turističke agencije) kanali rezerviranja, turističke agencije, turoperator i slični davatelji usluga. Troškovi provizije OTA kanalima i drugim posrednicima mogu biti vrlo visoki te hoteli

³³ Galičić, V., (2017), Poslovanje hotelskog odjela smještaja, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, str. 142.

³⁴ Ibidem

moraju izdvajati mnogo financijskih sredstava od svojih prihoda. Stalni gosti su gosti koji će prije rezervirati direktnim putem nego gosti koji dolaze prvi puta u hotel. Hotelima je jeftinije i bolje zadržati stalnog gosta nego što je pridobiti novog.

Prije gostovog dolaska u hotel potrebno je pronaći rezervaciju u sustavu i dodijeliti mu odgovarajući tip sobe. Gostu se može ponuditi i veća kategorija sobe uz nadoplatu ili bez nadoplate. Viša kategorija sobe će se sigurno ponuditi članovima programa lojalnosti ako su postigli odgovarajuću razinu članstva. Nakon toga moramo utvrditi i omogućiti realizaciju posebnih preferencija gostiju ako je to gost posebno naglasio. Ako gost ima posebnih preferencija, a već je boravio u hotelu, to se može brzo pronaći u sustavu. Praćenje posebnih preferencija gostiju iz sustava može uvelike pomoći kod kreiranja posebnog iskustva za gosta. Osim kreiranja posebnog iskustva za gosta možemo i potencijalno izbjeći nesuglasnice i sukobe koji su se možda odvijali prilikom njegovog prijašnjeg boravka. Te informacije jako je bitno pohraniti u sustav kako se greške ne bi ponavljale i kako ne bi potencijalno izgubili goste. Ako je gost član „Hilton Honors“ programa lojalnosti gostu se osigurava paket „amenityja“ ovisno o razini njegovog članstva. „Amenity“ u sobu dodijeljenu gostu dostavlja odjel hrane i pića. Prije dolaska gosta vrlo je bitno naglasiti komunikaciju s odjelom domaćinstva. Odjel domaćinstva odgovoran je za čistoću soba te recepcija mora biti u stalnom kontaktu kako bi zaposlenici recepcije mogli znati koje točno sobe mogu prodati i dodijeliti gostima. Kada nadzornica pregleda sobu i utvrdi da je spremna dolazak gosta, u sustavu nadzornica daje odgovarajuću oznaku za sobu te recepcija zna da soba može biti dodijeljena pri dolasku gosta.

3.2. Izrada hotelskog računa

Podaci i informacije o gostu prate se putem hotelskog računa gosta. Hotelski račun gosta ima nekoliko faza: otvaranje računa, ažuriranje računa tokom gostova boravka i zatvaranje računa. Otvaranje računa može se dogoditi u trenutku rezervacije gosta. Gost uplaćuje unaprijed noćenje te započinje izrada njegovog računa. Izrada računa se može odvijati tokom gostovog dolaska u hotel. Tokom gostovog boravka ažuriraju se podaci njegovog računa. Većina gostiju na recepciji ostavlja „predautorizaciju“ kako bi mogli stavljati usluge koje koriste na sobu, odnosno na taj račun. U računu gosta također se nalazi njegova boravišna pristojba i noćenja. U noćnoj smjeni, odnosno u noćnoj obradi na recepciji zaposlenici recepcije pokreću „novi dan“ u sustavu te se tu gostu uračunava cijena noćenja čiji je postupak automatski. Na kraju gostovog boravka zatvara se

hotelski račun gosta. S gostom se prolazi kroz njegove troškove i potvrđuje ih se. S gostom se potvrđuje broj noćenja, boravišna pristojba, usluge iz restorana i bara, masaže i dodatne usluge koje je konzumirao u hotelu. Nakon toga utvrđuje se plaća li gost sam ili kompanija plaća sve njegove troškove. Potom slijedi naplata računa gosta koja se najčešće naplaćuje kartičnom napolatom iz sustava hotela. Naplata računa detaljnije je opisana u idućim poglavljima.

3.3. Check-in

Kada gost stigne u hotel, mora napraviti određeni postupak prijave kako bi mogao boraviti u hotelu. U hotelijerstvu je uobičajeni naziv za dolazak gosta u hotel i sve poslove na recepciji vezane uz njegov doček, prijam i prijavu, check-in³⁵. Predstavlja formalnosti, koje se obavljaju za vrijeme prijave i registracije gosta na recepciji (dodjela broja sobe, ključa sobe, preuzimanje dokumenta od gosta, registracija gosta i dr.)³⁶. Vrijeme check-ina u hotelima se razlikuje od hotela do hotela, ali u većini hotela check-in je od 12 do 14 sati ili najkasnije od 15 sati. Do tada najkasnije hotelijer mora osigurati sobu za boravak gosta u hotelu. U hotelu Canopy by Hilton check-in se radi od 15 sati. Moguće je i ranije napraviti check-in uz prethodnu najavu i dogovor s hotelom. Najčešće vrijeme ranijeg check-ina je oko 14 sati. Check-in moguće i obaviti ranije od 14 sati, ali uz prethodnu najavu i odobrenje od strane zaposlenika recepcije. Check-in time je vrijeme do kojega se gostu čuva rezervirana soba (u pravilu do 18 sati na dan dolaska). U slučaju nedolaska gosta bez valjanog opravdanja, u gostitelj tu sobu može staviti u daljnju prodaju³⁷. U slučaju hotela Canopy by Hilton ako se pravovremeno otkaže, do 18 sati, soba može se dobiti povrat sredstava. U slučaju da gost otkaže noćenje nakon 18 sati, može dobit samo pola sredstava koje je uplatio za boravak tog dana. Nakon tog dana, povrat sredstava za uplaćeni boravak tog dana nije moguć.

Sve check-in procedure u hotelu imaju minimalne razlike, ali svi hotelijeri se moraju držati ovih sedam koraka kako bi prijava gosta bila uspješna³⁸:

1. pozdraviti gosta
2. poželjeti gostu dobrodošlicu
3. nagraditi gosta
4. informirati gosta

³⁵ Ibidem str. 147.

³⁶ Ibidem

³⁷ Ibidem

³⁸ Ibidem

5. uputiti gosta
6. zahvaliti se gostu
7. pozvati gosta

Goste se mora pozdraviti s odgovarajućim pozdravom ovisno o dobu dana i poželjeti mu dobrodošlicu u hotel. Ako se gost ponovo vraća u hotel, prigodno ga je pozdraviti s izrazom „dobro došli natrag u hotel Canopy by Hilton. U hotelu Canopy by Hilton većinom su gosti s drugim govornih područja te se pozdravljanje, dobrodošlica i daljnja komunikacija većinom odvijaju na engleskom jeziku. Gostima koji su članovi hotelskog „loyalty programa“ potrebno je pružiti posebnu pažnju i dati im pogodnosti s obzirom na nivo njihovog članstva. Nakon toga gosta se moraju zatražiti za identifikacijske isprave i utvrditi odgovarajuću rezervaciju u sustavu. Kada je rezervacija pronađena u sustavu, moraju se definirati detalji rezervacije s gostom kao što su duljina njegovog boravka, tip sobe, doručak, polupansion i slično.

Potrebno je informirati gosta o sadržajima hotela i okolici hotela, kako bi se gost mogao koristiti usluge u hotelu i istražiti mjesto u kojemu se nalazi. Gosta se informira o sadržajima u hotelu kao što su radno vrijeme restorana i bara, vrijeme doručka i ručka, događajima u restoranu kao što je nedjeljni ručak i „evening tasting“ i drugo. Gostima se mora naglasiti gdje se nalazi teretana, „transfer lounge“, sanitarni čvor za goste, spa i masaže, parking i cijena parkinga i drugo. Kongresne goste informira se o kongresnim dvoranama, događajima koji se odvijaju u hotelu te ih uputiti prema kongresnim dvoranama. Zaposlenici recepcije moraju pokazati gostima aktivnosti i znamenitosti koje se nalaze u gradu. Kod check-ina pokazuju im glavne znamenitosti i mjesta na turističkoj karti grada Zagreba koje mogu razgledati ili pomoću kojih se mogu snalaziti u gradu. Gostima se pokazuje Trg bana Josipa Jelačića, Zagrebačka katedrala, Markov trg, plac na Dolcu, Žičara, Glavni kolodvor, glavnu ulicu u Zagrebu Ilicu, ulicu Ivana Tkalčića, poznatiju kao Tkalčićeva ulica. Ilica je ulica gdje gosti mogu pronaći dućane za kupovnu, a Ulica Ivana Tkalčića je ulica za izlaske u restorane i barove. Ako postoje događaji u blizini hotela ili navedenih sadržaja, zaposlenici recepcije će informirati goste o njima. Ovim načinom gostima se pomaže istražiti destinaciju.

Idući korak je utvrditi s gostom način plaćanja i osigurati predautorizaciju, Utvrđuje se iznos na računu gosta koji je „zamrznut“ kako bi gost mogao plaćati usluge na sobu. To je način plaćanja u kojemu gost stavlja korištene usluge na sobu te privremeno odgodi njihovo plaćanje. Plaćanje

usluga koje su stavljene na sobu se plaćaju prilikom check-outa. Gost može odlučiti da ne želi to napraviti, ali onda nije u mogućnosti plaćati usluge na taj način. Nakon toga zaposlenici recepcije će zamoliti gosta za potpis registracijskog obrasca u svrhu učlanjenja u „Hilton Honors“ program lojalnosti. Zaposlenici recepcije će ponuditi pomoć zaposlenicima s prtljagom. Na kraju check-ina potrebno je zahvaliti se gostu što gostuje u hotelu. Kada se gost smjesti zaposlenici trebaju nazvati gosta kako bi ga pitali jeli sve u redu. Nužno je uvijek biti na usluzi gostu i pomoći mu u bilo koje doba dana. Gosti prilikom check-ina dobivaju poklon dobrodošlice koji je slatkiš hrvatske proizvodnje kao što je bajadera, životinjsko carstvo i slično.

