

**SVEUČILIŠTE U SPLITU
EKONOMSKI FAKULTET**

ZAVRŠNI RAD

**INFORMACIJSKI SUSTAVI U RECEPCIJSKOM
POSLOVANJU**

Mentor:

Doc. dr. sc. Daniela Garbin Praničević

Student:

Jurica Čevra

Split, rujan 2016.

SADRŽAJ

1. UVOD	1
1.1. Problem istraživanja	1
1.2. Cilj rada	1
1.3. Metode rada	1
1.4. Struktura (sadržaj) rada	2
2. INFORMACIJSKA TEHNOLOGIJA (IT) KAO PODRŠKA HOTELSKIM PROCESIMA,	3
2.1. Definiranje informacijskih sustava i poslovnih IT u hotelijerstvu	3
2.2. Faze informatizacije hotelijerskog poslovanja	9
2.3. Informacijsko-komunikacijske tehnologije (ICT) u hotelskom poslovanju	12
2.4. Informacijska tehnologija kao podrška hotelskim procesima	14
2.4.1. Elektroničko poslovanje	17
3. ZNAČAJ IT ZA RECEPCIJSKO POSLOVANJE HOTELA	20
3.1. Definiranje značaja odjela recepcije za poslovanje hotela	20
3.2. Informatizacija recepcijskog poslovanja	22
3.3. Značaj informacijskih tehnologija za poslovanje odjela recepcije	25
3.3.1. Strateški značaj IT za hotel kao poslovni sustav	26
4. ANALIZA SUVREMENIH TEHNOLOŠKIH RJEŠENJA PODRŠKE RECEPCIJSKOM	29
4.1. Integrirani hotelski informacijski sustav	29
4.2. Informacijske tehnologije na recepcijskom odjelu	30
4.2.1. ERP sustavi	30
4.2.2. Informacijske tehnologije u recepcijskom poslovanju	31
4.2.3. Primjeri informacijskih tehnologija u recepcijskom poslovanju	32
5. ZAKLJUČAK	36
6. POPIS LITERATURE	38
7. SAŽETAK	40

1. UVOD

1.1. Problem istraživanja

Problem istraživanja u ovom radu se odnosi na definiranje odnosno prikaz značaja novih informacijskih tehnologija u recepcijskom poslovanju nekog hotelijerskog poduzeća. Prisutnost i značaj novih tehnologija u hotelijerskom poslovanju je u stalnom porastu, a u ovom radu se nastoji dati prikaz mjere odnosno stupnja u kojem je navedeni trend prisutan.

1.2. Cilj rada

Cilj ovog diplomskog rada je analiza i usporedba funkcionalnosti suvremenih sustava za podršku u recepcijskom poslovanju. Stoga se u radu navodi operativni i strateški značaj rješenja za hotel kao poslovni sustav.

1.3. Metode rada

Metode koje se koriste prilikom izrade ovog diplomskog rada su metoda prikupljanja, deskripcije, analize i sinteze, metoda usporedbe te metoda indukcije i dedukcije prikupljenih informacija odnosno saznanja prilikom istraživanja tematike ovog rada.

1.4. Struktura (sadržaj) rada

Ovaj rad se sastoji od pet ključnih cjelina kojima se postepeno izlaže tematika informacijskih tehnologija u poslovanju hotela. Riječ je o sljedećim cjelinama:

1. Uvod
2. Informacijska tehnologija (IT) kao podrška hotelskim procesima, opći pregled
3. Značaj IT za recepcijsko poslovanje hotela
4. Analiza suvremenih tehnoloških rješenja podrške recepcijskom poslovanju
5. Zaključak

2. INFORMACIJSKA TEHNOLOGIJA (IT) KAO PODRŠKA HOTELSKIM PROCESIMA, OPĆI PREGLED

2.1. Definiranje informacijskih sustava i poslovnih IT u hotelijerstvu

Prije ulaska u definiranje informacijskih tehnologija u hotelijerstvu neophodno je izložiti uvodne činjenice i informacije vezane kako za *informacijske sustave uopće*, tako i za samu *namjenu informacijskih sustava*, odnosno za *poslovne informacijske tehnologije*. Kako bi bilo moguće definirati informacijske sustave, neophodno je na prvom mjestu krenuti od kratkog definiranja *pojmovna sustava i informacija uopće*, te razlike informacijskih sustava i informacijskih tehnologija, nakon čega se autor upušta u izlaganje poslovnih informacijskih tehnologija u hotelijerstvu, ICT-a u hotelijerstvu te u izlaganje i definiranje recepcijskog poslovanja.

