

# Suvremena IT rješenja u poslovanju turističkih posrednika

---

**Bosančić, Toni**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2023**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:124:501639>

*Rights / Prava:* [Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International/Imenovanje-Nekomercijalno-Dijeli pod istim uvjetima 4.0 međunarodna](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-08**

*Repository / Repozitorij:*

[REFST - Repository of Economics faculty in Split](#)



**SVEUČILIŠTE U SPLITU**

**EKONOMSKI FAKULTET**

**ZAVRŠNI RAD**

**SUVREMENA IT RJEŠENJA U POSLOVANJU TURISTIČKIH  
POSREDNIKA**

**Mentor:**

**prof. dr. sc. Daniela Garbin Praničević**

**Student:**

**Toni Bosančić**

**Split, srpanj, 2023.**

## **IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI**

Ja, Toni Bosančić ,

(ime i prezime)

izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je navedeni rad isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja na objavljenu literaturu, što pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio navedenog rada nije napisan na nedozvoljeni način te da nijedan dio rada ne krši autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije korišten za bilo koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Split, 2023.godine

Vlastoručni potpis : Toni Bosančić

## SADRŽAJ

<b>1. UVOD .....</b>	<b>4</b>
<b>2. TURISTIČKI POSREDNICI.....</b>	<b>5</b>
2.1.    Turooperatori.....	6
2.2.    Turističke agencije.....	7
<b>3. SUVREMENE INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE.....</b>	<b>9</b>
3.1.    Ključni aspekti informacijskih tehnologija.....	9
<b>4. SUVREMENA INFORMACIJSKO-TEHNOLOŠKA RJEŠENJA KOD TURISTIČKIH POSREDNIKA.....</b>	<b>12</b>
4.1.    Suvremeni alati u poslovanju turističkih posrednika.....	12
4.2.    Suvremene aplikacije, platforme i rješenja u poslovanju turističkih posrednika.....	17
<b>5. ZAKLJUČAK.....</b>	<b>26</b>
<b>6. LITERATURA.....</b>	<b>27</b>
<b>7. SAŽETAK.....</b>	<b>29</b>
<b>8. SUMMARY.....</b>	<b>30</b>
<b>9. PRILOZI.....</b>	<b>31</b>

## 1. UVOD

U današnjem svijetu dolazi do sve većeg i značajnijeg razvoja suvremenih informacijskih tehnologija odnosno rješenja koja po mnogočemu mijenjaju svijet i utječu na sve industrije ,a pogotovo na turističku industriju i poslovanje turističkih posrednika. Razvojem informacijskih tehnologija mnoge su stvari postale dostupne turistima koje u prošlosti nisu mogli ni zamisliti. Turistima je u današnjem dobu dostupno nebrojeno mnogo mogućnosti u vidu planiranja njihovog putovanja ili odmora upravo zbog utjecaja globalizacije i informatičke povezanosti svijeta. Također iz istog razloga na tržištu se pojavljuje velika konkurencija zbog koje dolazi do ubrzanog razvoja čitavog turizma. Kod turoperatora i turističkih agencija diljem svijeta informacijsko komunikacijske tehnologije oblikuju kulturu, međuljudske odnose i organizacijsku strukturu u poslovanju. Može se reći da je razvoj informacijskih tehnologija izazvao značajne promjene u funkcioniranju informacijskih sustava te je samim time postao izazov izgraditi suvremeni informacijski sustav koji će biti konkurentan na tržištu. Turistički posrednici također moraju biti u korak s vremenom i pratiti trendove koji se događaju u turizmu kako bi što bolje mogli ponuditi gostima ono što stvarno žele odnosno što im je stvarno potrebno.

Rad je napravljen pomoću nekoliko metoda koje su korištene prilikom izrade rada. Najviše se u ovom radu koristila metoda analize kojom smo rasčlanjivali složene pojmove na jednostavnije te ih pobliže objašnjavali kako bi svaka osoba razumjela sadržaj rada. Također ne smijemo izostaviti da se koristila metoda klasifikacije koja je među najstarijim i najjednostavnijim metodama te je ona podjela jednog pojma na posebne pojmove u okviru tog pojma. Metodom sinteze smo spajali jednostavne pojmove u složenije zbog boljeg tumačenja pojma.

Rad je koncipiran kao uvod u kojem objašnjavamo predmete i cilj istraživanja, zatim objašnjenje pojma turoperator te poslovanje i značaj njih samih, na isti način objašnjenje turističkih agencija te zatim prikazivanje važnosti informacijskih tehnologija odnosno suvremenih IT rješenja te njihova primjena u poslovanju turističkih posrednika

Predmet ovog rada je važnost informacijskih tehnologija odnosno IT rješenja za turizam u cijelosti i posebno za poslovanje turističkih posrednika diljem svijeta . Cilj samog rada je prikazati i pojasniti primjenu suvremenih IT rješenja na poslovanje turističkih posrednika.

## 2. TURISTIČKI POSREDNICI

Posrednici u turizmu imaju ulogu organizatora i osobe koja realizira pojedina zanimanja i interese potrošača i korisnika turističkih usluga i turističkih proizvoda. Njihov glavni cilj je spajanje ponude i potražnje na turističkom tržištu. Omogućuju zadovoljiti potrebe i želje potrošača ,a shodno s tim ostvariti profit ponuditelju usluge.

### **Glavni turistički posrednici na svijetu su:**

- 1.) turoperator i
- 2.) turističke agencije.

Oni kroz svoj posao spajaju ljude diljem svijeta te unapređuju turizam država. U današnjem svijetu preduvjet za efektivno spajanje ponude i potražnje je uspostavljanje pogodnih kanala distribucije koji postaju glavni faktor u svakodnevnom turističkom posredovanju. Turistički posrednici su subjekti gospodarstva koji su neovisni te imaju svoja zanimanja ,a takvi interesi se nemaju potrebu slagati s pojedinačnim interesima proizvođača. Posrednicima u turizmu su stalno bliži odnosno bitniji interesi i zadovoljenje potreba njihovih turista , a tek onda su im bitni ponuditelji tih usluga kao što su hoteli, moteli, apartmani itd. Takva posrednička uloga agencija u turističkom prometu bila je rezultat osnovnog obilježja turističkog tržišta na kome postoji prostorna odvojenost potražnje i ponude(Spasić & Pavlović,2018). U formiranju turističke ponude turistički posrednici odnosno turističke agencije i turoperator dolaze u dodir s turistima kojima nude paket aranžmane te omogućuju realizaciju tog istog paket aranžmana. Trendovi u prošlosti su bili oslanjanje na prodaju velikog broja paket aranžmana odnosno na masovnu prodaju paket aranžmana gdje su temeljne stvari tog paketa bile sunce, plaža i more. U današnjem posredništvu i tržištu turizma sve se izmijenilo te turist kako bi prihvatio paket aranžman on mu mora izgledati savršeno te nuditi mnogo više od samog mora i kupanja. Kada uzimamo u obzir razvoj informacijskih tehnologija u suvremenom svijetu logično je da turist traži više jer mu se putem svih medija nudi više. Iz tog razloga turistički posrednici pokušavaju ponuditi nešto novo na tržištu kako bi privukli turiste da baš njih izaberu. Problem za turističko posredovanje danas je taj da se mnogo ljudi odlučuje na samostalno putovanje bez posredovanja jer su to naučili pomoću informacijskih tehnologija i rješenja te se odlučuju sami napraviti korak. Iako se više mlađa generacija odlučuje na samostalno organiziranje putovanja moramo znati da ima i mladih ljudi koji koriste turističke posrednike iz razloga što se osjećaju sigurnije i što im daje neke mogućnosti koje možda sami nebi nikada ostvarili. Baš iz razloga što mnogo ljudi koristi turističke posrednike njih ima sve više i više. Konkurencija je

ogromna te se svaki turoperator i svaka turistička agencija pokušavaju probiti na tržište kao idealan odabir za turista.

## **2.1. Turooperatori**

Turoperator je subjekt gospodarstva koji sjedinjuje svakojake usluge raznih ponuditelja te od njih stvara i formira putovanja te tako na kraju ostvaruje glavni izvor svog profita. Prema opisu posla „turoperator je osoba koja posluje u svoje ime i za svoj račun te kombinira i sastavlja jedinstveni turistički proizvod kojeg prodaje po paušalnoj cijeni nepoznatim kupcima na tržištu koristeći najčešće tuđu prodajnu maržu.“(Čavlek,1998, str. 52)

U poslovanju turoperatora kompletan profit je njihov ,ali također ako kojim slučajem dođe do gubitaka oni ga snose te je to određeni rizik koji su prihvatili. Općenito turooperatori su kompanije koje su usmjerene na olakšavanje putovanja, aranžmana i prijevoza koji odgovaraju ukusu turista. Oni nude razrađene planove tako da njihovi gosti odnosno korisnici njihovih usluga nemoraju brinuti ni o čemu nego se jednostavno opustiti i uživati u određenoj destinaciji.