Hotelski gost je svaka fizička osoba koja koristi usluge hotela, bilo na temelju izravnog ugovora (individualni gosti), bilo ugovorom sklopljenim posredstvom putničke agencije (agencijski gosti)³⁹. Kao što se hoteli razvrstavaju i kategoriziraju, tako se i hotelski gosti koji su kupci i korisnici usluga u hotelu, mogu svrstati u određene kategorije⁴⁰:

- Hotelski gosti koji su došli radi odmora
- Hotelski gosti koji su došli iz poslovnih razloga
- Hotelski gosti koji su došli iz nekih ostalih razloga

Check-in procedura se ne razlikuje mnogo kod različitih vrsta gostiju, međutim postoje neke stavke i postupci prilikom kojih se treba posvetiti pažnja. Postoje neke razlike u pristupu prema gostu, načinima plaćanja, vrijeme izrade rezervacije i drugo. U prijašnjem poglavlju objašnjen je postupak check-ina kod gosta koji ima rezervaciju, u ovom poglavlju bit će objašnjeni postupci i detalji na koje se mora obratiti pozornost prilikom check-ina gostiju bez rezervacije, gostiju u grupi, poslovnim gostima i odmorišnim gostima

Gost bez rezervacije ili walk-in gost je gost koji dolazi bez prethodne najave.⁴¹ Gostu bez rezervacije se prodaje soba na licu mjesta po najnižoj raspoloživoj cijeni, odnosno BAR cijeni. Najniža raspoloživa cijena (best available rate – BAR) je cijena koja je najniža cijena sobe na raspolaganju za dan koji hotel može ponuditi gostu⁴². Cijena u hotelu se mijenja svakog dana, odnosno svakog sata ovisno o popunjenosti hotela te također ovisi o tipu sobe. Ako se gost prihvaća

³⁹ Ibidem str. 65

⁴⁰ Medilik S., Ingram H., The business of hotels, prijevod, Golden Marketing, Zagreb 2000, str. 31.

⁴¹ Galičić, V., (2017), Poslovanje hotelskog odjela smještaja, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, str. 65.

⁴² Ibidem str. 96

cijenu sobe, prelazi se na izradu rezervacije koja se radi na licu mjesta. Zatim slijedi isti postupak kao i kod gosta s rezervacijom, definira se duljina boravka, tip sobe, doručak, traže se identifikacijske isprave, informira se gosta o sadržajima hotela i okolice, utvrđuje se način plaćanja i preautorizacija te ga pitati za potpis u registracijski obrazac za program lojalnosti. Walk-in gosti najčešće nemaju mnogo prtljage te često ne traže asistenciju kod nošenja prtljage, ali se gostu uvijek mora ponuditi pomoć.

Kod dolaska s grupnih gostiju ima malo više razlika nego kod ostalih tipova individualnih gostiju. Komunikacija recepcije s gostima se odvija se posredno putem vodiča grupe koji te informacije prenosi gostima. Sve informacije o gostima i njihove posebne potrebe vodič grupe prenosi zaposlenicima recepcije. Kod gostiju u grupama svi su troškovi plaćeni unaprijed te se može napraviti „brzi check-in“ zato što recepcija ne mora upisivati osobne financijske podatke za svakog gosta. Vodič grupe recepciji daje listu putovnica (passport list) u kojima se nalaze osobni podaci gosta pomoću kojih će recepcija goste upisati u sustav ako ti podaci nisu ranije dostavljeni. Recepcija vodiču daje unaprijed pripremljenu rooming listu s ključevima dodijeljenih soba. Komunikacija se odvija većinom putem vodiča, ali gosti u grupi se također obraćaju recepciji ako imaju neko pitanje, problem ili zahtjev.

Poslovni gosti su individualni gosti koji putuju radi poslovnih razloga kao što su kongresi, poslovni sastanci, seminari, događaji i drugo. Gosti koji putuju iz poslovnih razloga mogu plaćati individualno ili kompanija za koju rade pokriva njihove troškove boravka. Hotel može imati ugovor s kompanijom za koju gost radi te se gostu pružaju posebne cijene. Ako kompanija plaća gostu troškove boravka, hotel šalje fakturu kompaniji koja podmiruje cjelokupni trošak boravka gosta. Gosti koji putuju iz poslovnih razloga prilikom check-ina najčešće žele da procedura traje što kraće zbog umora od poslovnih obveza. S poslovnim gostom zaposlenik recepcije najčešće nakon obavljenog check-ina daje ključ gostu i poželi mu ugodan boravak bez daljnje komunikacije. Gosti koji putuju iz poslovnih razloga najčešće nisu zainteresirani za događaje i znamenitosti po gradu za razliku gosti koji putuju radi odmora ili gosti koji putuju s obitelji. Takvi gosti će najčešće ispitivati mnoga pitanja o znamenitostima, događajima, restoranima, barovima i slično. Više su otvoreni za komunikaciju i razgovor te i imaju veći interes za mjesto u kojem borave. Često mogu tražiti da hotel za njih napravi rezervaciju usluga u gradu, da im kupi kartu za neki događaj, da provjeri informacije, rezervacija prijevoza, izleta i slično.

3.4. Hilton Honors program lojalnosti

Hilton Honors je program lojalnosti koji je osnovala kompanija Hilton Worldwide. Hilton Worldwide je prva hotelska kompanija koja osmislila ovaj koncept i napravila revoluciju u modernom hotelskom poslovanju. Danas gotovo sve veće hotelske kompanije imaju svoju vrstu programa lojalnosti koju nude gostima. Program lojalnosti služi za zadržavanje stalnih gostiju i vjernosti gostiju određenom hotelskom brendu. Veći broj ljudi koji se učlane u program lojalnosti znači i veći broj stalnih gostiju koji će na svom putovanju odabrati hotel Hilton brenda za smještaj. Pomoću programa lojalnosti gosti skupljaju bodove koje mogu iskoristiti i ostvariti različite pogodnosti. Pogodnosti članstva u programu lojalnosti se mogu iskoristiti u bilo kojem hotelu Hiltona na svijetu.

Program lojalnosti nudi mnoge pogodnosti za goste ovisno o kategoriji hotela i razini članstva. Gosti mogu sakupljati bodove putem noćenja, korištenja usluga u restoranima i barovima te korištenja drugih usluga u bilo kojem hotelu Hilton grupacije na svijetu. Bodove mogu iskoristiti na besplatna noćenja ili kombinacijom bodova i novčanih sredstava, besplatne večere, posebne događaje, koncerte, prijevoz i razne druge aktivnosti. Osim besplatnih noćenja pomoću članstva mogu se ostvariti i popusti na cijene noćenja, čak i na najniže cijene. Svi članovi programa lojalnosti imaju svoj wi-fi na koji se mogu spojiti isključivo članovi programa lojalnosti. Članovi mogu skinuti s interneta aplikaciju u kojoj mogu pronaći različite pogodnosti. Pomoću aplikacije članovi mogu rezervirati noćenja i usluge, istražiti usluge u hotelima, istražiti nagrade i posebne ponude te čak i odabrati sobu u kojoj žele biti. Aplikacija može i služiti kao digitalni ključ na mobilnom uređaju ili za brzi check-out za goste u žurbi.

Gostima koji nemaju članstvo treba ponuditi mogućnost sudjelovanja u programu lojalnosti. U hotelu Canopy by Hilton članstvo se nudi na recepciji prilikom check-ina. Gosti se mogu učlaniti i odabrati hoće li primiti promotivne materijale na svoj e-mail. Postoji nekoliko razina članstva u hotelu: blue (plavi), silver (srebrni), gold (zlatni) i diamond (dijamantni). Zadnji stupanj je „lifetime diamond“ (doživotni dijamantni status), koji dobivaju članovi koji koriste puno usluga Hilton hotela te ostvaruju dijamantni status dokle god i koliko god boravili u hotelima Hilton grupacije. Dijamantni i zlatni status u Canopy by Hilton hotelu imaju besplatan doručak svaki dan koji borave u hotelu. Dobivaju smještaj u boljim sobama hotela kao što su: Premium double soba, Junior suite ili Premium junior suite. Kada rezerviraju smještaj u hotelu članovima se ponudi premještaj u bolju

sobu uz nadoplatu ili besplatno. Plava i srebrna razina članstva u programu lojalnosti nemaju navedene pogodnosti unapređenja sobe i besplatnog doručka, ali hotel s vremena na vrijeme organizira nagradnu igru u kojoj se nasumično odabiru gosti koji dobivaju pogodnosti koje imaju članovi dijamantnog statusa. Nagradna igra se zove „diamond for a day“ (dijamantni status za jedan dan) u kojoj članovi pravog i srebrnog statusa dobivaju pogodnosti dijamantnog statusa na jedan dan. Ova nagradna igra se radi kako bi se motiviralo goste da više borave u Hilton hotelima prilikom svojeg odabira smještaja kako bi stekli navedene pogodnosti. Svaka razina članstva dobiva „amenity“ prije dolaska u sobu koji se razlikuje od razine članstva. Svaki član dobiva karticu dobrodošlice i pismo dobrodošlice u kojemu je opisan sadržaj hotela i pogodnosti ovisno o razini članstva te zahvala na odabiru hotela Canopy by Hilton za boravak. Plava razina i srebrna razina dobivaju samo pismo i karticu dobrodošlice, dok zlatna i dijamantna razina dobivaju više darova dobrodošlice kao što su voda, čokoladica, piva i voće. Svi ovi darovi su hrvatski proizvodi kao što su: voda od proizvođača „Jana“, bajadera, životinjsko carstvo čokoladica, pivo iz hrvatske pivovare i slični proizvodi. Cilj toga je promovirati korištenje hrvatskih proizvoda i suradnja s hrvatskim proizvođačima. Razina članstva „lifetime diamond“ mogu dobiti i praline koje su ručno rađene u hotelu od strane hotelskih slastičara.