Sustav se definira kao cjelina odnosno skup načela po kojima su složeni i uređeni veći broj elemenata koji se pokoravaju određenim pravilima.¹ U praksi se pojam sustava ne odnosi isključivo na informacijske sustave ili tehnologije nego se sustavom podrazumijeva svaka pojava koja se sastoji od više (od jednog) elemenata koji međusobnim djelovanjem donose neko djelovanje odnosno neki smisleni rezultat, neovisno da li je riječ o području prirodnih sustava, bioloških, društvenih, ekonomskih, tehničkih ili pak logističko-matematičkih sustava.

Tako se sustav vrlo često definira kao „postojanje skupa objekata (dijelova) objedinjenih vezama između njih samih i njihovih svojstava. Pri tome objekti (dijelovi) funkcioniraju u vremenu kao cjelina. Svaki objekt (podsustav) ili ćelija (element) radi sa zajedničkim ciljem, koji stoji ispred sustava kao cjeline.“² Kako bi sustav odgovarao upravo

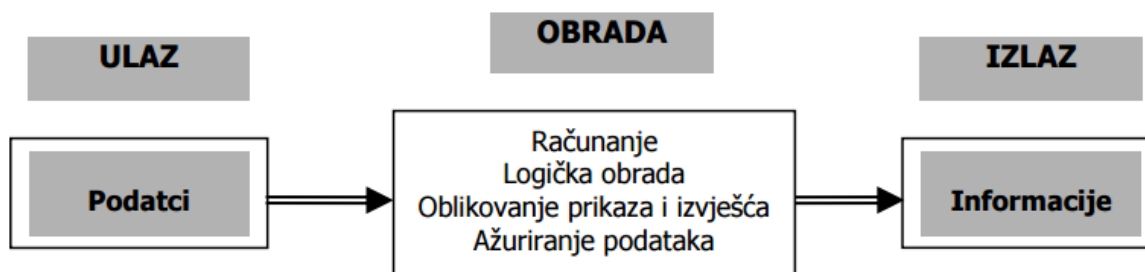
¹ <http://www.hrleksikon.info/definicija/sustav.html>

² <http://lumens.fthm.hr/enotice/2011/bc1ad1d3-268a-4df2-91a0-27118a1397f6.pdf>

danoj definiciji, on mora sadržavati barem dva (ili više) elementa, i to iz tog razloga što među njima mora postojati veza, struktura, skup elemenata i interakcija unutar sustava – kako bismo skup elemenata mogli nazvati sustavom. Također, svaki je sustav nadsustav nekom manjem sustavu, sustav je sam po sebi, te je podsustav nekom sustavu koji je veći od njega samog. Također, „svaki sustav je uređeni skup koji se sastoji od najmanje dva elementa koji interakcijom ostvaruju neku funkciju cjeline,“³ a opći model sustava se sastoji od a) ulaza, b) procesa (transformacija), te c) izlaza.⁴

Kada je riječ o informacijama, njima se podrazumijevaju nova znanja koja donose nove činjenice, ima karakter novosti, otklanja neizvjesnost i služi kao podloga za odlučivanje. Informacija je itekako usko povezana sa pojmovima podatka, svrsishodnim znanjem, obavještavanjem te rezultatom obrade podataka (i sl.), ali je sam pojam informacije mnogo širi od navedenih pojmova.⁵ Informacija se sastoji od elemenata koji se nazivaju podaci, odnosno obradom podataka dolazi do željene informacije.⁶ Zapis informacije se naziva podatak, pa se može reći da je podatak skup prepoznatljivih znakova na određenom mediju. Odnosno, u ovom smislu je informacija protumačeni podatak koji primatelju donosi novost čiju vrijednost on sam mora procijeniti. Ovaj proces (zajedno sa ulazom, transformacijom odnosno procesom obrade, i izlazom) najbolje opisuje sljedeći prikaz.

Prikaz br. 1. Proces dobivanja informacija



³ Panian, Ž., Poslovna informatika, Informator, Zagreb, 1999., str. 5.

⁴ O'Brien, J.A., Management Information Systems – A Managerial End User Perspective, IRWIN, Homewood, Boston, 1993., str. 14.

⁵ <http://lumens.fthm.hr/enotice/2011/bc1ad1d3-268a-4df2-91a0-27118a1397f6.pdf>

⁶ Roller, D., Informatički priručnik za nastavu i praksu, Informator, Zagreb, 1996., str. 7.

Izvor: Majdandžić, N., Kompjuterizacija poduzeća, Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku, Strojarski fakultet u Slavanskom Brodu, Slavonski Brod, 1994., str. 8.