Gost odnosno turist samostalno odredi željenu destinaciju ,a turoperator se pobrine da izabere turistu let, smještaj, izlet ili dnevni program sve po njegovom ukusu. Prednost ovoga načina putovanja je u tome što turist ovakve pakete može pronaći po pristupačnijim cijenama u odnosu na cijenu koju bi snosio da ide samostalno na putovanje.

Paket aranžmani koje turooperatori nude je kada kombiniramo najmanje dvije usluge koje se sastoje od posebnog prijevoza, smještaja u hotelima ili apartmanima ili drugih svakojakih turističkih usluga koje čine cjelinu i koje se pružaju u periodu dužem od 24 sata ili uključuju barem jedno noćenje, a turist za to plaća jednu cjelovitu paušalnu cijenu. Turooperatori često imaju osoblje koje se bavi planiranjem itinerera, organizacijom prijevoza i koordinacijom svih elemenata putovanja. Oni također mogu pružati dodatne usluge poput osiguranja putovanja, vodiča i informacija o odredištima.

Turooperatori koji su na samom vrhu na tržištu su : TUI group, Thomas Cook group, Expedia group te Booking Holdings.

Neki od turoperatora iz Republike Hrvatske koji su djelovali ili još djeluju su : Atlas, Adriatica, Eklata, Kompas Zagreb.

## 2.2. Turističke agencije

Turistička agencija definirana je kao određeni subjekt prava čija se realna djelatnost može sastojati od organiziranja aranžmana za turiste te sklapanja ugovora o vožnji taksijem ili općenito prijevozu, ugovora koji se veže uz boravak gosta u nekoj destinaciji te davanja drugih usluga klijentima.

Vukonić i sur. (2015.) navode da se turistička agencija smatra kao privatno ili javno poduzeće ili tvrtka koje pruža različite usluge u vezi sa putovanjima, turistima i turizmom. Njihova glavna uloga je organizacija i prodaja putovanja i turističkih aranžmana grupama, pojedincima ili kompanijama.<sup>1</sup>

Turističke agencije pružaju velik spektar usluga kako bi zadovoljile želje i potrebe putnika. Neki od osnovnih stvari koje pružaju uključuju smještaj u hotelima, rezervaciju avionskih karata, rentanje automobila kod rent-a-car autokuća, organizaciju tura brodom i izleta, razna krstarenja diljem svijeta, organizaciju poslovnih ili konferencijskih putovanja te također pružanje informacija o destinacijama.

Turističke agencije često imaju osoblje koje je studiralo po cijenjenim fakultetima te shodno tome posjeduje informacije i znanje o destinacijama, lokalnim atrakcijama na pojedinom području, kulturnim i povijesnim znamenitostima, kao i zakonima i propisima koji su nužni prilikom putovanja. Stručno osoblje je potreba, a ne luksuz jer bez educiranog kadra posao bi sigurno bio u padu. Turističke agencije pokušavaju i osoblje koje nije educirano, a vide u njima potencijal, pokrenuti kako bi im omogućilo da se usavrše i dođu na zavidnu razinu koja je potrebna da bi turistička agencija pogodno poslovala.

Turističke agencije uz individualna putovanja u svom opisu posla nude i putovanja u grupama, poput osnovnoškolskih ili srednješkoljskih ekskurzija, avanturističkih turi za ljude koji vole adrenalin, zanimljiva tematska putovanja, također luksuzna putovanja te putovanja koja se odnose na odmor i relaksaciju gdje turisti ne žele nigdje žuriti već uživati.

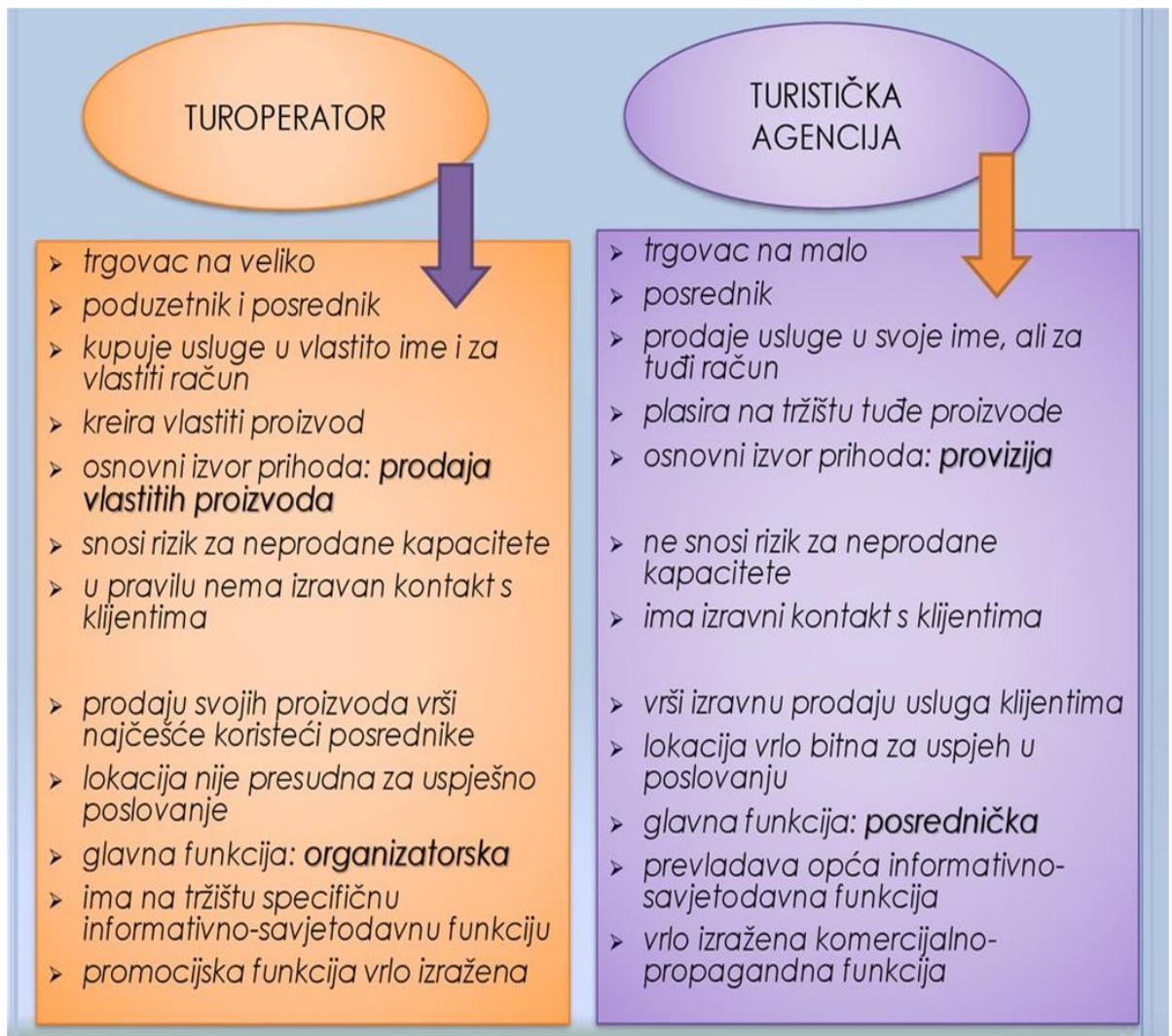
Zbog razvoja informacijskih tehnologija sve više turista se koristi direktnim rezervacijama putem interneta. Ali ne smijemo zaboraviti da turističke agencije imaju svoje mjesto na tržištu jer nude savršena putovanja i mogućnosti koja se sviđaju turistima. Također zbog razvitka mogućnosti samostalnog rezerviranja i ostalih mogućnosti preko interneta, turističke agencije moraju nuditi uslugu ili priliku koju turist vidi kao nezamjenjivu te je želi kupiti.

---

<sup>1</sup> Vukonić, B., Keča, K., Pukšar, I. (2015). Turističke agencije – 2. izdanje., VPŠ Libertas.