Tablica 3. Prikaz darova dobrodošlice s obzirom na razinu članstva u programu lojalnosti Hiltona

Razina članstva/darovi dobrodošlice	Blue	silver	gold	diamond	Lifetime diamond
Kartica dobrodošlice	X	X	X	X	X
Pismo dobrodošlice	X	X	X	X	X
Voda			X	X	X
Čokoladica			X	X	X
Voće			X	X	X
Piva				X	X
Praline					X

Izvor: izrada autorice prema podacima hotela Canopy by Hilton

4. Poslovi za vrijeme boravka gosta

Poslovi za vrijeme boravka gosta u hotelu mogu biti raznoliki, od manje zahtjevnih do vrlo kompleksnih i važnih poslova. Svaki gost je individualna osoba te ima različite zahtjeve i potrebe, a recepcija mora biti u mogućnosti ispuniti te potrebe. Za vrijeme boravka gost se često bavi svojim privatnim aktivnostima, ali često zatreba pomoć recepcije. Kada gost ima problem bilo koje vrste prvo će se obratiti recepciji za pomoć. Recepcija mora uvijek biti na usluzi gosta za vrijeme njegova boravka. Odjel recepcije ima uvid u podatke gosta na čiju privatnost se mora strogo čuvati zbog Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka. Osim imena i prezimena, datuma rođenja, mjesta prebivališta, posebnih preferencija i drugo, recepcija sadrži i osobne podatke poput podataka s kreditnih kartica, broja putovnice i osobnih iskaznica koje se mogu zloupotrijebiti, ako dospiju u javnost. Za vrijeme boravka gosta, recepcija ima zadatak čuvati te podatke od vanjskog utjecaja bilo koje vrste. Najvažniji poslovi recepcije počinju za vrijeme boravka gosta zato što se po tome vidi prava stručnost i snalažljivost osoblja te jako utječe na mišljenje gosta o hotelu.

4.1. Komunikacija i suradnja s drugim odjelima za vrijeme boravka gosta

Kako bi recepcija mogla u potpunosti ispuniti sve želje gosta i dostaviti mu kvalitetan proizvod hotela, mora surađivati i komunicirati s drugim odjelima. Svi odjeli moraju međusobno komunicirati i raditi zajedno kako bi mogli uspješno izvršiti svoj posao te zadovoljiti potrebe i želje gosta, ali recepcija ima ključnu ulogu u tom procesu. Recepcija ima najviše direktnog kontakta s gostima u usporedbi s drugim odjelima. Za svaki problem koji gost ima prvo će nazvati recepciju da pronade rješenje gostovog problema. Također recepcija je jedini odjel koji mora svakodnevno komunicirati sa svim odjelima i snosi odgovornost za poslovanje hotela i pravilno odvijanje procesa poslovanja. Komunikacija izvedena na pravilan i jasan način vrlo je bitna za poslovanje kako ne bi bilo nejasnih i dvosmislenih shvaćanja od strane djelatnika iz drugih odjela. Ako komunikacija nije jasna može doći do problema koje ponovo treba rješavati i koje mogu prouzročiti potencijalne neugodnosti za osoblje ili gosta hotela. Komunikacija među odjelima mora biti jasna kako bi se poslovni procesi mogli dobro odvijati i kako bi krajnji proizvod mogao biti dostavljen gostu.

Jedan od odjela s kojim recepcija mora imati konstantu komunikaciju je odjel domaćinstva. Odjel domaćinstva zaslužan je za održavanje čistoće cjelokupnog hotela. Odjel je odgovoran za čistoću

soba koje recepcija prodaje i dodjeljuje gostu. Odjel domaćinstva mora javljati recepciji status sobe, odnosno koja soba nije očišćena, koja soba je spremna za gosta, koja još treba biti provjerena i tako dalje. Recepcija odjelu domaćinstva mora javljati kada gosti dolaze u slučaju ranije check-ina, posebne preferencije gosta, je li u sobi potreban kinderbet ili dodatni ležaj, ima li gost ljubimca kojega uvodi u hotel i slično. Odjel domaćinstva svakog dana čisti sobe za goste u hotelu, takozvani „stay-over“ te javlja recepciji status sobe. Komunikacija o statusu sobe većinom se odvija putem programa „Flexkeeping“ u kojoj odjel recepcije i domaćinstva komuniciraju međusobno radi provjere statusa soba i potencijalnih drugih problema koji mogu nastati. U programu postoje oznake za sobe koje predstavljaju status sobe, napomene od recepcije, želje i potrebe gosta i slično. Osim komunikacije putem programa, odjel domaćinstva i recepcije komuniciraju putem telefona ili komunikacijom licem u lice. Komunikacija odjela recepcije i domaćinstva jako je bitna kako bi se uklonile potencijalne neugodnosti kod gosta.

Odjel hrane i pića i recepcija također imaju svakodnevnu komunikaciju, ali njihova komunikacija nije povezana sustavom kao što je komunikacija s domaćinstvom. Odjel recepcije i djel hrane i pića komuniciraju licem u lice ili preko telefona. Odjel hrane i pića i recepcije često komuniciraju o detaljima prehrane kod gosta. Recepcija i odjel hrane i pića moraju komunicirati licem u lice za vrijeme doručka ako dođe do potencijalnog problema. Neki od problema mogu biti da gost tvrdi da ima doručak, a u evidenciji hrane i pića piše da nema. Zaposlenici hrane i pića moraju provjeriti s recepcijom takve informacije kako ne bi došlo neugodnosti za gosta. Svi računi stavljeni na sobu moraju biti dostavljeni recepciji koje ona potpisuje kako bi mogli biti spremljeni u evidenciju i služe kao dokaz za kasnije plaćanje gosta. Osim za vrijeme doručka ovi računi se tokom dana skupljaju za vrijeme gostova boravka te se dostavljaju recepciji pred kraj popodnevne smjene zaposlenika odjela hrane i pića i pred kraj popodnevne smjene recepcije. Osim toga zaposlenici odjela hrane i pića javljaju recepciji broj kuvera tokom vremena ručka i večere u restoranu također pred kraj popodnevne smjene recepcije. Recepcija u jutarnjoj smjeni dostavlja listu „Amenityja“ prema kojoj odjel hrane i pića odnosi darove dobrodošlice u sobu prije dolaska gosta. U noćnoj smjeni recepcija sastavlja listu doručaka, „trace listu“ i „no posting allowed guests“ listu. Lista doručaka govori odjelu hrane i pića koliko ima uključenih i neuključenih doručaka te koliko ima gostiju u hotelu radi lakše organizacije rada. „Trace lista“ služi za praćenje napomena od recepcije vezane za prehranu u hotelu gosta. „No posting allowed guests“ lista služi za orijentaciju odjela hrane i pića te koje sobe i gosti ne mogu stavljati račune na sobu. Osim ovih listi recepcija

izvještava odjel hrane i pića organiziranim ručkovima i večerama koje su grupe gostiju rezervirale. Recepcija odjelu hrane i pića dostavlja događaja koji se odvijaju u hotelu kako bi menadžer odjela hrane i pića mogao isplanirati i naručiti potrebno piće za ta događanja.

Odjel kuhinje i odjel recepcije imaju komunikaciju koja se najviše odnosi na prehranu gosta. Recepcija kuhinju mora obavijestiti o broj gostiju na doručku i u hotelu kako bi kuhinja mogla pripremiti hranu za doručak, ručak i večeru unaprijed te kako bi šef kuhinje mogao napraviti narudžbu hrane koja je potrebna i u odgovarajućoj količini. Recepcija obavještava kuhinju o događajima koji se odvijaju u hotelu kao što su poslovni sastanci, večera ili ručak grupe koja boravi u hotelu, posebne prehrambene preferencije gostiju, broj ljudi na tim događajima kako bi kuhinja mogla pripremiti odgovarajuću količinu hrane za goste. Posebne preferencije gosta su vrlo bitna stavka koja se mora prenijeti kako bi izbjegli potencijalne neugodnosti ili opasnosti vezane za zdravlje gosta koji mogu jako narušiti povjerenje gosta ili imidž hotela. Odjel recepcije odjelu kuhinje također dostavlja listu „Amenityja“ kako bi kuhinja mogla pripremiti odgovarajuća količina voća ili pralina za dar dobrodošlice gostima. Recepcija obavještava kuhinju o gostima koji uzimaju „breakfest box“. To je ponuda laganog doručka od hotela za goste koji odlaze ranije iz hotela i ne stignu na doručak u hotel ili jednostavno ne žele jesti doručak, da imaju neku hranu koju mogu ponijeti izvan hotela.

Komunikacija odjela recepcije i odjela tehnike vrlo je bitna za vrijeme boravka gosta kako bi izbjegle potencijalne neugodnosti i različitih opasnosti za gosta. Kao i odjel domaćinstva, odjel održavanja ima pristup i koristi program „Flexkeeping“ radi lakše i brže komunikacije između odjela recepcije i odjela održavanja. Putem ovog programa odjel održavanja komunicira s odjelom domaćinstva radi bržeg otklanjanja problema ili sprječavanje potencijalno nastalih problema. Recepcija putem programa dodjeljuje potrebne zadatke odjelu održavanja na koje je gost ukazao recepciji. Radnici odjela održavanja potom moraju riješiti problem što brže i osigurati da se problem ne ponavlja. Zaposlenici odjela održavanja u programu stavljaju oznaku da je problem otklonjen i da je soba spremna upotrebu. Problemi koji se mogu javiti u sobama mogu biti problemi s klima uređajima za rashlađivanje, problemi s grijanjem, problemi sa strujom i vodom, problemi s odvodom i drugo. Osim potrebnih popravaka unutar soba, odjel održavanja mora rješavati probleme unutar funkcionalnih jedinica hotela. Moraju popravljati uređaje iz drugih odjela, brinuti

se o instalacijama hotela, funkcionalnosti gostinskih i zaposleničkih liftova u hotelu, vodovodnim sustavom i slično.