Kada je dakle riječ o informacijskim sustavima (IS), proces dobivanja informacija se odvija u informacijskom sustavu, pa se može ustvrditi da informacije i informacijski tokovi predstavljaju materijalnu građu informacijskih sustava, pri čemu ulaz u informacijski sustav predstavljaju podatci, a obradom podataka dobivaju se informacije⁷, kao značajne i upotrebljive činjenice za krajnjeg korisnika.⁸

Informacije se kroz čitav sustav prenose putem informacijskih tokova. Na tim putovima informacije se u pravilu transformiraju, pri čemu se u sustavima posebno ističu centri intenzivne transformacije, koji se nazivaju centri obrade podataka. U tom smislu, u centru za transformaciju informacija prisutne su sljedeće aktivnosti⁹:

- Prikupljanje informacija
- Obrada informacija
- Emisija informacija korisnicima.

Informacijski sustav u ovom smislu je namijenjen upravljanju poslovnim procesima u nekoj poslovnoj organizaciji. Odnosno, u smislu teme ovog rada koja se obrađuje (informacijski sustavi u recepcijskom poslovanju hotela) valja istaknuti da je namjena informacijskih sustava upravljanje poslovnim procesima hotela kao poslovnog sustava.

Informacijski sustav, koji predstavlja skup ljudi i procedura kojima se prikupljaju, transformiraju i dostavljaju informacije u organizaciji,¹⁰ osim funkcije povezivanja i objedinjavanja elemenata sustava, ima ulogu uspostavljanja egzistencijalnih odnosa i veza s relevantnim sustavima u okolini.¹¹

⁷ Majdandžić, N., Kompjuterizacija poduzeća, Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku, Strojarski fakultet u Slavanskom Brodu, Slavonski Brod, 1994., str. 8.

⁸ O'Brien, J.A., Management Information Systems - A Managerial End User Perspective, IRWIN, Homewood, Boston, 1993., str. 21.

⁹ Žeželj, F., Informacijski sistemi u praksi, Informator, Zagreb, 1991., str. 10

¹⁰ O'Brien, J.A., Management Information Systems - A Managerial End User Perspective, IRWIN, Homewood, Boston, 1993., str. 6.

¹¹ Žeželj, F., Informacijski sistemi u praksi, Informator, Zagreb, 1991., str. 10

Informacijski sustav je „aktivni društveni sustav koji može (ali ne mora) koristiti suvremenu informacijsku tehnologiju. Za potrebe ovog rada valja naglasiti da informacijski sustav djeluje unutar nekog poslovnog sustava omogućavajući mu da komunicira unutar sebe i sa svojom okolinom.“¹²

Nadalje, prije definiranja poslovnih informacijskih tehnologija u hotelijerstvu valja izložiti postavke i okolnosti hotela kao poslovnog sustava. Autor radi izlaganja općeg pregleda u ovom dijelu rada definira hotel kao poslovni sustav, pa se neophodno dotiče i pitanja važnosti postavljanja komponenti informacijskih tehnologija u hotelskom poslovanju, kao preduvjet pravodobnog donošenja kvalitetnih odluka temeljenih na ispravnim (dakle točnim) informacijama, a sa svrhom pravilnog vođenja i upravljanja hotelskim poslovanjem.

Hotel kao poslovni sustav se sastoji od mnoštva međusobno povezanih elemenata, koji ostvaruju neke gospodarske i društvene ciljeve. Hotel, tj. poslovni sustav koji pripada sferi društvenih sustava i po svemu se razlikuje od prirodnih i tehničkih sustava, u području gospodarstva je: ¹³ složen, dinamičan, stohastičan, otvoren, organizacijski sustav. Odnosno, hotel po navedenim faktorima posjeduje elemente poslovnog sustava kojeg je neophodno podržati pravilno planiranim i integriranim informacijskim sustavima kako bi njegovo poslovanje moglo biti potaknuto i potpomognuto kvalitetnim pribavljanjem podataka, te njegovom obradom u svrhu dobivanja informacija čijom se manipulacijom dolazi do ostvarivanja željenog pozitivnog poslovnog rezultata.

Prilikom upravljanja hotelom važno je voditi se obilježjima hotela kao poslovnog sustava. Ova su obilježja povezana na način da čine svrsishodan sustav koji menadžerima može služiti kao vodilja projektiranja, organiziranja, te usavršavanja kako poslovnih funkcija hotela, organizacije poslovnih jedinica i sektora (i tome slično), tako i prilikom upravljanja i implementiranja informacijskih i tehnoloških informacijskih sustava u hotelsko poslovanje. Riječ je o sljedećim obilježjima hotela kao poslovnog sustava¹⁴: ciljevi, funkcija, struktura, ulazi (input), izlazi (output), proces, pravila ponašanja, rezultat, okolina, informacije.