Slika 1. Usporedba pojma turoperator i turistička agencija



Izvor: <https://ppt-online.org/276615>

### 3. SUVREMENE INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE

Informacijska tehnologija predstavlja skup postupaka koji uključuju skupljanje , pohranjivanje , dijeljenje i prenošenje informacija (Galičić & Šimunić, 2006.) Informacijsku tehnologiju možemo promatrati kao tehnologiju koja je u nekoliko posljednjih godina zbog velike ekspanzije ostavila veliki otisak u društvu i napravila značajan utjecaj na društva u razvitku u cijelom svijetu. Vršanjem konstantnog proučavanja i razvoja informacijskih tehnologija, dolazi do sve više novih i brojnijih inovacija u svim poljima, poput kućanskih ili poslovnih uređaja te dolazak njih na tržište i njihova realizacija na tom tržištu. Informacijske tehnologije prodiru u sve sfere na svijetu kao što su gospodarstvo, društveni život, privatni život, znanost te dolazi do velikih promjena. U današnje doba informacijske tehnologije su postale nezaobilazan alat odnosno čovjekova potreba. U svakoj grani gospodarstva se koriste informacijske tehnologije te razvoj pojedinih sektora zavisi isključivo o njima. Mnoge države diljem svijeta ulažu u razvoj informacijskih tehnologija kako bi napredovale na tržištu te bile jače od konkurencije u tom pogledu. Mnoge industrije danas nebi mogle opstati bez korištenje informacijskih tehnologija u njihovim procesima. Svakim danom se razvijaju novi alati koje koristimo za prikupljanje , pohranu i prijenos informacija diljem svijeta.

#### 3.2. Ključni aspekti suvremenih informacijskih tehnologija

Ključni aspekti kod informacijskih tehnologija su računalni sustavi, softver, mrežni sustavi, baze podataka i informacijska sigurnost. („ *Components of an ICT system*“ ,2019)

**Računalni sustavi:** Računalni sustavi sastoje se od komponenti hardvera kao što su računala, serveri, mobilni uređaji i periferne jedinice poput pisača i skenera. Ovi sustavi omogućuju obradu i pohranu podataka te izvršavanje različitih zadataka i aplikacija. Pojava računalnih mreža dala je mogućnost da komunikacija postane manje složena ,ali također i jeftina te da se omogući brži pristup, istraživanje i svjesno korištenje informacija smještenih na različitim lokacijama. Računalna mreža sadržava tri razine: razine mrežnih programa, primjenske razine te razine fizičkoga povezivanja.

**Softver:** Takozvana programska podrška odnosno softver je skup programa i podataka neophodnih za funkcioniranje računala. Pod ovim pojmom smatraju se svi dijelovi koji nisu fizički u računalnom sustavu. Upotrebom grafičkih sučelja koja daju mogućnost jednostavnijeg i nekompleksnog funkcioniranja sa softverom te način rada koji je interaktivan omogućuje lagano rješavanje problema, postali su jedan od osnovnih načina korištenja softvera. Softver omogućuje korisnicima da obavljaju svakojake zadatke, kao što su obrađivanje teksta, upravljanje i vođenje bazama podataka, grafički dizajn, programiranje u sustavu i još bezbroj mogućnosti. Također se razvijaju

agenci softveri ,a to su takozvani programi koji u ime korisnika pretražuju pojedine baze podataka te rade raspodjelu elektroničke pošte. Postoje trendovi u razvoju softvera a bitniji među njima je sigurno sustav temeljen na znanju i sustav za potporu odlučivanju. Postoje metode koje se koriste za traženje rješenja koje je korisno, metoda inteligentnog računarstva te također metode modeliranja.

**Mrežni sustavi:** Mrežni sustavi omogućuju komunikaciju i razmjenu podataka između računalnih sustava putem mreža. Prema današnjim shvaćanjima „mrežni sustavi uključuju lokalne mreže koje se skraćeno nazivaju (LAN), širokopojasne mreže koje se skraćeno nazivaju (WAN), bežične mreže (Wi-Fi) i internet“(Horvat, 2023, str. 30). Mrežni sustavi omogućuju pristup internetu, dijeljenje podataka, zajednički rad na projektima i komunikaciju putem elektroničke pošte, video konferencija, društvenih mreža i drugih alata. Svi ovi mrežni sustavi omogućavaju jednostavno i lako korištenje dijeljenje informacija sa ostatkom svijeta u svakom trenutku.

**Baze podataka:** Baze podataka su strukturirani skupovi podataka koji se koriste za pohranu, upravljanje, organiziranje, prihvata i dohvata informacija. Baze podataka imaju mogućnost učinkovito upravljati velikim količinama podataka. Također baze podataka omogućuju i olakšavaju pretraživanje i izvlačenje informacija koje su potrebne. One podržavaju razne sustave i aplikacije. Osim baznih podataka u upotrebu su počeli dolaziti i podaci koji su slabo strukturirani poput nekih medijskih podataka i zasebnih dokumenata. Također baze podataka nisu jedine jer se stvaraju i baze znanja koje nam daju mogućnost prikaza određenog znanja u svakojakim djelatnostima. Znanje prikazano na taj način upotrebljava se u programima koji se temelje na znanju kao što su posebni ekspertni sustavi. Također dolazi do stvaranja i razvijanja skladišta podataka u koji se spremaju podatci i različite informacije iz svakojakih izvora. Postoje i različite metode koje se koriste prilikom traženja informacija kao što su genetski algoritmi.

**Informacijska sigurnost:** Informacijska tehnologija predstavlja ogroman potencijal za poboljšanje djelatnosti koje ljudima mogu biti od koristi ,ali na isti način mogu stvoriti kriminalnu prijetnju. Kriminal preko interneta odnosno računala postoji već dugo godina , skoro od početka bavljenja računalima.Dok u upotrebi nisu bile mreže računala ova vrsta kriminala je postojala samo u pojedinim organizacijama i grupacijama. Računalne mreže dale su mogućnost da napreduje globalizacije na prema pozitivnoj strani ,ali također i prema negativnoj odnosno kriminalu i prijetnjama. Kriminal preko interneta u kojem se koriste mreže računala može napasti doslovno bilo koga i bilo kada zaviseći o pojedinoj zaštiti tog računala ili mreže te iz tog razloga npr. Pentagon ili neketajne obavještajne službe imaju jako dobru zaštitu kako nebi došlo do krađe podataka.Ali također su meta napada i obične osobe ne samo velike grupacije te im hakeri presreću pozive i

gledaju poruke te također mogu ukrasti brojeve kreditnih i drugih kartica. uzimaju. Iz toga razloga lozinke se moraju mijenjati i ne smije na svakom profilu biti ista lozinka jer haker ako uđe na jedan profil ili račun lako će ući i u sve ostalo. Ovo u današnjem svijetu predstavlja veliki problem jer je sve više toga i to je postao jedan od najpopularnijih načina krađe. Svakodnevno velike hakerske grupacije upadaju u vladine sustave kako bi mogli ukrasti informacije te ih s njima ucjenjivati. Postoji bojaznost od virusa koji zahvaćaju računalo te se danas najčešće šire preko računalnih mreža. Kada virus uđe u računalo može preuzeti ili pobrisati podatke , ima mogućnost slati poruke kome želi te učiniti sve da vam zagorča život.Iz dana u dan se pronalaze novi virusi koji napadaju računala ,ali također dobri ljudi rade na tome da pronađu nove načine za zaustavljanje tih novonastalih virusa. Kriminalci odnosno hakeri na različite načine ugrožavaju privatnost pojedinaca. Postoje i primjeri gdje velike hakerske grupacije ulaze na instagram profile od poznatih ljudi te ih traže da isplate određenu svotu novca ili će u suprotnom poslati neugodne poruke velikom broju ljudi. Mnogo ljudi kad su stavljeni u takvu situaciju uplate svotu novca jer neznaju što će drugo učiniti. Koliko god nam informacijske tehnologije olakšavale život treba se pripaziti te implementirati neke sigurne mjere kao što su npr. autentifikacija, autorizacija, enkripcija, firewall i ostalo(„*The importance of Information Technology in Business Today*“ , 2022). Također pripaziti kome sve dajemo naše informacije kako ne bi dospjele u krive ruke.

#### 4. SUVREMENA INFORMACIJSKO-TEHNOLOŠKA RJEŠENJA KOD TURISTIČKIH POSREDNIKA

Turoperatori i turističke agencije se oslanjaju na informacijske tehnologije kako bi olakšali svoje poslovanje, povećali produktivnost i poboljšali kvalitetu svojih usluga. Značaj informacijskih tehnologija u njihovom poslovanju je od ključne važnosti. Kod (IT) bitno je naglasiti da turizam kakav ga poznajemo danas više ne može funkcionirati na način da se odluka gdje će turist putovati „prepušti slučaju“ te se iz toga razloga poduzimaju određeni koraci. Današnji turoperatori i turističke agencije u suradnjama sa marketinškim kućama i marketing organizacijama daju ogroman novac kako bi shvatili što njihove odabrane grupe turista u ovom trenutku žele. Što se više novčanih sredstava ulaže u IT promociju, trebali bi se očekivati veći prihodi na kraju turističke sezone te će, naravno ako su zadovoljni uslugom, ponovno izabrati istog turističkog posrednika sljedeći put kada budu putovali. Turistički posrednici najduže i najviše promatraju informacije koje se nalaze u turističkom sektoru. Posrednici posluju samo sa podacima jer je poznato da im vlastiti proizvod nije opipljiv. Izbor proizvoda i usluga je jako složen te su brze odluke često neophodne, a cijene i ukusi potrošača prevrtljivi. Čavlek i sur. (2010.) navode kako suvremena informacijsko-tehnološka rješenja čine tržišni temelj poslovanja turoperatora i turističkih agencija. Informacije također imaju ogroman utjecaj na turoperatorske aktivnosti i aktivnosti turističkih agencija budući da im se proizvodi ili usluge sastoje od prikupljanja podataka.