Odjel financija je odjel koji nema direktnog kontakta s gostom i nije operativni odjel kao što su ostali odjeli u hotelu Canopy by Hilton. Za razliku od drugih odjela, odjel financija nema funkciju ili zadaću koju obavlja za vrijeme boravka gosta kako bi gost imao bolje iskustvo s hotelom i njegovim uslugama, ali radi vrlo bitnu zadaću za potporu svim ostalim odjelima. Ovaj odjel služi kao interna kontrola u hotelu kako bi sve financije i ostali procesi u svim odjelima pravilno funkcionirali. Svaki hotel mora imati svoju vrstu interne kontrole kako bi svi poslovi bili usklađeni i pravilno funkcionirali, ako to izostane, javlja se nesklad u hotelu što utječe i na osoblje, ali i na iskustvo gosta. Dugotrajana disfunkcionalnost odjela u hotelu dovodi do nezadovoljstva zaposlenika i do nezadovoljnog gosta što na kraju ima vrlo negativan ishod za hotel. Odjel financija osim usluge interne kontrole ima i funkciju potpore svih odjela kako bi na kraju gost bio zadovoljan s cjelokupnim iskustvom hotela. Odjel financiranja kontrolira točnost svih naplata odjela recepcije i fiskalizaciju svih računa. Provjerava adekvatnost financijskih sredstava odjela recepcije, ali i odjela hrane i pića koji također rade s novcima te također ima li svaki od tih odjela dovoljno novaca za rad s gostima. Kada je u hotelu potrebno raditi inventuru, odjel financija ima glavnu ulogu u tom procesu.

4.2. Komunikacija s odjelima izvan hotela i drugim hotelima grupacije Hilton u Zagrebu za vrijeme boravka gosta

Kao što je naglašeno u prijašnjim poglavljima ovog rada, u hotelu Canopy by Hilton se odvijaju većinom operativni poslovi koji su nužni za davanje usluga gostima i funkcioniranje hotela. iznimka u hotelu su odjel financija i direktor hotela. Odjeli rezervacije, prodaje, marketinga, IT odjel, odjel ljudskih resursa i ostali odjeli smješteni su u drugim hotelima grupacije Hilton u Zagrebu, „DoubleTree by Hilton“ i „Hilton Garden Inn“ Canopy by Hilton. Neki od tih odjela nemaju direktan kontakt s gostom, služe kao potpora u operativnim aktivnostima i procesima hotela. Canopy by Hilton mora biti u kontaktu s tim odjelima, odnosno hotelima kako bi pružio adekvatnu uslugu gostu. Iako se kontakt recepcije i navedenih odjela odvija u velikom djelu prije dolaska gosta, postoje i aktivnosti koje se odvijaju i za vrijeme boravka koje mogu biti od velike važnosti za poslovanje. Kontakt recepcije i ovih odjela odvijaju se putem telefona, putem interneta, ali i uživo licem u lice. Recepcija mora kontaktirati odjel prodaje ako nedostaju neke informacije

u vezi nekih događanja i rezervacija ili u slučaju ažuriranja podataka. Mogu se pojaviti određeni problemi za vrijeme boravka gosta, te je potrebno provjeriti informacije za rješavanje problema. Proces provjere informacija i podataka za rezervacije gosta također odjel recepcije mora provjeriti s odjelom rezervacija. Odjel rezervacija radi rezervacije za sva tri hotela te imaju potpunu kontrolu i sve informacije što se tiču rezervacija. Odjeli poput odjela IT-a, odjela marketinga, ljudskih resursa i slično nemaju direktan kontakt s gostom, ali brinu se o podršci drugim odjelima kako bi poslovanje išlo planiranim i pravilnim tokom. Odjel recepcije stupa u kontakt s tim odjelima kada dođe od nekih problema, kada postoje noviteti u poslovanju ili radi unutarnje kontrole. sve mora funkcionirati pravilno kako bi zaposlenici bili zadovoljni s poslom i gosti s uslugama hotela.

4.3. Rezervacija usluga i informiranje gostiju za vrijeme njihova boravka

Gosti koji borave u hotelu Canopy by Hilton u većini slučajeva su gosti iz drugih govornih područja, drugih država ili čak drugih kontinenata. To su gosti koji većinom ne pričaju hrvatskim jezikom te je potrebno sporazumjeti se na engleskom ili na nekom drugom jeziku. u Canopy by Hilton dolazi mnogo gostiju koji su došli radi odmora i istraživanja grada i Republike Hrvatske. Mnogo gostiju su tranzitni gosti koji se zadržavaju kratko vrijeme u hotelu i dalje posjećuju ostala područja Republike Hrvatske. Zbog istraživanja grada Zagreba i Republike Hrvatske, gosti često traže recepciju za usluge rezervacije i provjeru određenih informacija. Kako se turisti ne mogu snaći u mjestu u kojemu borave, često pitaju recepciju za pomoć koja zna više o gradu, njegovim znamenitostima i sadržajima. Recepcija mora što bolje ispuniti ovu zadaću kako bi gosti imali povjerenja u hotel.

Usluge mogu biti od jednostavnih tipova usluga kao što je na primjer rezervacija termina za šišanje, rezervacija ili rezervacija mjesta u restoranu. Gost također može tražiti preporuku zaposlenika recepcije za posjetu određenim mjestima. U tom slučaju recepcija mora nazvati željeni objekt gosta, predstaviti se i reći da zove iz hotela Canopy by Hilton i pitati ima li slobodnih mjesta ili termina za gosta. Nakon dobivanja potvrđne informacije, zaposlenik recepcije se zahvaljuje poslovnom objektu i obavještava gosta o njegovoj rezervaciji. Gosti mogu zahtijevati usluge taksija ili prijevoza. Zaposlenik recepcije mora pozvati taksi za gosta i hotel Canopy by Hilton ima ugovor s određenim taksi kompanijama koji gostima hotela Canopy by Hilton nudi 10% popusta na svaku vožnju. Gosti često zahtijevaju i prijevoz do zrakoplovne luke Franjo Tuđman, do nacionalnih

parkova i parkova prirode i drugih udaljenijih destinacija u Republici Hrvatskoj. Hotel Canopy by Hilton ima ugovor s određenim prijevozničkim kompanijama koje nude usluge prijevoza gostima hotela u željenu destinaciju uz adekvatnu naknadu. Prijevozničke kompanije također mogu prevoziti grupe gostiju do zračne luke.

Gost osim prijevoza i rezervacija može tražiti od zaposlenika informacije o sadržajima grada, informacije o događajima, kartama za događaje i slično. Gosti mogu pitati zaposlenike da provjere vozni red vlakova i autobusa za destinacije unutar i izvan Republike Hrvatske. Zaposlenici moraju provjeriti vozni red i kupiti kartu za gosta ako gost to zahtjeva. Gosti mogu pitati zaposlenike za kupnju karata za određene događaje u gradu te zaposlenici moraju to ispuniti. Gosti mogu imati različite zahtjeve vezane za njihove potrebe i zaposlenici recepcije moraju smisliti način ispunjenja njihovih želja. Zaposlenici moraju uvijek biti dostupni gostima kako bi gosti bili potpuno zadovoljni svojim boravkom u hotelu te kako bi se na kraju i vratili opet u hotel.

4.4. Postupak rješavanja problema s gostima

Problemi i sukobi mogu se uvijek javiti za vrijeme boravka gosta bez obzira broj kontrola i pokušaja da se usluga hotela dovede do savršenstva. Sukobi i problemi normalna stvar u radu i uvijek se može očekivati da će negdje nastati neki problem. Prije su poduzeća na probleme i sukobe gledala kao nešto što treba izbjegavati i zanemariti kada se dogodi, no danas je prisutna drugačija perspektiva. Današnja perspektiva nam govori da su problemi prirodna stvar u poslovanju te iz njih možemo nešto naučiti, svaka kritika se može protumačiti kao novi input za napredak i poboljšanje usluge. Gost prilikom boravka može imati dodatan zahtjev, problem ili potencijalnu neugodnost. Gostu treba pristupiti na profesionalan način s ciljem postizanja što kvalitetnijeg iskustva boravka gosta i minimaliziranja negativnih utisaka. U slučaju neugodnosti izazvane od strane hotela, prioritetni cilj mora biti minimaliziranje negativnih iskustava. Problemi negativnih iskustava često se rješavaju na način da hotel ponudi inače naplative sadržaje besplatno kao kompenzaciju. U idućim odlomcima bit će navedeni primjeni nekih problema koji se mogu dogoditi u hotelu i postupak njihovog rješavanja.

Jedan od problema koji se može javiti prilikom boravka gosta je nezadovoljstvo sobom te gost traži promjenu sobe. Ako gost ima opravdan razlog promjene sobe, recepcija će mu to omogućiti te uvijek nastoji udovoljiti gostu. Gosta se uvijek pokušava premjestiti u isti tip sobe u kojemu je prvobitno boravio, iako to može ovisiti o popunjenosti hotela. Ako je gost član programa lojalnosti,

njima se ponudi i viša kategorija sobe uz nadoplatu ili čak besplatno. Mišljenje članova programa lojalnosti jako je bitno za reputaciju hotela. Svim hotelskim gostima potrebno je posvetiti pažnju i vrijeme, ali s članovima programa se mora posebno postupati. Kada se gost i recepcija slože oko promjene sobe, gost dolazi po novi ključ ili mu recepcija donosi ključ u sobu. Nakon premještanja u drugu sobu, gost vraća stari ključ na recepciju i zaposlenik recepcije u sustavu označava promjenu i ostavlja pismeni trag za zaposlenike iduće smjene. Jako je bitno prenijeti sve relevantne informacije vezane za ovaj događaj kako bi zaposlenici znali o čemu se radi.