¹² <http://lumens.fthm.hr/enotice/2011/bc1ad1d3-268a-4df2-91a0-27118a1397f6.pdf>

¹³ <http://lumens.fthm.hr/enotice/2011/bc1ad1d3-268a-4df2-91a0-27118a1397f6.pdf>

¹⁴ Turk, I., Deželjin, J., Organizacija informacijskog sistema, Informator, Zagreb, 1997., str. 3-5.

Sasvim je jasno da će menadžeri hotela moći donositi bolje i potpunije, odnosno preciznije odluke u smislu upravljanja hotelskim poslovanjem – ako se te odluke temelje na kvalitetno postavljenim informacijskim sustavima. „Informacijski sustavi osiguravaju menadžmentu točne i ažurne informacije u trenutku potrebnom za donošenje odluka, iz čega slijedi da je zadatak informacijskog sustava pravu informaciju dostaviti menadžmentu na pravo mjesto i u pravo vrijeme.“¹⁵ Kako bi se navedeno moglo provesti, potrebno je osigurati nesmetano obavljanje osnovnih funkcija IS-a u hotelu, odnosno slobodno i nesmetano prikupljanje podataka/informacija, njihovu obradu, pohranjivanje te na kraju krajeva i distribuciju tih saznanja relevantnim odnosno odgovornim osobama u hotelu.

Kako bi menadžment hotela mogao obavljati funkcije planiranja, organizacije i kontrole poslovnih aktivnosti neophodno je prethodno postavljanje komponenata informacijskog sustava za obradu podataka potrebnih za donošenje odluka.

Ovdje valja spomenuti da je svrha uključivanja informacijskih tehnologija upravo uspostava odgovarajućeg sistema prikupljanja, obrade i distribucije podataka (informacijskih sustava) unutar i/ili izvan hotela, tj. hotelskog poslovanja.

Komponente hotelskog sustava za obradu podataka čini odgovarajuća oprema i programi koji odgovaraju toj opremi, ljudi koji obavljaju radnje nad tim sustavima, primjena organizacijskih metoda, povezanost sustava te organizirana baza podataka. Odnosno, komponente sustava za obradu podataka su sljedeći:¹⁶

- **Hardware:** oprema – materijalno tehnička komponenta (strojevi, uređaji i sredstva namijenjeni obradi podataka)
- **Software:** programi – nematerijalna komponenta (predmet obrade ugrađen u hardware), odnosno programi koji upravljaju računalom, metode rada, upute i sl.)
- **Lifeware:** ljudi – ljudska komponenta (ljudski faktor u sustavu koji sudjeluje u radu sustava i koristi rezultate obrade podataka)

¹⁵ <http://lumens.fthm.hr/enotice/2011/bc1ad1d3-268a-4df2-91a0-27118a1397f6.pdf>

¹⁶ <http://lumens.fthm.hr/enotice/2011/bc1ad1d3-268a-4df2-91a0-27118a1397f6.pdf>

- **Orgware:** organizacijske metode – organizacijska komponenta (mjere, metode i propisi kojima se koordinira rad ostalih komponenti, sa svrhom uspostavljanja skladne cjeline)
- **Netware:** povezanost sustava – prijenosna komponenta (telekomunikacijska sredstva i veze u sustavu, odnosno komunikacijsko povezivanje elemenata i dijelova sustava u cjelinu)
- **Dataware:** organizirana baza podataka – podatkovna komponenta (odnosi se na organizaciju baze podataka i informacijskih resursa, a koristi se najčešće kod velikih sustava gdje je potrebno izvršavati projektiranje baza podataka tako da se tim podacima mogu koristiti razni korisnici)

Navedene komponente podrazumijevaju neophodne elemente prilikom organiziranja bilo kojeg sustava informacijskih tehnologija u bilo kojem obliku poslovanja bilo kojih vrsta poslovnih organizacija. Ove komponente se, dakle, ne odnose isključivo na sustave informacijskih tehnologija u hotelijerstvu, ali je neophodno istaknuti svaki od ovih elemenata kako bi se mogla izložiti potpuna i stoga cjelokupna slika informacijskih tehnologija u hotelima, odnosno u recepcijskom poslovanju nekog hotela uopće.