##### 4.1. Suvremeni alati u poslovanju turističkih posrednika

**Rezervacijski sustavi** : Kroz poslovanje turističkih posrednika koristimo rezervacijske sustave u najvećoj mjeri te su oni jako bitan alat u razvitku poslovanja. Turoperatori i turističke agencije koriste rezervacijske sustave kako bi mogli pronaći i rezervirati smještaj, prijevoz, aktivnosti i druge ponude. Rezervacijski sustavi imaju doprinos za posao jer se nalaze i kao sustavi baza podataka koji organizacijama u turizmu, hotelima, motelima i ugostiteljskim objektima, odnosno lancima daju priliku da na što lakši način mogu vršiti upravljanje kapacitetima i njihovu veću dostupnost kanalima distribucije koji već postoje odnosno tradicionalnim kanalima.

**CRS ( Kompjutorski rezervacijski sustav)** je objašnjen kao računalni centralizirani rezervacijski sustav koji ima niz sučelja koji uključivaju mreže na lokalnoj razini, mreže većih područja gradova te globalne mreže. Centralni sustav za rezervacije ima mogućnost iznajmljivanja odnosno sustav je postavljen na jedno mjesto gdje mu ljudi mogu doći sa različitih strana. Ovakav pristup može biti potpuno direktan, odnosno preko online stranice ili nekog drugog zasebnog sustava.

Bitniji oblik rezervacijskog sustava za turoperatorsko poslovanje i poslovanje turističkih agencija je **GDS( globalni distribucijski sustav)** , a on je globalno povezani i kompjuterizirani rezervacijski sustav koji može povezivati turističke posrednike s različitim dobavljačima. Najpoznatiji GDS-ovi su :

- 1.)SABRE,
- 2.)AMADEUS,
- 3.)ABACUS,
- 4.)TRAVELPORT,
- 5.)WORLDPSAN,
- 6.)GALILEO.

**Slika 2. Prikaz Globalnog distribucijskog sustava(GDS)**



Izvor: <http://www.hotelogix.com>

**Internet:** Internet je ključni alat za turističke posrednike jer im omogućuje da dosegnu širi krug klijenata, olakšaju rezervacije te unaprijede svoje poslovanje. U poslovanju turoperatora i turističkih agencija daje mogućnost zbližavanja s krajnjim kupcima, a time i bolje razumijevanje želja i potreba krajnjih kupaca. Internet igra veliku ulogu malim i specijaliziranim turističkim posrednicima. Malim turističkim posrednicima oduvijek se teško probiti kroz cijelu ogromnu mrežu velikih turističkih posrednika jer su oni oduvijek upravljali tržištem, a početkom internet prikazivanja to se promijenilo i putnici cijene male turističke posrednike te ako su im prihvatljivije cijene kod malih turističkih posrednika i sviđa im se paket aranžman prihvatit će njihovu ponudu.

**Intranet:** Intranet je privatna mreža koja koristi internet tehnologije i protokole, ali je namijenjena isključivo internim korisnicima u organizaciji. To je zatvorena mreža koja pruža siguran i ograničen pristup informacijama i uslugama unutar organizacije („Key intranet capabilities“, 2022.). Glavne karakteristike intraneta su:

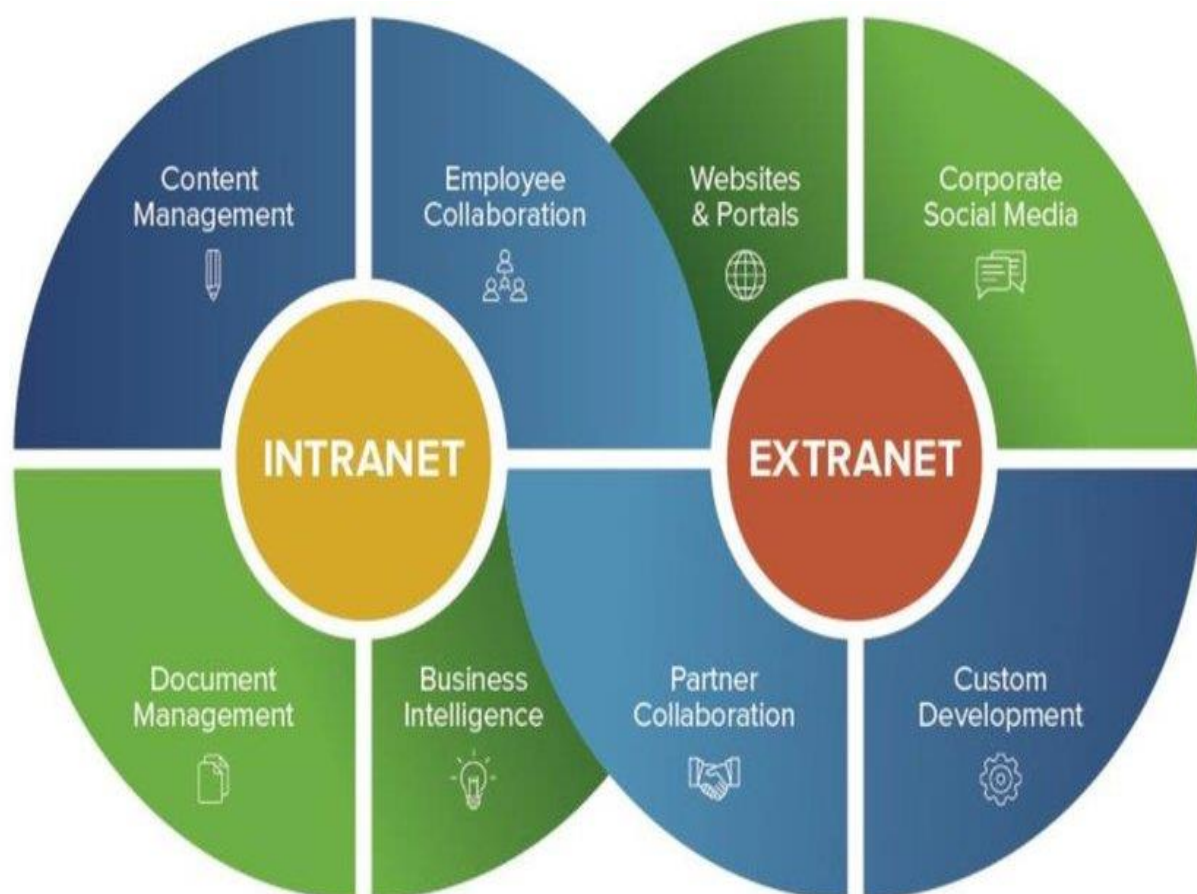
- 1.) interna komunikacija,
- 2.) pristup internim resursima,
- 3.) interna objava obavijesti,
- 4.) suradnja i timski rad,
- 5.) sigurnost i kontrola pristupa
- 6.) prilagodljivost i personalizacija.

Jako je važno da turoperatorima i turističkim agencijama koordiniraju poslovnim funkcijama unutar tvrtke. Misli se na poslovne funkcije kao što su marketing, svakojaka prodaja, nabava inventara ili stvari, financijski odjel i drugim. Intranet turoperatorima i turističkim agencijama omogućava uvid u unutarnje stanje u tvrtci te međuljudske odnose među njima. Također omogućava kontrolu i nadzor nad zaposlenicima.

**Ekstranet:** Ekstranet je sigurna mreža koja koristi internet tehnologije i protokole kako bi omogućila komunikaciju i suradnju između organizacije i njenih vanjskih partnera, kao što su dobavljači, klijenti, distributeri ili poslovni partneri. Ekstranet proširuje granice interne mreže organizacije i omogućuje kontroliran pristup određenim resursima i informacijama vanjskim korisnicima. Glavne karakteristike ekstraneta su:

- 1.) suradnja s vanjskim partnerima,
- 2.) sigurnost i kontrola pristupa,
- 3.) razmjena informacija i podataka,
- 4.) pristup resursima izvan organizacije,
- 5.) praćenje i upravljanje aktivnostima,

Slika 3. Prikaz sličnosti i različitosti između intraneta i ekstraneta



Izvor:[https://www.researchgate.net/figure/Difference-between-Intranet-and-Extranet\\_fig1\\_332109717](https://www.researchgate.net/figure/Difference-between-Intranet-and-Extranet_fig1_332109717)



**Online prodaja:** Prema turističkim shvaćanjima „primjenom informacijskih tehnologija pospješuje se online prodaja paket aranžmana kod turoperatora i turističkih agencija iz toga razloga što su ljudi u prošlosti morali otići direktno do turoperatora i turističke agencije te na licu mjesta vidjeti koji će im se aranžman svidjeti ,a sada im je to omogućeno“(Gržinić & Florićić, 2015., str. 56). S online prodajom poslovanje se olakšalo i turistu i turističkim posrednicima jer turist pogleda sve dostupne paket aranžmane te se odluči za onoga koji mu u tom trenutno sadržajem te financijski najviše odgovara. Jedna od negativnijih stvari je što također može vidjeti paket aranžmane konkurencije te tako ima više mogućnosti za odabrati s obzirom da je danas konkurencija ogromna. Iz tog razloga Web stranica preko koje će turisti kupiti naš paket aranžman mora biti savršena i razlikovati se od drugih Web stranica kako bi privukli značajan broj turista.