Za vrijeme boravka gosta može se dogoditi tehnički kvar u sobi ili u hotelu. ako se dogodi tehnički kvar u sobi, recepcija mora odmah reagirati na problem te poslati zaposlenika odjela održavanja da u što kraćem roku riješi problem. Ako kvar nije veliki i brzo se riješi gost ne bi trebao imati veliki negativni utisak o hotelu, međutim ako se dogodi neki veći kvar situacija može biti drugačija. Ako se dogodi neki veći kvar u sobi koji može prouzročiti veće neugodnosti kod boravka gosta, gostu treba dodijeliti drugu sobu i to bez dodatne naknade ako mu se dodjeljuje veća kategorija sobe. Gostu se može desiti i neugodnost kod nekih drugih dijelova hotela. može se desiti da gost zaglavi u liftu i to na duže vrijeme. To je velika neugodnost i trošak vremena gosta. Hotel će ponuditi gostu neki inače naplativ sadržaj besplatno za kompenzaciju gosta. To može biti besplatna večera ili doručak u restoranu, besplatna masaža ili neki druga vrsta ponude u hotelu u dogovoru s odjelom hrane i pića. Gost će biti zadovoljniji ili barem manje nezadovoljan jer će uvidjeti da se hotel brine za zadovoljstvo svojih gostiju.

Također jedna od neugodnosti koja se može dogoditi je da soba nije spremna kada gost stigne u hotel. To je također velika neugodnost jer gost može biti umoran od putovanja ili nekih drugih razloga i jedina stvar koju želi je doći što prije u sobu. To se može dogoditi u situaciji kada je gost zatražio raniji check-in ili kod dolaska grupe gostiju, pa odjel domaćinstva nije na vrijeme očistio sve sobe. U tom slučaju recepcija može gostima ponuditi besplatno piće u baru, besplatan doručak, ručak ili neku drugu inače naplativu uslugu besplatno kao kompenzacija za prouzročenu neugodnost. U tom slučaju recepcija se dogovara sa zaposlenicima odjela hrane i pića koji odobravaju takav način kompenzacije. Uz to što se daje dodatno vrijeme odjelu domaćinstva da počisti sobe, smanjuje se negativni prvi utisak hotela. Vrlo je bitan pristup gostu za vrijeme takvog problema i dati do znanja gostu da je hotelu stalo do njegovog problema i da se trudi riješiti problem kako gost ne bi imao negativno iskustvo u hotelu.

5. Poslovi za vrijeme odlaska gosta

Odlazak gosta jednako je bitna faza kao i njegov dolazak i boravak. Osoblje na odlasku gosta mora se ponašati jednako kao i prvog dana na gostovu dolasku, jer zadnji dojam koji gost dobije o hotelu može presuditi ili preokrenuti njegovo mišljenje o hotelu, bez obzira na iskustvo njegovog boravka i dolaska. Ako se zaposlenici recepcije nisu ponašali u skladu s pravilima, gost može na kraju imati negativno mišljenje o hotelu. Cilj je pružiti što bolju uslugu, tako da se gost na svojem idućem putovanju opet odabere Canopy by Hilton. Gostu se mora zahvaliti što je odabrao Canopy by Hilton za svoj smještaj u Zagrebu. Na odlasku gosta iz hotela izvršava se procedura odjave gosta, odnosno u terminologiji hotelijerstva, check-out. Ovaj postupak ne traje dugo, ali je od velike važnosti. Pri odlasku gosta iz hotela postoje tri glavne zadaće⁴³:

- Naplata računa
- Ažuriranje room statusa
- Ažuriranje povijesne kartice gosta

5.1. Check-out

Odjava gosta ili check-out je naziv za sve aktivnosti vezane uz odlazak gosta iz hotela (odjava i naplaćivanje računa za pružene usluge)⁴⁴. Vrijeme odjave gostiju iz hotela Canopy by Hilton je do 12 sati, odnosno do podne. Najčešće gosti odlaze nakon doručka, do 10 ili 10:30 sati ujutro. Ako gost želi ostati dulje u sobi i kasnije napraviti check-out, to može napraviti uz nadoplatu. Gost plaća pola od ukupne cijene jednog noćenja za taj tip sobe za kasniju odjavu. Odjava u tom slučaju može biti najkasnije do 18 sati popodne.

Kada gost dođe na recepciju na odjavu, prvo ga osoblje recepcije ljubazno pozdravlja i pita ga se za broj sobe i ime. Nakon što se utvrdilo da ime i broj sobe gosta odgovaraju s podacima u sustavu hotela, pregledavaju se troškovi gosta. Utvrđuje se broj noćenja koje je gost proveo u hotelu te ako je konzumirao dodatne usluge i boravišna pristožba. Gost je mogao staviti različite usluge na sobu kao što su doručak, minibar, ručak u restoranu, masaža, parking ili neke druge vrste usluga. Zaposlenici recepcije prolaze kroz usluge s gostom radi gostove potvrde konzumacija i korištenja

⁴³ Galičić, V., (2017), Poslovanje hotelskog odjela smještaja, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, str. 225.

⁴⁴ Galičić V., (2012/2013), Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, str. 367.

navedenih usluga. Ako gost tvrdi da nije konzumirao određenu uslugu onda se mora utvrditi istinitost te tvrdnje i ne smije mu se naplatiti ta usluga ukoliko se utvrdi da je gost u pravu. Usluge na sobu se plaćaju putem depozita koji se ugovara na prijavi u hotel. Taj iznos se zove preautorizacija. Nakon utvrđivanja iznosa troškova kod gosta, naplaćuje mu se iznos od tog depozita. Ako je gost potrošio manje nego što je uplatio, ostatak depozita mu se vraća. Ako je gost potrošio cijeli iznos, ne dobiva nikakva sredstva natrag.

Nakon utvrđivanja svih troškova s gostom, prelazi se na naplatu računa. Prvo se mora utvrditi način plaćanja kod gosta. Gosti mogu plaćati gotovinom, karticom, fakturom ili može odabrati kombinirani način plaćanja. Najčešće gosti plaćaju kreditnom karticom. Kartice kojima gosti mogu plaćati u hotelu su:

- American Express
- Diners
- Maestro
- MasterCard
- Visa Electron
- Visa

Nakon toga zaposlenik recepcije mora utvrditi želi li gost individualni ili poslovni račun, odnosno hoće li gost platiti sam ili će kompanija za koju radi podmiriti njegove troškove. Ako će kompanija podmiriti njegove troškove, mora se gosta pitati za ime kompanije i utvrditi hoće kompanija stvarno platiti dugovanje gosta. Nakon izvršenja podmirenja, zaposlenici recepcije šalju kompaniji gosta račun za njegove usluge. Može se dogoditi situacija kod odjave gosta da gost tvrdi da mu kompanija treba platiti sve troškove, a u sustavu nisu navedene takve tvrdnje. Zaposlenik recepcije mora nazvati odjel prodaje radi provjere te informacije. Recepcija u takvim slučajevima ima zadaću provjere svih informacija zato što direktno rade s gostom. Recepcija je odgovorna za stvarnu realizaciju svih rezerviranih usluga.

Vrlo je bitno u ovom procesu pitati gosta jeli mi bio ugodan boravak u hotelu, što mu se najviše sviđjelo i jeli bilo sve u redu s njegovim boravkom. U ovoj fazi bitno je dobiti „feedback“, odnosno povratnu informaciju od gosta kako bi mogli naučiti iz tog iskustva. Većina gostiju ima samo pozitivne komentare i iskustva s hotelom Canopy by Hilton te čak ostavljaju pohvale za sadržaje i

osoblje iz različitih odjela hotela. U rijetkim slučajevima događa se da gost ima žalbu na sadržaje ili osoblje hotela. Kada se zaposlenici susretnu s negativnim komentarima, moraju ih riješiti na profesionalan način i pokazati suosjećanje za gosta. U svakom trenutku moraju biti pristojni i pokušati riješiti negativno iskustvo gosta te mu udovoljiti koliko god je to moguće. Uvijek je potrebno se pobrinuti da gost iz hotela izađe sretan i zadovoljan uslugom i osobljem. Većina hotelskih istraživanja usmjerena je na povećanje zadovoljstva kupaca jer je vjerojatnije da će se sretni kupci vratiti i generirati prihod za hotel.⁴⁵ Na kraju procesa odjave gosta iz hotela potrebno mu je ponuditi pomoć s prtljagom. Ako gost zatraži taksi, hotel treba osigurati prijevoz za odlazak. Nekada gosti imaju ugovoren prijevoz, onda ih čeka vozač koji im pomaže s prtljagom.

5.2. Poslovi nakon odlaska gosta

Važno je napomenuti fazu nakon odlaska gosta u hotelu koja je jednako bitna kao i sve ostale faze prije nje. U toj fazi hotel bi trebao ostati u kontaktu s gostom i obavještavati ga o događajima i posebnim ponudama u hotelu. Ova faza vrlo je bitna zbog povratne informacije koju gost ostavlja putem recenzija koje imaju snažan utisak na imidž hotela. Većina gostiju vjerojatno neće reći sve komentare koje imaju vezane za hotel i njegove usluge. Gostima je lakše i opuštenije napisati recenziju na internetskoj stranici hotela ili internetskim stranicama OTA kanala. Recenzije s internetskih stranica ako su negativne mogu odbiti mnoge potencijalne goste. Korisnici usluga imaju povjerenja u te komentare jer više vjeruju stvarnim korisnicima usluga i njihovom iskustvu. Za mnoge potencijalne korisnike recenzije predstavljaju vjerodostojan izvor informacija te mogu presuditi mišljenje gosta o hotelu. Ako hotel ima više negativnih recenzija, lako je moguće da će odbiti većinu korisnika koji traže smještaj. Kada se zaposlenici susretnu s negativnim recenzijama, moraju odgovoriti korisnicima na njih. Moraju se ispričati i izraziti suosjećanje za njihovo negativno iskustvo. Trebaju se potruditi da isprave negativnu situaciju za gosta i ne ponavljati takvo iskustvo s dugim gostom. Na taj način gosti će uvidjeti da hotel stvarno brine za iskustva svojih gostiju. Povratna informacija je od velikog značaja za daljnje poslovanje. Zaposlenici hotela mogu puno naučiti iz takvih iskustva i moraju se pobrinuti da se takva iskustva za gosta više ne ponavljaju.