Ovdje se valja još jednom osvrnuti na ulogu i važnost menadžmenta, ili točnije, na važnost informacijskih sustava u odlučivanju menadžmenta. U tu svrhu autor izdvaja sljedeću definiciju menadžmenta koja ukazuje na dinamičnost i zahtjevnost obavljanja funkcije menadžmenta. „Menadžment je i aktivnost usmjerena na postizanje određenih, unaprijed zacrtanih ciljeva, ali naporima drugih ljudi. To je proces usmjeravanja ponašanja drugih prema izvršenju određenog zadatka. Menadžment kombinira proizvodne faktore radi postizanja određenih ciljeva.“¹⁷

Obzirom da obavljanje poslova menadžmenta zahtjeva iznimno visoku razinu točnosti i preciznosti prilikom donošenja odluka, neophodno je uspostaviti takvu organizaciju informacijskih sustava u hotelu da svaki menadžer u pravo (odgovarajuće) vrijeme bude opskrbljen njemu relevantnim informacijama koje su mu neophodne za kvalitetno donošenje poslovnih odluka.

¹⁷ Ekonomski leksikon, Leksikografski zavod «Miroslav Krleža» – Masmedia, Zagreb, 1995., str. 511.

Isto tako, osim što su informacije neophodne top menadžmentu (ali i ostalim razinama menadžmenta), vrijedi pravilo da svaki djelatnik poslovne organizacije – u ovom slučaju svaki djelatnik hotela – mora u svako vrijeme imati pristup relevantnim informacijama na temelju kojih će on donositi svakodnevne odluke.

Poslovni sustav (sagledan u cijelosti) je uspješan onoliko koliko je u kontekstu pravilnog obavljanja pojedinih aktivnosti svakog djelatnika, uspješno pojedino donošenje odluka. Sasvim je logično da će stupanj kvalitete donošenja svakodnevnih odluka (svakog pojedinog djelatnika) biti tim viši i napredniji koliko su pravilno uspostavljeni, implementirani i kontrolirani (sa svrhom unapređenja) informacijski sustavi unutar hotela.

2.2. Faze informatizacije hotelijerskog poslovanja

Prije izlaganja faza informatizacije hotelijerskog poslovanja valja istaknuti doprinose i korisnosti implementacije informacijskih sustava odnosno informatizacije u hotelijersko poslovanje. Oni podrazumijevaju „smanjenje vremena obrade rutinskih poslova, postizanje sinergije između ljudi i tehnologije, pojednostavljivanje zadataka, paralelno odvijanje procesa te integraciju poslovnih funkcija“.¹⁸

Informacijski sustavi u hotelijerstvu moraju biti postavljeni tako da investitoru mogu osigurati sve povratne informacije te da omoguće ocjenjivanje eksploataбилnosti svakog objekta. Uz pomoć pravilno postavljenih IS-a, olakšava se upravljanje poslovnim objektima, (definirani programi, planiranje i praćenje korištenja, planiranje i praćenje održavanja, planiranje i praćenje troškova¹⁹).

Informacijski sustav hotela je moguće implementirati kroz sljedeće faze²⁰:

¹⁸ Garbin Praničević, D., Pivčević, S., Garača, Ž., Razvijenost informacijskih sustava velikih poduzeća u Hrvatskoj, Acta Turistica Nova, Vol 4, No. 2., 2010., str. 121-250.

¹⁹ <http://lumens.fthm.hr/enotice/2011/bc1ad1d3-268a-4df2-91a0-27118a1397f6.pdf>

²⁰ <http://lumens.fthm.hr/enotice/2011/bc1ad1d3-268a-4df2-91a0-27118a1397f6.pdf>

1. faza: priprema osnovnih podataka

- analiza i dopuna šifarskog sustava,
- organiziranje i priprema zajedničkih podataka (organizacijska struktura, kadrovi, kapacitet, partneri),
- organiziranje i priprema tehničkih podataka,
- utvrđivanje i dopuna podataka o rezervnim dijelovima i komponentama.

2. faza: priprema tehnoloških podataka

- prijenos podataka iz osnovnih sredstava i pripadni inventurni brojevi za svu opremu,
- dopuna osnovnim tehničkim podacima iz raspoložive tehničke dokumentacije,
- unos hijerarhijske strukture do raspoloživih podataka.

3. faza: priprema radne dokumentacije

- poslovi na analizi postojećih dokumenata,
- opis rada s dokumentom,
- način nastajanja dokumenta,
- hodogram toka.

4. faza: organiziranje praćenja kvarova i popravaka

- pokazatelji učinkovitosti rada opreme,
- funkcije korektivnog održavanja,
- troškovi korektivnog održavanja,
- podloga za izbor strategije održavanja.