**CRM sustav:** CRM (Customer Relationship Management) sustav je tehnološki alat ili softverska platforma koja pomaže organizacijama u upravljanju interakcijama s postojećim i potencijalnim klijentima („ *Importance of Customer Relationship Management*“, 2022). CRM sustav omogućuje organizacijama da učinkovito prate, analiziraju i upravljaju svojim odnosima s klijentima te pruže personaliziranu uslugu. Ključne značajke i funkcionalnosti CRM sustava su:

- 1.)centralizirana baza podataka,
- 2.)upravljanje prodajnim aktivnostima,
- 3.)upravljanje marketinškim kampanjama,
- 4.)upravljanje korisničkom podrškom,
- 5.)analiza podataka i izvještavanje,
- 6.)automatizacija procesa

CRM sustav pomaže turoperatorima i turističkim agencijama poboljšati interakciju s klijentima, izgraditi dugoročne odnose, personalizirati uslugu, povećati prodaju i zadovoljstvo klijenata.

#### 4.2. Suvremene aplikacije, platforme i rješenja u poslovanju turističkih posrednika

U poslovanju turističkih posrednika u današnjem vremenu velik utjecaj imaju aplikacije i platforme odnosno tehnološka rješenja koja su se kroz mnogo godina razvijala kako bi došla na razinu koja će pomoći u poslovanju. Od toga da su na početku aplikacije i platforme bile samo mala pomoć, danas su one neizostavan dio poslovanja svakog turoperatora i turističke agencije.

**SINTESYS** – tvrtka ABC Informatic d.o.o. je u proteklim godinama rada uz pomoć velikih korporacija i turističkih posrednika izgradila informacijski sustav koji u potpunosti obuhvaća poslove organizacije, prezentacije, evidencije, prodaje usluga i proizvoda te mnoge druge funkcije i mogućnosti („SINTESYS“, bez dat.). Ova IT tvrtka je iz Hrvatske te je njihov napredak u zadnjim godinama vrlo značajan te proizvodnjom ovog sustava su se uvelike probili na tržištu gdje bi trebali i ostati. Ovaj informacijski sustav je namijen za korištenje u turističkoj industriji, a posebice za turističke agencije i turooperatore. Sintesys predstavlja proizvod koji je moderan te također funkcionalan u polju turizma te je popularan na svjetskom tržištu. Može se reći za ovaj sustav da je unaprijedio poslovanje u turizmu te da ga je odveo na višu razinu. Također ovakav će se sustav kroz godine nadograđivati sukladno potrebama tržišta te će se kroz njegovo korištenje pokušati zadovoljiti potrebe kupaca odnosno potrošača u najvećoj mjeri.

**BOOKING.com** – booking.com je najraširenija i najpoznatija aplikacija odnosno sustav u turističkoj industriji. Booking.com omogućuje turistima te turističkim posrednicima da se povežu te da ostvare svoj cilj. Booking.com kao aplikacija je jednostavna i praktična za korištenje sa svim uputama koje vode do određenog traženog pojma. Suradnja turističkih posrednika i booking.com-a odvija se putem partner programa. U okviru Booking.com daje mogućnost turističkim posrednicima da se služe njihovom platformom za rezervacije te također i za druge svakojake usluge uz naravno određena pravila i dogovorenu proviziju („*Commission rates for Booking.com*“, 2022). Ovakav način suradnje turističkih posrednika i Booking.com-a je značajno isplativo za turističke posrednike iz razloga što im omogućava da ponude široku lepezu smještaja, a bez da moraju direktno pregovarati sa smještajem. Također, dobra stvar turističkim posrednicima je da im se omogućava korištenje različitih alata s kojima privlače veći broj gostiju.

**TRIPADVISOR** – TripAdvisor je jedna od najvećih turističkih platformi na svijetu gdje korisnici mogu vidjeti i pronaći svakojake informacije o određenim kafićima i restoranima, različitim apartmanima i hotelima te drugim turističkim lokacijama. TripAdvisor je poznat po svojoj mobilnoj aplikaciji koju

upotrebljava velik broj ljudi kako bi vidio recenzije određenih turističko-ugostiteljskih objekata koje će mu pomoći u donošenju krajnje odluke gdje ići. TripAdvisor daje mogućnost turističkim posrednicima da promoviraju sebe i svoje usluge te na taj način dostignu veću masu ljudi. Benefiti turističkih posrednika su razni npr. korisnici imaju pravo ocijeniti i recenzirati svoje putničke usluge te to daje mogućnost agencijama da dobiju povratne informacije od svojih gostiju kako bi shvatili kakvo su iskustvo proživjeli („*Tripadvisor Experiences*“ ,2021). TripAdvisor kao platforma dodjeljuje Certifikat izvrsnosti onima koji imaju pozitivne recenzije konstantno.

**AIRBNB** – Airbnb je platforma putem interneta koja omogućuje turistima da traže, pregledavaju i u konačnici rezerviraju smještaj. Ova platforma je jedna od najvećih i najpoznatijih na svijetu te nije čudo da turistički posrednici surađuju s njima. Airbnb i turistički posrednici surađuju preko posebnih platformi pod nazivima „Airbnb for Work“ i „Airbnb for Professionals“ („AirBnb for everyone“, bez dat.). „Airbnb for Work“ daje mogućnost agencijama da svojim gostima ponude smještaj kada idu na poslovna putovanja putem Airbnb-ove platforme. Turističke agencije lako upravljaju smještajem i rezerviraju ga putem ove platforme. „Airbnb for Professionals „ daje mogućnost menadžerima i vlasnicima da nude usluge na visokoj odnosno profesionalnoj razini svojim klijentima koji putuju iz najčešće poslovnih razloga. U ovom slučaju turističke agencije surađuju sa Airbnb-om , dok turoperator rjeđe iako se zna dogoditi kada to ovisi o nekim specifičnim potrebama gosta koje turoperator nemože samostalno ostvariti.

**VRBO** – to je platforma koja daje mogućnost vlasnicima svojih nekretnina da daju u najam svoje apartmane, kuće i mnoge druge smještajne objekte na određeni dogovoreni period. Turistički posrednici surađuju sa Vrbo-om zbog toga što im ta platforma omogućava mnogo stvari. Daje im mogućnost da njihovi gosti rezerviraju smještajni objekt direktno putem te platforme, mogu koristiti alate koji će im pomoći pri doseganju većeg broja gostiju, također gosti nakon objave mogu ostaviti recenziju i ocjenu koja pomaže pri gradnji povjerenje među turističkim posrednicima i njihovim klijentima. Ova platforma je najpopularnija kod većih grupa ili obitelji iz razloga što najčešće traže takve kuće za odmor.

Slika 4. Četiri najdominantnije turističke platforme na svijetu

**Booking.com**



Izvor: <https://www.laymyhat.com/portfolio/ota-comparison-airbnb-vrbo-booking-tripadvisor-what-are-they-and-which-is-best-for-owners/>

**EZUS** – takozvani Ezus je softver putničkih agencija za prilagođena putovanja koji je trenutno među najvećim i najprepoznatljivijim softverima u svijetu. Zbog njegove jednostavnosti velik broj turističkih posrednika se odlučio za njegovo korištenje. Ezus koriste dolazni i odlazni turoperatori, turističke agencije te tvrtke koje upravljaju odredištima. Cilj ovog softvera je da se njegovim korištenjem da veća mogućnost turističkom posredniku za brzo stvaranje prilagođenog putovanja rezervaciju tog putovanja, praćenje putovanja, odgovaranje na upite klijenata te plaćanje klijenata.