⁴⁵ Jawabreh, O., Al Fayoumi, T., & Bareya, A. (2022), Customer satisfaction towards communication skills of front office staff at the hotel (case study five stars Hotels in Aqaba), *Geo Journal of Tourism and Geosites*, 44(4), str. 1313.

Nakon odlaska gosta iz hotela, zaposlenici recepcije moraju putem sustava informirati odjel domaćinstva o gostovu odlasku. Kada zaposlenici odjela domaćinstva dobiju dojavu u sustavu da je gost otišao iz hotela, spremaju se za čišćenje sobe. U sustavu takva soba označena je kao „departure“, što znači odlazak. Odjel domaćinstva zna da može ući u sobu gosta i očistiti ju. Glavna domaćica dodjeljuje zadatak čišćenja sobe sobarici koja vidi sve informacije u sustavu. Ponekad gost u sobi može zaboraviti određeni biran predmet koja mu je od velike koristi kao što je punjač, identifikacijske dokumente ili drugi predmet. Sobarica mora obavijestiti recepciju o izgubljenom predmetu te će recepcija kontaktirati gosta. Gost je u većini slučajeva otišao iz hotela, pa hotel šalje poštom izgubljeni predmet gosta na njegovu adresu

5.3. Status sobe za vrijeme odlaska gosta

Hotelijeri s velikom dozom ozbiljnosti svaku sobu u hotelu svakodnevno (ponekad i više puta dnevno) vrlo pomno kontroliraju i pregledavaju njezinu ispravnost, opremljenost i čistoću. Njihova osnovna djelatnost je prodaja hotelskih soba. Pa je i stanje tih soba vrlo značajno za cjelokupno poslovanje hotela⁴⁶. Zbog stanja soba odjel recepcije i domaćinstva moraju biti u stalnom kontaktu te je prenošenje informacija između ta dva odjela jako bitno. Pomoću sustava njihova komunikacija se ubrzava i olakšava. Recepcija i hotelsko domaćinstvo koordiniraju rad, kako bi se u svakom trenutku znao status svake pojedine sobe u hotelu, s sve su koordinirajuće akcije usmjerene prema ostvarenju što većeg prihoda od prodaja soba⁴⁷. Odjel domaćinstva i recepcije svojim radom i funkcijom čine prijamni odjel. Oni koriste određene izraze kako bi se rad mogao dobro koordinirati za oba odjela i kako bi svaki odjel mogao planirati poslovanje.

Kategorija statusa sobe u hotelu ovisi o sljedećim faktorima⁴⁸:

- Zauzetost sobe
- Stanju uređenosti (čistoći) sobe i
- Stanju očekivanih dolazaka i odlazaka gostiju

⁴⁶ Galičić, V., (2017), Poslovanje hotelskog odjela smještaja, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, str. 275.

⁴⁷ Ibidem

⁴⁸ ibidem

Za stanje zauzetosti sobe, statusi mogu biti sljedeći⁴⁹:

- Slobodna (vacant) – status sobe iz koje je gost otišao i slobodna je
- Zauzeta (occupied) – status sobe koja je dodijeljena gostu na korištenje i u koju je gost prijavljen
- Spremna (ready) – status sobe koja je spremna za daljnju prodaju i izdavanje novim (drugim) gostima

Za stanje uređenosti sobe (očišćenosti, uređenosti), statusi mogu biti⁵⁰

- Neočišćena (dirty) – neuređena, nespremljena – status sobe, koja nije očišćena i uređena od strane osoblja hotelskog domaćinstva
- Očišćena (clean) – uređena, spremljena – status sobe, koja je očišćena i uređena od strane hotelskog domaćinstva, ali još nije verificirana kao „čista“

Kombinacije hotelskih statusa soba mogu biti⁵¹:

- Slobodna i spremna – soba je očišćena i prekontrolirana te je spremna za dolazak gosta
- Slobodna i očišćena – soba je očišćena, ali nije još provjerena od strane supervizora ili nadzornika
- Slobodna i neočišćena – gost je otišao iz sobe, ali sobarica još nije počistila sobu te ove sobe imaju prioritet da budu očišćene kako bi imale status „slobodna i očišćena“
- Zauzeta i neočišćena – gost je prošle noći boravio u sobi, ali još nije očišćena od strane djelatnika (stay over)
- Zauzeta i očišćena – gost je prošle noći boravio u sobi i očišćena je od strane djelatnika, ove sobe se ne kontroliraju kao sobe iz kojih je gost otišao jer treba mnogo manje vremena da se pospreme.

⁴⁹ Ibidem

⁵⁰ Ibidem 276.

⁵¹ Ibidem

6. Odjel domaćinstva

Odjel smještaja, kao što je navedeno u prijašnjim poglavljima sastoji se od prijamnog odjela i odjela domaćinstva. Ti odjeli odgovorni su za smještaj hotela i sve poslove vezane uz smještaj gosta. Odjel domaćinstva često je nazivan „nevidljivi odjel“, zbog toga što gosti često ne vide sobarice u hotelu. Zaposlenici koji su u direktnom kontaktu s gostima također ih ne viđaju tako često. Direktor hotela nikada ne provjerava radnike domaćinstva niti obilazi prostore odjela. Funkcija domaćinstva je vrlo podcijenjena s obzirom na svoju važnost. Čistoća je ocjenjena kao najbitniji faktor kod hotelske sobe. Čistoća je jedna od najbitnijih, ako ne i najbitniji faktor hotela. Odjel domaćinstva održava cijeli hotel čistim, uključujući sobe za gosta, hodnike, sve javne prostore i urede. U hotelu svakog dana prolazi mnogo ljudi i zaposlenika, te se ti prostori jako brzo uneređuju i zaprljaju. Kada se ne bi čistili svaki dan bilo bi vrlo nehygienički boraviti u takvom objektu.

Čistoća hotelskih soba je jako bitna stavka hotela, da odjel domaćinstva ne čisti sobe i ne obavlja svoje funkcije, ne bi se mogle prodavati sobe niti bi gosti mogli boraviti u njima. U tom slučaju glavni izvor profita, što je prodaja soba, ne bi se mogao ostvariti za hotel. Hotel bi brzo izgubio na vrijednosti kada ne bi bilo osoblja koje ga čisti. Hotelska soba predstavlja gostov novi privremeni dom u kojem će boraviti određeno vrijeme. Hotelska soba je najprivatniji dio hotela za gosta. U sobi se nalaze sve osobne stvari gosta kojima nitko ne vidi osim osoblja hotelskog domaćinstva. Hotelska soba mora biti zadovoljavajuće kvalitete za gosta i odgovarati vrijednosti za novac. Da bi soba zadovoljila kvalitetom, ona mora odgovarati traženim obilježjima kao što su ⁵²:

- Privlačnost
- Komoditet i komfor
- Sigurnost
- Čistoća

Odjel domaćinstva ima vanjsku praonicu rublja koja je odgovorna za održavanje i nabavu posteljine, uniformi i rublje za gosta. Osim uniformi odjela domaćinstva, brine se i o čistoći uniforma iz svih ostalih odjela. Odgovaran je za isporuku cvijeća odgovarajućim odjelima. Sve izgubljene i pronađene stvari potrebne stvari unutar hotela evidentiraju se u ovom odjelu.

⁵² Cerović Z. (1994), Management hotelskog domaćinstva, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, str. 97

6.1. Organizacija odjela domaćinstva

Odjel domaćinstva kao i svi ostali odjeli imaju svoju hijerarhiju. Voditeljica odjela ili hotelska domaćica vodi odjel domaćinstva. Ona je odgovorna za vođenje poslova odjela i osoblja. Hotelska domaćica ravnopravni je član srednjeg menadžmenta u hotelu s šefom kuhinje, recepcije, odjela hrane i pića i drugim šefovima odjela. Hotel koji nema domaćicu hotela, ne može biti uspješan hotel i u njemu se stvari ne mogu razvijati u povoljnom smislu za gosta⁵³. Svojim radom sudjeluje u kreiranju, planiranju, organiziranju, vođenju osoblja i kontroliranju, ali uz postavljenje zadatke unutar svojeg odjela mora koordinirati rad i s drugim odjelima i razinama menadžera u hotelu⁵⁴.

U organizacijskoj strukturu odjela domaćinstva ispod funkcije glavne domaćice su nadzornice ili supervizorice. Nadzornice provjeravaju sobe nakon što ih je sobarica očistila. Nakon čišćenja nadzornica radi glavne provjere te proglašava sobu spremnom za izdavanje. U hotelu Canopy by Hilton koristi se program „FlexKeeping“ u kojem nadzornica označava sobe koje su provjerene (inspected) i spremne za dodjelu gostu. Recepcija također ima uvid u program te zna koliko i koje sobe ima raspolaganju. Nadzornica mora provjeravati usisavače sobarica i njihova kolica kako bi se utvrdilo da imaju sva potrebna sredstva za rad. U slučaju odsustva glavne domaćice, nadzornica preuzima ulogu voditeljice odjela.