Iako neki autori informacijskoj tehnologiji kao poslovnoj vrijednosti pridaju značaj samo u kontekstu nužne infrastrukture s obavezom strogog održavanja troškova pod kontrolom s ciljem smanjivanja tzv. troškovne neučinkovitosti, ona ipak „omogućuje visok stupanj interakcije s tržištem, što je preduvjet odvijanja svih aktivnosti hotelskih poduzeća sa strane ponude i potražnje, smanjujući pritom nesrazmjer između očekivanja i stvarnih iskustava, kako gostiju tako i hotelijera.“²¹

²¹ Garbin Praničević, D., Pivčević, S., Garača, Ž., Razvijenost informacijskih sustava velikih poduzeća u Hrvatskoj, Acta Turistica Nova, Vol 4, No. 2., 2010., str. 121-250.

Unatoč tome što implementacija informacijskih tehnologija (odnosno informatizacija hotelskog poslovanja) donosi mnogobrojne prednosti, menadžeri često imaju averziju prema njihovoj implementaciji, međuostalom i zbog ograničavajućih čimbenika kao što su „neposredni troškovi implementacije, manjak potrebnih informacija, znanja i strategija informatizacije hotelskog poduzeća“.²²

²² Cobanoglu, C., Demirer, I., Kepeci, B., Sipahioglu, S., „The impact of technology in hotels: A case study of Istanbul and Ankara hotels“, *Anatolia*, 17 (2), 2006.

2.3. Informacijsko-komunikacijske tehnologije (ICT) u hotelskom poslovanju

„Informaciju na putu kroz sustav, od izvora do korisnika, podržava komunikacijska tehnologija, stvarajući tako uvjete za komunikaciju informacija, što je jedna od osnovnih funkcija informacijskog sustava, a što nadalje informacijski sustav nadograđuje u informacijsko-komunikacijski sustav.“²³ Kvalitetne informacijske sustave karakteriziraju organizacijsko-tehničko-tehnološko-programsko-kadrovska unapređenja, a podlogu ovim elementima čini upravo postojanje informacijsko-komunikacijske tehnologije.

ICT, odnosno informacijsko-komunikacijske tehnologije podrazumijevaju široki spektar digitalnih tehnologija za elektroničku obradu podataka/informacija i prijenos podataka na daljinu (Informatički enciklopedijski rječnik, 2005), kombinaciju računalne opreme, načina njenog korištenja i brzih komunikacijskih veza pomoću kojih se prenose i obrađuju podaci (tekst, zvuk, slika, video, animacije, i sl.), odnosno podrazumijevaju informacije.²⁴ „ICT omogućavaju da se mnoštvo podataka, informacija i znanja koje ljudi koriste a pohranjeni su na raznim mjestima, mogu s lakoćom pronaći i upotrijebiti.“²⁵ „Hotelski informacijski sustav (HIS) možemo, prema tome, definirati kao skup različitih komponenata koje zajedničkim djelovanjem osiguravaju informacije potrebne za odvijanje poslovnih aktivnosti i upravljanje hotelskim poslovanjem.“²⁶

Velik broj istraživanja pokazuje da poduzeća koja nemaju dovoljno raspoloživih financijskih sredstava za ulaganje u informacijsku tehnologiju vrlo često investicije ovog konteksta usmjeravaju u nova tehnološka rješenja i prateću komunikacijsku infrastrukturu. Ovdje je naime riječ o većim hotelima, dok hoteli sa manjim smještajnim kapacitetom isto nastoji postići odgovarajućom prilagodbom organizacije poslovanja u ovom smjeru, ali bez značajnijih investicija u informacijske tehnologije.

²³ Garbin Praničević, D., Pivčević, S., Garača, Ž., Razvijenost informacijskih sustava velikih poduzeća u Hrvatskoj, Acta Turistica Nova, Vol 4, No. 2., 2010., str. 121-250.

²⁴ Informacijske tehnologije i informacijski sustavi. Predavanja. Veleučilište u rijeci. Dostupno na: http://veleri.hr/~elena/Predavanja/2dio_predav.pdf

²⁵ Ibidem.

²⁶ Dostupno na: <http://www.infotrend.hr/clanak/2009/4/tehnologija-na-svim-razinama-.29.688.html> (11. srpnja 2016.)

ICT sustavi u hotelijerstvu se najčešće primjenjuju u sljedećim aspektima ugostiteljstva i hotelijerskog poslovanja²⁷:

- Rezervacijski sustavi,
- Mreže partnera za uobičajene transakcije,
- Globalni distribucijski sustavi (npr. Galileo, SABRE, Amadeus, Worldspan),
- Aplikacije za organizacije u ugostiteljstvu (Pegasus Solutions i WIZCOM),
- Sustavi za upravljanje odredištima,
- Posrednici u putovanju preko Interneta (Expedia.com, Travelocity.com, Preview Travel, Priceline.com),
- Rezervacijski sustavi temeljeni na mobilnoj telefoniji,
- Pozivni centri,
- Interaktivna digitalna televizija,
- Multimedijски kiosci, DVD nosači, vodiči na mobilnim uređajima itd.