**REZDY** - Rezdy je online platforma za upravljanje i distribuciju turističkih i putničkih proizvoda. Rezdy omogućuje korisnicima da na lak način dodaju, uređuju i upravljaju svojim ponudama, kao što su pojedine ture, turističke aktivnosti, jednodnevni izleti i drugi proizvodi („*Online Booking System Rezdy*“ ,2023). Platforma daje mogućnost praćenja dostupnosti za svaki proizvod te automatsko ažuriranje raspoloživosti kapaciteta kako nebi došlo do takozvanog „overbookinga“. Također ova platforma podržava i plaćanja na različite načine poput depozita, online plaćanja ili plaćanja po dolasku. Rezdy daje mogućnost gostima da ostavljaju recenzije i ocjene nakon svog putovanja što je u današnje vrijeme vrlo korisno. Još jedna velika stavka je da imaju podršku za većinu jezika i valuta u svijetu. Rezdy je posebno koristan za male i srednje turističke operatore koji žele pojednostaviti procese rezervacija i upravljanja svojim poslovanjem.

**TRIPWORKS** – Tripworks je nova platforma koja je u malo vremena postala viralni hit te je nagrađivana za jednu od najefikasnijih platformi. Većini posrednika se sviđa opcija besplatnog odricanja koju Tripworks ima te također poklon kartice koje se dobijaju uz članstvo te ih mogu iskoristiti na svojim klijentima. Prema rangiranim turističkim platformama trenutno je Tripworks prvi na listi te su sve recenzije koje su ostavljene ocijenjene odličnom ocjenom. Tripworks daje mogućnost rezervacija pojedinih aktivnosti, izrada plana putovanja, upravljanja rezervacijama i odricanja, upravljanje cijenama, obradu plaćanja i mnoge druge mogućnosti.

**TOURSYS** – Toursys je suvremeni softver koji koriste turističke agencije i turoperatori jer pomaže pri spajanju klijenata i posrednika. Ovaj softver omogućuje kreiranje specifične ponude, rezervaciju i upravljanje cijenama. Sve se radi na online bazi te ima podršku korištenja svih jezika što je vrlo bitna stavka iz razloga da što veći broj ljudi može doprijeti do toga. Također podržava svaku svjetsku valutu i može mu se pristupiti s bilo kojeg uređaja spojenog na internetsku mrežu. Ono što ističe

Toursys od drugih platformi je to da su sve informacije i podaci pohranjeni na takozvanom „oblaku“ te to daje mogućnost da im se pristupi sa bilo kojeg uređaja i bilo gdje.

**FAREHARBOR** - Fareharbor je online platforma za upravljanje rezervacijama i prodajom jednodnevnih izleta, tura i aktivnosti. Ova online platforma namijenjena je turističkim posrednicima, turističkim agencijama i sličnim poslovnim subjektima kako bi im olakšala proces rezerviranja, upravljanja kapacitetima i distribucije svojih proizvoda i usluga. FareHarbor automatski šalje potvrde o rezervaciji klijentima, čime se olakšava komunikacija i smanjuje potreba za ručno upravljanim potvrdama („*FareHarbor System*“, 2023.). Fareharbor kao platforma ima više od 18 000 klijenata u preko od 90 zemalja diljem svijeta. Jedan od minusa ove platforme je da nema mogućnosti da operateri preuzmu naknadu za pojedinu rezervaciju što naprimjer platforma Tripworks ima.

**BEYONK** – Beyonk je softver koji koriste turistički posrednici koji prodaju ulaznice te se pokazao kao pravi pogodak u tom području. Surađuje sa pružateljima pojedinih izleta, događaja, kulturnih aktivnosti, atrakcija, tečajeva, pojedinih muzeja te festivala. Kao softver olakšao je dogovor i kupnju ulaznica velikom broju klijenata. Daje mogućnost da se isproba besplatno na određeni period kako bi organizacije provjerile odgovara li im sve što ova platforma pruža. Cjelokupan sustav prodaje ulaznice je jednostavan za klijente i za goste te se je iz tog razloga brzo rastuća platforma na tržištu.

**STARBOARD SUITE** - Ova vrsta softvera olakšava turističkim posrednicima turistička putovanja i aktivnosti koje uključuju organizaciju i upravljanje poslovanjem, dok klijentima agencija omogućava jednostavniju rezervaciju i bolje korisničko iskustvo. Softver ima opciju prilagodbe svog sučelja po želji turističkog posrednika što ga ističe i razlikuje od većine drugih platformi i pozicionira na veće mjesto. Ovaj sustav se najviše koristi kod rezerviranja turističkih tura brodom te sportova koji su povezani s vodom („*Starboard Suite Platform*“ , 2022). Najveći broj rezervacija s ovom platformom je upravo rezervacije charter krstarenja koja su vrlo popularna u svijetu. Također u porastu su im i rezerviranja za ture promatranja dupina i kitova što ljudi sve češće biraju. Ovaj sustav također ima mogućnost ostavljanja recenzije što je danas neizostavan dio u turizmu iz razloga što većina gostiju prvo pogleda mišljenje ljudi koji su koristili usluge.

**PEEK PRO** – Peek Pro platforma omogućuje korisnicima više rezervacija u manje vremena jer svojim jednostavnim sučeljem motivira i klijente i goste. Također i oni imaju mogućnost prilagodbe sučelja što olakšava rad mnogim turističkim posrednicima. Njihov je cilj pokušati automatizirati apsolutno sve, počevši od rezervacija pa sve do ulaznica koje bi pretvorili u QR ulaznice kako bi uštedjeli na vremenu i novcu. Mobilna aplikacija im je podržana i za iOS i za Android uređaje što je vrlo bitno kako bi dosegli velik broj klijenata. Nude velik broj aktivnosti kao što su : iznajmljivanje čamaca, iznajmljivanje jet-skija, VR iskustva, ture autobusom, ture brodom, ziplane, rafting, posjete ukletim kućama, ture helikopterom i mnoge druge aktivnosti. Turistički posrednici koji koriste ovu platformu mogu preko nje ponuditi gostima na jednostavan način sve vrste turističkog sadržaja te je iz tog razloga ova platforma tako popularna.

**XOLA** – Xola je sustav rezerviranja i marketinga putem interneta najčešće korišten od strane malih i srednjih poduzeća odnosno turističkih posrednika u razvoju. Xola softver pokušava sve pojednostaviti i postaviti na jedno mjesto , kao što su rezervacije, plaćanja, upravljanja marketingom, praćenja putovanja i ostalo, i to sve radi lakšeg pregleda navedenih aktivnosti. Posrednicima se jako sviđelo to što Xola ima mogućnost vrlo napredne vizualne prezentacije gostu ,koja utječe na njihov odabir u konačnici, te također jednostavan sustav kreiranja kupona i popusta koji je gostima najveća prednost ovog softvera.

**WE TRAVEL** – platforma We Travel je osnovana 2016. godine i od tada niže uspjehe na poljima automatizacije i digitalizacije procesa rezerviranja turističkih putovanja. Ovaj sustav je namijenjen najčešće agencijama koje provode grupna i višednevna putovanja jer je najviše baziran na taj segment. Na turističkom tržištu kotira vrlo dobro te mjesečno ima više od 25 000 pregleda. Opcije plaćanja su prilagodljive što čini razliku i privlači klijente. Korisnici mogu prilagoditi itinerar , datume putovanja i sve važne aktivnosti na putovanju. Ova platforma je direktno specijalizirana za putovanja većih grupa da samim time daje više informacija o tom segmentu kako bi klijenti znali što ih očekuje.

**BIZAWAY** – BizAway softver omogućava rezerviranja putovanja te je specijaliziran posebno za poslovna putovanja. Njihova orijentiranost poslovnim putovanjima se pokazala uspješnom iz razloga što je danas broj takvih putovanja sve veći i veći. BizAway kao platforma nudi mogućnosti

prijevoza odnosno transfera i parkinga , planiranje i upravljanje konferencijama i grupnim sastancima te prilagođene cijene i kartice vjernosti („*Business Software BizAway*“, 2022). Također pozitivna je stvar što postoji Instant Chat gdje se korisnici mogu odmah obratiti ChatBotu koji će pokušati riješiti problem ,a ako žele razgovarati sa stvarnom osobom Hitna podrška je uvijek dostupna te će agent odgovoriti u najkraćem roku. Prednost je također ta što je sva korisnička podrška na svim jezicima te je lakše stupiti u komunikaciju s korisnikom.

**REGPACK** – Regpack je softver koji služi za registraciju odnosno prijavu za određene događaje, kampove, konferencije, individualne tečajeve i druga okupljanja. Turistički posrednici koriste ovu platformu kako bi na jednostavniji način prikupili informacije od sudionika, kako bi olakšali plaćanje i upravljali administrativnim dijelom registracije. Regpack omogućava korisnicima da sigurno izvrše online plaćanja za registraciju putem različitih platnih kanala. Platforma omogućava organizatorima brzu obradu i analizu prikupljenih podataka što omogućava napredak u poslovanju i bolju organiziranost. Također softver podržava više svjetskih valuta i jezika kako bi se što više globalno ekspanzirao.