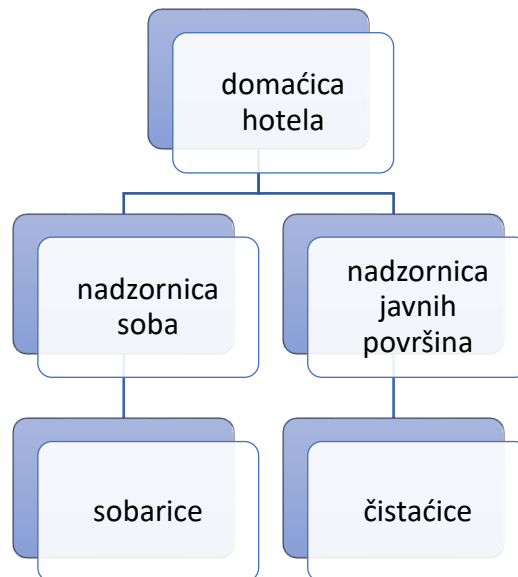
Sobarice i čistačice imaju ulogu čišćenja soba, javnih površina i svih ostalih površina hotela. Sobarice čiste sobe i brinu se čistoći hodnika po katovima. Svako sobarici dodjeljuje se određeni broj soba koje mora očistiti za taj dan. Zadaci mogu uključivati sobe gostiju na odlasku i sobe u kojima borave gosti. Za sobe na odlasku potrebno je više vremena za čišćenje nego za sobe u kojima gost boravi. Sobarice ne smiju dirati osobne stvari u sobi gosta. Čistačice zadužene su za čišćenje javnih površina i ostalih površina unutar hotela. Javne površine uključuju restoran i bar, predvorje, „transfer lounge“, teretanu, sanitarni čvor za goste i ostale površine kojima se gost može kretati ili na kojima može provoditi vrijeme. Ostali prostori uključuju sanitarni čvor za osoblje hotela, kantina za osoblje, hodnici koje koristi osoblje hotela, liftovi, predprostori i ostali prostori koje koriste zaposlenici hotela. U slučaju odsutnosti određenih sobarica ili čistačica, druge zaposlenice odjela moraju odraditi njihovu funkciju. Čistačice moraju znati proceduru posremanja

⁵³ Galičić, V. (2017), Poslovanje hotelskog odjela smještaja, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, str. 254.

⁵⁴ Cerović Z. (1994), Menagement hotelskog domaćinstva, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, str. 97.

soba kao što i sobarice moraju znati očistiti javne površine. U slučaju odsutnosti glavne domaćice i nadzornica hotela, poslovanje vodi „vip sobarica“. Vip sobarica je sobarica, ali je educirana da vodi poslovanje u slučaju odsutnosti nadređenih.

Slika 5. Organizacijska struktura odjela domaćinstva hotela Canopy by Hilton



Izvor: izrada autorice prema podacima hotela Canopy by Hilton

6.2. Zadaci glavne domaćice

Glavna domaćica ima vrlo bitnu ulogu u bilo kojem hotelu i snosi velike odgovornosti. Za obavljanje svojih zadaća mora imati iskustva i obrazovanja. Osim školskog obrazovanja, hotelska domaćica mora imati i druge vrste obrazovanja kako bi uspješno vodila hotel. Za uspješnost u poslovanju glavna domaćica mora znati planirati potrebe sa djelatnicima. Potreban broj osoblja domaćica određuje dugoročno, a utvrđuje ga na osnovi predviđanja i planiranja popunjenosti hotelskog kapaciteta⁵⁵. Popunjenost kapaciteta najbitnija je stavka kod planiranja poslovanja i potreba hotelskog domaćinstva. Glavna domaćica mora imati uvid u broj odlazaka i dolazaka u svakom danu kako bi mogla adekvatno rasporediti osoblje te da ga ne bi preopteretila. Prosječno vrijeme čišćenja sobe u hotelu Canopy by Hilton je 25 minuta. Da bi učinkovito mogla voditi odjel u današnjem izrazito konkurentnom hotelskom okruženju glavna domaćica trebala bi biti posvećena poslu te imati nadprosječnu sposobnost održavanja kvalitetnih ljudskih odnosa – veću

⁵⁵ Sabol Opačić V. (2010), Značaj domaćinstva u hotelskom poslovanju, Hrvatski znanstveno stručni skup o menadžmentu u turizmu i sportu, 1(1), str. 285.

od drugih voditelja odjela⁵⁶. Glavna domaćica koristi program „Flexkeeping“ za organizaciju svojeg posla. Također koristi i ima pristup programu „Opera“. U „Flexkeepingu“ ima označen broj radnika i svakome od njih daje određeni broj soba koje moraju očistiti. Mora voditi računa o tome da svakoj zaposlenici da približno jednaku količinu posla. Svakom zaposleniku mora dati maksimalno 14 soba. Može dati i više ako su „stayoveri“ ili kombinacija onečišćenih soba i „stayovera“ zato što treba mnogo manje vremena za čišćenje „stayovera“. Svaki zaposlenik u sustavu na mobilnom uređaju vidi koje zadatke i sobe mora očistiti. Većina poslova osoblja odvija se u jutarnjoj smjeni, ali potrebno je imati jednu zaposlenicu u popodnevnoj smjeni.

Glavna domaćica raspored za idući tjedan radi i dostavlja zaposlenicima petkom jer tada ima najbolji uvid u idući tjedan. Kada je raspored napisan šalje se na provjeru direktoru i odjelu financija. Raspored se odobrava ili se daju povratne informacije koje bi stavke trebale biti promijenjene. Glavna domaćica mora voditi evidenciju godišnjeg odmora, bolovanja i pratiti odrađivanje treninga za osoblje domaćinstva. Glavna domaćica mora voditi brigu o studentima i učenicima na stručnoj praksi. Mora imati evidenciju njihovih sati rada te ispunjene dokumente od strane učenika ili studenata koji se dostavljaju odjelu ljudskih resursa. Kod zapošljavanja novih zaposlenika, glavna domaćica mora s njima proći određene procedure zapošljavanja i obuke. Novi zaposlenik mora potpisati dokumente za kartice, ugovor o radu i izjavu o čuvanju podataka i odluku o radu pod nadzorom. Sve potpisane dokumente glavna domaćica šalje odjelu ljudskih potencijala internom poštom. U slučaju prijave štete u sobi, glavna domaćica mora biti obavještena. Ako se radi o većem oštećenjima, mora se obavijestiti direktor hotela. kod većih oštećenja koja se ne mogu odmah popraviti, moraju se staviti izvan funkcije. U slučaju kvara u sobi koji predstavlja veći trošak, mora se obavezno prijaviti direktoru hotela. Glavna domaćica odgovorna je za inventuru svojeg odjela. Inventura se radi kada je niska zauzetost hotela radi lakšeg obavljanja inventure. Glavna domaćica mora uzeti u obzir svu imovinu odjela, čisti i prljavi veš, kolica od sobarica, alate od sobarica i tako dalje. Pri završetku procesa inventure, sva dokumentacija se šalje odjelu financija.

⁵⁶ Ibidem

6.3. Poslovi odjela domaćinstva za vrijeme dolaska, boravka i odlaska gosta

Odjel domaćinstva također ima mnogo posla za vrijeme dolaska, boravka i odlaska gosta, ali ti poslovi se razlikuju od poslova prijamnog odjela. Poslovi prijamnog odjela su više kompleksni od poslova odjela domaćinstva što se tiče gosta. Odjel domaćinstva u pravilu nema direktan kontakt s gostom, iako ponekad gosti traže pomoć sobarica. Sobarice većinom obavljaju svoj posao kada gost ne boravi u sobi.

U sustavu za svaki dan može se vidjeti broj dolazaka te glavna domaćica unaprijed priprema raspored za čišćenje soba. Prije nego što gost dođe u hotel, sobarice moraju počistiti sve dodijeljene sobe na vrijeme. Moraju baciti smeće, promijeniti posteljinu, zamijeniti ručnike, očistiti kupaonu, usisati i oprati podove, nadopuniti stvari u sobama kao što su čaj, kava, mlijeko za kavu, čaše, sapun, šampone i slično, počistiti prašinu i druge aktivnosti. Kompleksnost i potrebno vrijeme čišćenja sobe ovisi o tipu sobe i zatečenom stanju sobe. Kompletno čišćenje sobe može potrajati i duže od predviđenog vremena za čišćenje jedne sobe. Nakon što sobarica temeljno očisti sobu, u sustavu označava sobu spremnom za pregledavanje. Nadzornica soba dobiva tu informaciju te odlazi provjeriti sobu. Ako je soba adekvatno počišćena, nadzornica u sustavu stavlja sobu spremnom za izdavanje gostu pri njegovom dolasku. Ako nije adekvatno počišćena, sobarica mora ponovo očistiti sobu i pregledati što nije u redu. Glavna domaćica također može provjeravati sobe kao i nadzornica.

Kada gost boravi u hotelu, sobarice i dalje moraju čistiti njihove sobe, ali u manjoj mjeri nego što to rade kada je gost na dolasku. Sobarica ulazi u sobu kada je gost izvan sobe da bi ju počistila. Kada gost boravi u hotelu više noći, koristi se naziv „stayover“. Sobarica ulazi u sobu gosta te pospremi krevet, pobriše kupaonu i prašinu, posloži stvari u sobi i slične aktivnosti. Sobarica počisti sobu da je uredna za vrijeme njegova boravka te da se gost osjeća ugodno u urednoj sobi. Pospremanje „stayovera“ kraće traje, te se može više takvih soba očistiti u jednom danu. Pospremanje tih soba se ne nadzire od strane nadzornica i može se raditi u jutarnjoj i popodnevnoj smjeni. Ako je gost u sobi dok sobarica mora počistiti njegovu sobu, onda se ispričava gostu na smetnji i odustaje od radnje čišćenja sobe. Čišćenje te sobe odraditi će se kasnije. Ako je gost stavio oznaku na sobu „ne ometaj“, sobarica ne smije ući u sobu. Ostavlja papir ispod vrata gosta u kojemu

se ostavlja kontakt kako bi mogao nazvati ako mu zatreba čišćenje sobe. Te sobe bit će počišćene u popodnevnoj smjeni.

Gostov odlazak iz sobe vidljiv je u sustavu, te se može pripremiti za čišćenje sobe. Postupak kod odlaska gosta sličan je kao i kod dolaska. Kada gost izađe iz sobe, što je najčešće do 12 sati, sobarice mogu krenuti s čišćenjem. Soba se mora temeljno očistiti i ponavlja se postupak kao kod odlaska. Sve stvari u sobi moraju se počistiti, zamijeniti i pregledati. Prljava posteljina i ručnici moraju se staviti prati u praonicu rublja. Ako sobarica nađe osobne stvari od gosta koje je zaboravio, mora prenijeti informacije i stvari od gosta glavnoj domaćici. Isti postupak je i kod kvarova u sobi, ali onda se obavještava i odjel održavanja kako bi mogao riješiti problem. Ako je u sobi nađen zaključan sef s stvarima gosta, također se poziv odjel tehnike za otvaranje i još jedan svjedok. Nakon što se soba temeljno očisti, spremna je za pregled od strane nadzornice ili glavne domaćice. Nakon potvrde da je soba adekvatno očišćena, spremna je za ponovo izdavanje gostu.