Obzirom da je komunikacija podloga funkcioniranju svih informacijskih sustava uopće, neophodno je prilikom implementacije i kasnije kontrole i unapređenja procesa posebnu pozornost posvetiti međusobnom usklađivanju informacijskih tehnologija sa faktorom komunikacije unutar hotela.

Točnije, kako ne bi došlo do nesklada između investiranja u ICT sustave i koristi koje se njihovim korištenjem ostvaruju, potrebno je posebnu pažnju posvetiti znanjima i motivaciji ljudskog faktora u hotelu koji se koristi i upravlja tim sustavima. Stoga valja ljude osposobiti za korištenje informacijskih tehnologija kako bi se povećala opća razina informacijske pismenosti, tj. iskorištavanje informacijsko-komunikacijskih sustava u hotelskom poslovanju.

ICT sustavi predstavljaju podršku poslovnim procesima u hotelijerstvu. U istraživanju²⁸ provedenom 2010. godine je ispitan uzorak od 24 hotelska poduzeća koji posluju na području Hrvatske, a koje je međuostalom ispitalo stupanj korištenja ICT sustava. Istraživanje je pokazalo da svako od hotelskih poduzeća nudi usluge telefoniranja

²⁷ Portal infoTrend. eTurizam u svijetu i Hrvatskoj. Članak. Dostupno na: <http://www.infotrend.hr/clanak/2008/5/eturizam-u-svijetu-i-hrvatskoj.12,288.html>

²⁸ Garbin Praničević, D., Pivčević, S., Garača, Ž., Razvijenost informacijskih sustava velikih poduzeća u Hrvatskoj, Acta Turistica Nova, Vol 4, No. 2., 2010., str. 121-250.

gostima (iz hotelskih soba), te da ista hotelska poduzeća raspolažu s prosječno 13 službenih mobitela.

Iako je ovaj stupanj korištenja mobilnih telefona iznenađujuće malen, mobiteli u ovim hotelima ne predstavljaju jedini način komunikacije. Samo je jedno od ispitanih poduzeća koristilo beepera, što je očiti znak nepopularnosti beepera, odnosno razvoja i implementacije novih vidova komunikacijskih tehnologija u hotelijerstvu.

Istraživanje međuostalom pokazuje da 69% hotela koristi kompjutorske rezervacijske sustave (CRS) za povezivanje svih hotela-sastavnica hotelskog poduzeća, dok njih 47% koristi integralni informacijski sustav za podršku hotelskom poslovanju, uključujući i računovodstveno-knjigovodstvene aplikacije, dok preostali koriste određene dijelove integralnog informacijskog sustava koje podržavaju samo neke, po ocjeni menadžmenta prioritetnije funkcije hotelskog poslovanja.²⁹

„Od ispitanog uzroka hotelskih poduzeća samo 67% nabavlja i implementira informacijsko-komunikacijsku opremu s ciljem oblikovanja hotelskog proizvoda i usluge prema potrebama koje su u skladu s informacijama dobivenim od gostiju, što je jedan od pokazatelja nastojanja i izgradnje procesnih struktura kod promatranih hotelskih poduzeća.“³⁰

2.4. Informacijska tehnologija kao podrška hotelskim procesima

„Zahvaljujući razvoju i implementaciji informacijske tehnologije u hotelsko poslovanja, funkcije, zadaci i aktivnosti hotelskog poslovanja mogu se informatizirati, jednako kao i sve ostale poslovne funkcije hotela.“³¹ Informatizacija poslovanja donosi značajne prednosti u kontekstu upravljanja poslovanjem, organizacijom te izvršavanjem poslovnih funkcija u hotelu.

²⁹ Garbin Praničević, D., Pivčević, S., Garača, Ž., Razvijenost informacijskih sustava velikih poduzeća u Hrvatskoj, Acta Turistica Nova, Vol 4, No. 2., 2010., str. 121-250.

³⁰ Ibidem.

³¹ Galičić, Vlado, Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2013.