**BOKUN** – Bokun je softver koji koriste turistički posrednici poput turoperatora. On kao softver uključuje mehanizam za rezerviranje putem interneta, upravljanje kanalima, upravljanje resursima, upravljanje marketingom, widgete web stranice, alat za izradu web stranica i još mnogo alata koji se daju na korištenje turoperatorima. Pomoću ovog softvera pojednostavlja se poslovanje turoperatora i korisnika njihovih usluga. Rekonfigurirali su korisničku podršku te na sve upite agent odgovara u nekoliko sati te su korisnici time vrlo zadovoljni. Također Bokun platforma daje mogućnost 14 dana koristiti softver potpuno besplatno da se uvjerite u njegovu funkcionalnost. Bokun je stvorio i internetsku tržnicu odnosno Bokun Marketplace gdje se može surađivati sa dobavljačima i prodavačima te se mogu ponuditi svoji proizvodi.

**CHECKFRONT** – Checkfront platforma je jedna od najfleksibilnijih na svijetu jer se prilagođava svim potrebama turističkog posrednika i krajnjeg klijenta odnosno gosta na najbolji mogući način s mogućnošću promjenjivog sučelja. Ova platforma služi za rezerviranje izleta, tura brodom ili autobusom, smještaja, transfera i mnogih drugih usluga. Prednost ovog softvera je što turistički posrednici mogu integrirati rezervacijski sustav direktno na svoje web stranice kako bi klijenti

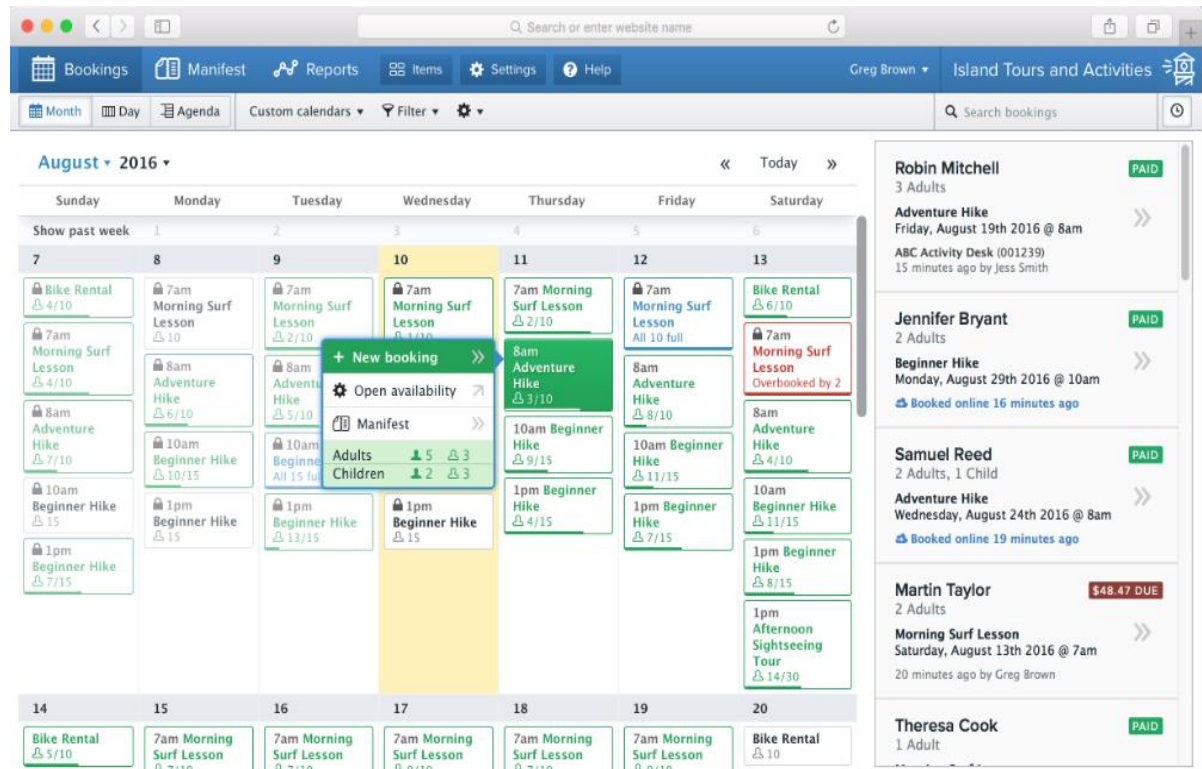


odnosno turisti mogli obaviti rezervacije bez napuštanja stranice. Platforma ima mogućnost automatski slati određene potvrde, podsjetnike i druge obavijesti turističkim posrednicima i gostima.

**TREKKSOF** – Trekksoft je softver za rezervacije na tržištu turizma i njime povezanih aktivnosti koji je s vremenom postao jedan od najvećih u Europi. Pruža usluge online rezerviranja i plaćanja turističkim posrednicima, poput turističke agencije ,u više od 130 zemalja na svijetu. Softver TrekkSoft olakšava turoperatorima i turističkim agencijama procese planiranja, analiziranja, upravljanja i komunikacije s turistima. Gostima daje mogućnost jednostavnog načina za rezervaciju i plaćanje putem online stranice.

Ovo su samo neke od platformi odnosno tehnoloških rješenja koja se danas koriste u poslovanju turističkih posrednika. Zamijetili smo da imaju vrlo važnu ulogu jer ih danas svi upotrebljavaju kako bi ostali u korak s vremenom i konkurencijom. Platforme kao što su ove pojednostavljaju poslovanje turističkim posrednicima te ubrzavaju proces integriranja s potencijalnim klijentima. Većina ovih platformi ima vrlo dobro razvijenu korisničku podršku što je danas od iznimne važnosti kako bi klijenti kojima nije sve jasno mogli postaviti pitanje i u najkraćem mogućem roku dobiti odgovor na svoj zahtjev. Bilandžić, M. i Javorović, B. (2007.) predviđeli su u svojoj knjizi da će suvremena informacijsko-tehnološka rješenja poput ovih promijeniti način poslovanja u turizmu zauvijek te omogućiti da veći broj ljudi dobije priliku posjetiti neku određenu lokaciju na jednostavniji način nego prije. Ovakva rješenja su pomogla turističkim posrednicima da dopru do većeg broja ljudi te su im omogućila da na što lakši,brži i bolji način odrade svoj posao.

Slika 5. Prikaz značajki FareHarbor platforme u odnosu na PeekPro platformu



Izvor : <https://sourceforge.net/software/compare/FareHarbor-vs-Peek-Pro/>

## 5. ZAKLJUČAK

U današnjem dobu upotreba suvremenih informacijskih tehnologija odnosno rješenja u poslovanju turističkih posrednika je iznimno važna jer ne bi mogli zamisliti život bez njih. Općenito je upotreba informacijskih tehnologija promijenila cijeli turizam na bolje iz razloga što su turisti dobili veće mogućnosti za odabir određenih paketa aranžmana koji im odgovaraju, a korištenjem informacijskih tehnologija turoperatoru i turističkim agencijama je omogućilo da analizira i promatra želje i potrebe turista te tako pokušava zadovoljiti njihove potrebe. Turoperatoru i turističke agencije su znaju ulogu informacijskih tehnologija iz razloga što je ona glavna u čitavom nizu poslovnih djelatnosti i svakojakih poslovnih grana. Također velika je stavka da je za uspješno poslovanje turističkih posrednika veoma važan level usluge koji zavisi o novim tehnološkim inovacijama koje je posrednik donio u poslovanje. Primjena suvremenih informacijsko-tehnoloških rješenja od velikog je interesa za tvrtku, jer se troškovi smanjuju, administracija radi brže, također proces odlučivanja je na većem nivou, postajemo više konkurentni sa drugim organizacijama i korporacijama. Ono što je jako bitno je prilika da se bolje analizira kompletno stanje na tržištu na kojem neki određeni turoperator i turistička agencija posluju, analize svih tvrtki koje smatramo konkurencijom i naravno ono uvijek najbitnije, a to je zadovoljstvo turista i njegovih potreba i želja. Danas je na tržištu velik broj turističkih posrednika što samim time znači da je konkurencija ogromna te bi turistički posrednici trebali pratiti trendove na tržištu kako bi se više približili potencijalnim turistima te bili brži i bolji od konkurencije. Kako bi se suprostavili konkurenciji turistički posrednici traže mnoge načine te u konačnici i suradnje sa internetskim platforma koje su poznate u svijetu te preko njih pokušavaju preći svoju konkurenciju i ostvarili profit i prepoznatljivost među klijentima. Aplikacije i platforme koje su promijenile način putovanja i općenito turizma uvjetuju više od pola dolazaka turista u cijelom svijetu. Iz tog razloga one su doprinijele da turistički posrednici imaju mogućnost i preko njihovih platformi poslovati na uspješan način. Suvremena informacijsko-tehnološka rješenja su olakšala povezivanje turističkih posrednika sa ostalim putničkim agencijama, dobavljačima te potencijalnim turistima u konačnici. Kada sažmemo sve zaključak je da su suvremena informacijsko-tehnološka rješenja kod turističkih posrednika neizostavan element u njihovom poslovanju.