Zaključak

Rad u hotelu zahtjeva koordiniranost svih odjela, posebice odjela recepcije, domaćinstva i odjela rezervacija kako bi se gostu pružila usluga koju očekuje te čak i kako bi se nadmašila njegova očekivanja. Rad prijamnog odjela zahtjeva i rad sa svim drugim odjelima u hotelu kroz razne poslove, a sve u svrhu dostavljanja kvalitetne usluge gostu i postizanja njegovog zadovoljstva. U ovom radu odabran je prijamni odjel kao odjel od velike važnosti za svaki hotel i njegov menadžment. Ovaj odjel može predstavljati odskočnu stepenicu za napredak u više razine menadžmenta. Kada u hotelu nema službenih šefova, supervizor recepcije u smjeni preuzima ulogu menadžera hotela, odnosno „menager on duty“, MOD. Poslovi recepcije mogu biti zahtjevni zbog direktnog kontakta s gostom i velike odgovornosti za njegovo mišljenje o hotelu. Recepcija uvijek mora biti tu za gosta i za njegove probleme i zahtjeve. Recepcija daje zadatke drugim odjelima u hotelu kako bi svi problemi i zahtjevi gosta bili riješeni i ispunjeni.

Odjel domaćinstva također ima važnu ulogu u poslovanju hotela. Čistoća je jedan od najbitnijih najbitnijih faktora u hotelu. Higijena u hotelu mora biti na visokom nivou zbog stalne izmjene ljudi te je potrebno često vršiti kontrole. Glavna domaćica u hotelu jedna je od najbitnijih osoba u hotelu i njezin rad je kompleksan i njezine sposobnosti i odgovornosti su velike. Bez odjela domaćinstva cijeli hotel ne bi mogao funkcionirati te je uloga odjela smještaja često podcjenjena.

U radu je opisan brend „Canopy“ kao dio Hilton grupacije. Hilton je jedan od vodećih hotelskih lanaca na svijetu koji ima mnoge inovacije u hotelijerstvu i prati ga dobra reputacija pružatelja usluga i dobrog poslodavca u svijetu. Otkupljivanje drugih brendova dobra je poslovna strategija zbog diferencijacije i mogućnosti licence. Različiti brendovi imaju svoje karakteristike koje se mogu vidjeti različitim ciljnim grupama te tako mogu stvoriti mnogo stalnih kupaca. Poslovne strategije Hiltona su uspješne, što možemo vidjeti kod njihovog poslovanja i raširenosti po cijelom svijetu. Hilton je sa svojim programom lojalnosti uveo novi koncept u hotelijerstvo i novi način pridobivanja stalnih kupaca. Canopy kao brend također ima vrlo inovativnu ideju da gostu približi lokalnu kulturu mjesta i da se razlikuje od ostalih hotela. Koncept je dobro osmišljen da približi gostu kulturu i povijest mjesta. Uz obrazovano i pristupačno osoblje iskustvo gosta može biti izvanredno. Kvaliteta osoblja je vrlo bitna u iskustvu gosta u hotelu i čimbenik je uspješnosti poslovanja hotela.

Iz istraživanja može se zaključiti da Canopy by Hilton nije fokusiran na samo jedan tržišni segment već pokušava privući više segmenata. U hotelu Canopy dolaze gosti koji putuju iz poslovnih razloga i odmorišnih razloga. U hotelu Canopy by Hilton su poželjne i obitelji s djecom i za svaki od tih segmenata hotel može pružiti personalizirane usluge. U hotel dolaze više ljudi koji imaju boravak izvan Hrvatske i većina komunikacije osoblja i gosta odvija se na engleskom jeziku. Poželjno bi bilo pričati španjolski i francuski. Vrlo je važno znati barem engleski jezik u hotelu radi sporazumijevanja s gostima. Mnogo gostiju dolazi iz Sjedinjenih Američkih država, određena područja Europe i Azije.

Canopy by Hilton je hotel koji ima kvalitetno poslovanje, ali uvijek ima mjesta za napredak. Trebalo bi osmisliti način pribavljanja nove radne snage zato što u hotelu u gotovo svim odjelima nedostaje radne snage. U Republici Hrvatskoj svugdje postoji takav problem, ali u hotelijerstvu je taj problem jako naglašen. Hotel ima premalo zaposlenika u svim odjelima s obzirom na kapacitet hotela i kategoriju hotela. Zaposlenici u vršnim mjesecima potražnje mogu biti preopterećeni s poslom i usluga ne može biti na nivou na kojemu bi trebala biti. Ako se već ne može pribaviti stalna radna snaga, mogao bi se uvesti koncept sezonskih radnika u mjesecima najveće potražnje. Tokom ljeta taj problem je donekle riješen studentima i učenicima koji obavljaju ljetnu stručnu praksu. Tokom zimskih mjeseci bilo bi poželjno naći alternativu.

LITERATURA

1. Cerović, Z.(2010), *Hotelski menadžment*, drugo izmijenjeno izdanje, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija.
2. Cerović Z., (1994), *Menagement hotelskog domaćinstva*, *Hospitality and Tourism Management*, 1(1). 95-104.
3. Čičin-Šain, D. (2007), I. dio – *Osnove menadžmenta*, Sveučilište u Zadru, Visoka škola za turistički menadžment u Šibeniku, Šibenik.
4. Ekhsan, M., Badrianto, Y., Fahlevi, M., Rabiah, A.S. (2020), *Analysis of the Effect of Learning Orientation, Role of Leaders and Competence to Employee Performance Front Office the Sultan Hotel Jakarta*, *Advances in Economics, Business and Management Research*, 120, 239-244.
5. Galičić, V. (2017), *Poslovanje hotelskog odjela smještaja*, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija.
6. Galičić, V., Ivanović, S. (2006), *Informatizacija recepcijskog poslovanja u hotelu*, *Tourism and Hospitality Management*, 12(2), 111-122.
7. Galičić, V., Laškarin, M. (2016), *Principi i praksa hotelijerstva*, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija.
8. Galičić, V., Slobodan, I, Lupić, M. (2005), *Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje*, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija.
9. Galičić, V., Šimunić, M. (2006), *Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu*, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija.
10. González-González, T., García-Almeida, T.D. (2021), *Frontline employee-driven innovation through suggestions in hospitality firms: The role of the employee's creativity, knowledge, and motivation*, *International Journal of Hospitality Management*, 94.

11. Jawabreh, O., Al Fayoumi, T., & Bareya, A. (2022), Customer satisfaction towards communication skills of front office staff at the hotel (case study five stars Hotels in Aqaba), *Geo Journal of Tourism and Geosites*, 44(4), 1312-1318.
12. Medilik, S., Ingram, H. (2000), *The Business of Hotels*, Routledge, Fourth Edition, UK.
13. Pavia, N. (2009), *Menadžment procesnih funkcija u hotelijerstvu*, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija.
14. Panian, Ž. (1999), *Poslovna informatika*, Informator, Zagreb.
15. Sabol Opačić V. (2010), *Značaj domaćinstva u hotelskom poslovanju*, Hrvatski znanstveno stručni skup o menadžmentu u turizmu i sportu, 1(1), 280-287.
16. Shin, H., Perdue, R.R., Kang, J. (2019), Front desk technology innovation in hotels: A managerial perspective, *Tourism Management*, 74, 310-318.
17. Strahonja, V., Varga, M., Pavlić, V., (1992), *Projektiranje informacijskih sustava*, Zavod za informatički djelatnost Hrvatske, ZIH; INA-INFO, Zagreb.
18. Šehanovič, J., Žugaj, M. (1994), *Informacijske i komunikacijske tehnologije u recepcijskom poslovanju turističkog poduzeća*, *Ekonomski vjesnik*, 1(7), 119-128.
19. Žeželj, F. (1991), *Informacijski sistemi u praksi*, Informator, Zagreb.

WEB REFERENCE:

1. Earn Points, Hotel Rewards, and More, Hilton Honors, <https://www.hilton.com/en/hilton-honors/> 25.7.2024
2. Hilton Tops Fortune Best Workplaces List, Stories from Hilton, <https://stories.hilton.com/releases/employees-rank-hilton-the-best-place-to-work-in-the-us> 24.6.2024
3. Hotel Group Hilton, hospitalitynet, <https://www.hospitalitynet.org/organization/17000754.html> 16.6.2024

4. Hotel Star Rating System Explained - From 1 star to 5 star hotels, Let's Know That, <https://letsknowthat.com/hotel-star-rating-system/> 29.5.2024
5. Our Hotel Brands - Learn More About our Brands – Hilton, <https://www.hilton.com/en/brands/> 2.6.2024
6. Stories from Hilton, Hilton, <https://stories.hilton.com/> 15.6.2024
7. Što je danas Hilton?, Turizam info, <https://www.turizaminfo.hr/novosti/sto-je-danas-hilton/> 6.6.2024.
8. 100 Best Companies to Work For, Fortune, <https://fortune.com/ranking/best-companies/> 24.6.2024.

POPIS SLIKA I TABLICA

Slika 1. Prikaz hijerarhijskih razina u hotelu	5
Slika 2. Organizacijska struktura hotela Canopy by Hilton	6
Slika 3. Podjela ukupnog broja zaposelnika Canopy by Hilton prema spolu	19
Slika 4. Organizacijska struktura prijamnog odjela hotela Canopy by Hilton.....	25
Slika 5. Organizacijska struktura odjela domaćinstva hotela Canopy by Hilton	49
Tablica 1. Prikaz strukture smještajnih kapaciteta hotela Canopy by Hilton	13
Tablica 2. Struktura konzumnog kapaciteta hotela Canopy by Hilton	14
Tablica 3. Prikaz darova dobrodošice s obzirom na razinu članstva u programu lojalnosti Hiltona	34