## 6. LITERATURA

1. Spasić, V., Pavlović, D. (2018.) Poslovanje turističkih agencija i organizatora putovanja
2. Čavlek, N. (1998.) Turoperatori i svjetski turizam, raspoloživo na: <https://www.jstor.org/stable/23234044> , pristupljeno (01.07.2023.)
3. Vukonić, B., Keča, K., Pukšar, I. (2015). Turističke agencije – 2. izdanje. Zagreb: VPŠ Libertas
4. Galičić V., Šimunić M. (2006) Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u turizmu i Hotelijerstvu, str. 97-99
5. *Components of an ICT system*(2019), raspoloživo na: <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/ICT-information-and-communications-technology-or-technologies> , pristupljeno (03.07.2023.)
6. Horvat, H. (2023.) Operativni sustavi i računalne mreže , Osijek
7. *The Importance of Information Technology in Business Today*, raspoloživo na: <https://www.business2community.com/tech-gadgets/importance-information-technologybusiness-today-01393380> (05.07.2023.)
8. Čavlek, N., Matečić, I., Ferjanić Hodak, D. (2010). Pokretači inovacija u turizmu, str. 8-10
9. *Key intranet capabilities*, raspoloživo na <https://www.clearbox.co.uk/key-intranet-capabilities-how-does-yours-compare/> , pristupljeno (06.07.2023.)
10. Gržinić, J., Floričić, T. (2015): Turoperatori i hotelijeri u suvremenom turizmu, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Pula str. 56
11. *Importance of Customer Relationship Management* (2022) , raspoloživo na <https://www.qbrainx.com/blog/importance-of-customer-relationship-management-crm/> , pristupljeno (08.07.2023.)
12. Sintesys,(bez dat.), raspoloživo na <https://sintesys.hr/o-nama/> , pristupljeno (15.07.2023.)
13. *Commission rates for Booking.com*(2022.), <https://prenohq.com/blog/ota-commission-rates-expedia-booking-com-more/> , pristupljeno (15.07.2023.)
14. *Tripadvisor Experiences* (2021.), raspoloživo na <https://pro.regiondo.com/blog/tripadvisor-experiences-make/> , pristupljeno(15.07.2023.)
15. AirBnb for everyone, (bez dat.), raspoloživo na <https://www.wereldreizigers.nl/hr/savjeti-za-putovanja/%C5%A1to-je-airbnb-i-kako-radi/> , pristupljeno (15.07.2023.)
16. *Business software BizAway*, raspoloživo na <https://bizaway.com/en/why-bizaway/> , pristupljeno (24.08.2023.)

17. *Online Booking System Rezdy*, (2023.) , raspoloživo na <https://rezdy.com/> , pristupljeno (24.08.2023.)
18. *FareHarbor System*, (2023.) , raspoloživo na <https://fareharbor.com/> , pristupljeno (24.08.2023.)
19. *Starboard Suite Platform*, (2022.) , raspoloživo na <https://www.starboardsuite.com/> , pristupljeno (24.08.2023.)
20. Bilandžić, M. i Javorović, B. (2007.), *Poslovne informacije i business intelligence*, Golden Market

## 7. SAŽETAK

Ovaj rad istražuje povezanost između informacijskih tehnologija i turizma odnosno turističkih posrednika. Suvremena informacijsko-tehnološka rješenja unaprjeđuju turizam u svakom pogledu. Turistički posrednici odnosno turoperatori i turističke agencije su se morali kako je vrijeme išlo prilagoditi trendovima na tržištu te usvojiti suvremene načine za približavanje gostima. Uz pomoć suvremenih IT rješenja većina posredničkog posla se prebacila online sve od rezerviranja smještaja, prijevoza, mogućnosti kupnje pojedinog aranžmana do mnogih drugih usluga. Ustanovili smo da je na turističkom tržištu konkurencija ogromna te da svaki turistički posrednik pokušava uvesti nešto novo i inovativno na tržište. Mnogi turistički posrednici pokušavaju poboljšati svoje web stranice kako bi izgledom i lakoćom odabira onoga što gostu treba i što želi, privukli što veći broj krajnjih korisnika odnosno turista. U današnjem svijetu turistički posrednici bi bili u jako lošem položaju da se nisu prilagodili suvremenim informacijsko-tehnološkim rješenjima kao što su gore navedeni alati poput: CRS-a, GDS-a, ekstraneta, intraneta i mnogih drugih. Također u ovom radu smo analizirati razlike između turoperatora i turističkih agencija te smo objasnili njihovo poslovanje na primjerima. Naveli smo neke od najpoznatijih turoperatora na svijetu i utvrdili njihove prednosti u odnosu na druge. Iznenađujuć je podatak da u Republici Hrvatskoj postoji toliko turističkih agencija s obzirom na sezonalnost domicilnog turizma. Iz ovog analiziranja možemo pretpostaviti da je razlog velikog broja turističkih agencija upravo velika potražnja i velik broj turista koji traži njihove usluge. Ustanovili smo da u poslovanju turističkih posrednika veliku ulogu imaju aplikacije i platforme poput Booking.com ili Peek Pro-a i ostalih s kojima turistički posrednici moraju poslovati kako bi bili konkurentni s ostalima. Platforme koje se koriste kod turističkih posrednika unaprijedile su turizam u svijetu i prikazale koliko smo ovisni o takvim tehnološkim rješenjima. U konačnici možemo reći da je danas nemoguće zamisliti turističko posredovanje bez suvremenih informacijsko-tehnoloških alata i platformi koji su redizajnirali čitavo posredovanje i podignuli ga na višu razinu dostupnu velikom broju ljudi.

**Ključne riječi:** turističke agencije, turoperatori, suvremena informacijsko – tehnološka rješenja

## 8. SUMMARY

This paper explores the relationship between information technology and tourism, specifically focusing on tourism intermediaries. Contemporary information technology solutions enhance tourism in every aspect. Tourism intermediaries, namely tour operators and travel agencies, have had to adapt to market trends and adopt modern approaches to connect with guests as time has progressed. With the help of contemporary IT solutions, a majority of intermediary tasks have shifted online, ranging from accommodation and transportation bookings to purchasing individual packages and many other services. We have observed that competition in the tourism market is immense, with each tourism intermediary striving to introduce something new and innovative to the market. Many tourism intermediaries are striving to enhance their websites in order to attract a larger number of end users or tourists through appealing designs and user-friendly selection processes. In today's world, tourism intermediaries would be at a significant disadvantage if they hadn't adapted to modern information technology solutions, such as the aforementioned tools like CRS (Central Reservation System), GDS (Global Distribution System), extranets, intranets, and many others. Additionally, in this paper, we analyze the differences between tour operators and travel agencies, explaining their operations through examples and tracing their historical beginnings. We have listed some of the world's most renowned tour operators and identified their advantages over others. It is surprising to note the significant number of travel agencies in the Republic of Croatia considering the seasonal nature of domestic tourism. From this analysis, we can presume that the high demand and the large number of tourists seeking their services are the reasons behind the abundance of travel agencies. We have established that in the business of travel intermediaries, applications like Booking.com and others play a significant role. These are platforms with which travel intermediaries must engage in order to remain competitive with others. The platforms used by travel intermediaries have improved global tourism and demonstrated how dependent we are on such technological solutions. Ultimately, it is impossible to imagine tourism intermediation today without modern information technology tools and platforms that have redesigned the entire intermediary process and elevated it to a higher level accessible to a large number of people.

**Keywords:** travel agencies, tour operators, modern information technology solutions

## 9. PRILOZI(POPIS SLIKA)

Slika 1. Usporedba pojma turoperator i turistička agencija - <https://ppt-online.org/276615->

Slika 2. Prikaz Globalnog distribucijskog sustava(GDS) - <http://www.hotelogix.com>

Slika 3. Prikaz sličnosti i različitosti između intraneta i ektraneta  
([https://www.researchgate.net/figure/Difference-between-Intranet-and-Extranet\\_fig1\\_332109717](https://www.researchgate.net/figure/Difference-between-Intranet-and-Extranet_fig1_332109717)) –

Slika 4. Četiri najdominantnije turističke platforme na svijetu –  
<https://www.laymyhat.com/portfolio/ota-comparison-airbnb-vrbo-booking-tripadvisor-what-are-they-and-which-is-best-for-owners/>

Slika 5. Prikaz značajki FareHarbor platforme u odnosu na PeekPro platformu  
<https://sourceforge.net/software/compare/FareHarbor-vs-Peek-Pro/>