„Kroz proces obavljanja svoje djelatnosti, hotelijeri su neprekidno usmjereni prema modernizaciji i prilagođavanju potrebama promjenjive turističke potražnje. Da bi to prilagođavanje bilo ekonomski efikasno i poslovno uspješno, trajno je naglašena nužnost uporabe informacijske tehnologije u hotelijerstvu.“³² Razlozi su sljedeći³³:

1. potreba za ubrzanjem prihvata nove tehnologije u radu hotela, posebno informatizaciji osnovnih procesnih funkcija (smještaj, prehrana i piće), kojima se bitno unapređuje organizacija rada hotela i pospješuje uspješnost, te povećava produktivnost rada uz snižavanje troškova;

2. pomoću informacijske tehnologije postiže se upoznavanje i pravovremeno uočavanje svih promjena na tržištu, kako bi se hotelska ponuda mogla uočenim promjenama pravovremeno i uspješno prilagoditi;

3. potreba modernizacije upravljanja i rukovođenja hotelom s više poslovnosti, s više menadžerskog znanja i upravljačke sposobnosti, o čemu u većoj mjeri ovise rezultati poslovanja;

4. osuvremenjivanje profesionalnog rada u hotelijerstvu, posebno u hotelskoj prodaji, kao značajnog faktora za uspješnost rezultata hotela, ali i za zadovoljnog gosta;

5. permanentno praćenje promjena u zahtjevima gostiju, osiguravajući i sve veću kvalitetu i raznolikost hotelskih usluga, te uljudnost u kontaktu poslužitelj - gost i više raspoloživog vremena za gosta.

Kada je pak riječ o informacijskoj tehnologiji u kontekstu podrške hotelskim procesima, neophodno je dotaknuti se eliminacije posla. Ovdje „poslovi i aktivnosti u sklopu procesa moraju biti optimizirani prije nego što tehnologija bude implementirana“³⁴, odnosno umjesto promatranja pojedinačnih poslova se prati njihov kontinuitet. IT u hotelskim procesima podrazumijeva i ugradnju automatske kontrole u procese, što pak osigurava ugradnju kvalitete unutar samog procesa. Predstavlja i podršku sinergiji između ljudi i

³² Op.cit.

³³ Op cit.

³⁴ Op. cit.

tehnologije, pojednostavljivanju radnih zadataka – jer je moguće pojednostaviti zadatke i time ubrzati njihovo izvršenje.

Isto tako, informacijske tehnologije predstavljaju podršku u smislu paralelnih odvijanja procesa. Ovaj je faktor uvelike značajan kako u poduzećima uopće tako i u hotelijerstvu, i to iz tog razloga što hotelsko poduzeće bez primjene informacijskih tehnologija procese mora obavljati prema slijedu/pojedinačno odnosno sekvencijalno, dok korištenjem IT isti mogu postati usporedni. Ovdje valja spomenuti aplikacije koje omogućavaju raspoloživost informacija i njihovo istodobno ažuriranje, a o čemu će biti više govora u četvrtoj točki ovog rada.

Informacijske tehnologije pomažu i uspostavi te održavanju ekonomiji informacija, što je „disciplina koja nudi različite metode kojima se analizira odnos ulaganja i efekata, kao što su npr. *cost-benefit* analiza, metoda graničnih troškova i drugi.“³⁵ Već je uvelike poznat značaj manipulacije i adekvatne strategije troškova u poduzeću, a informacijske tehnologije potpomažu upravo upravljanje troškovima, odnosno upravljanje hotelom i to pružanjem uvida u ključni aspekt rada i razvoja hotelskog poduzeća.

Informacijske tehnologije podrazumijevaju podršku procesima u hotelijerstvu te u stvaranju podatkovne podloge za poslovno upravljanje, i to specifičnim vrstama informacijskih sustava.

³⁵ Op. cit.

2.4.1. Elektroničko poslovanje

„Elektroničko poslovanje ili e-poslovanje (engl. *e-Business*) suvremeni je oblik organizacije poslovanja, koji podrazumijeva intenzivnu primjenu informatičke i, posebno, internetske tehnologije pri ostvarivanju svih ključnih poslovnih funkcija tvrtke.“³⁶

Elektroničko poslovanje se u poslovanju neke poslovne organizacije – pa i u hotelijerstvu – primjenjuje u više-manje svim poslovnim aktivnostima neovisno o djelatnosti i/ili grani u kojoj se poslovna aktivnost poslovnog subjekta obavlja. Neki od primjera primjene elektroničkog poslovanja u poslovnim organizacijama su u području marketinga (elektronički marketing), zatim elektronička naplata i plaćanje, bankarstvo, elektronička prodaja i trgovina i tome slično.

Ovaj oblik poslovanja je uključen u mnoge procese poslovanja nekog poduzeća, pa je tako slučaj i sa poslovanjem hotelskih poduzeća. Već i samo posjedovanje web stranice nekog hotela (npr. www.radissonblu.com) predstavlja praksu elektroničkog poslovanja, te je se isto primjenjuje u velikom broju. Elektroničko poslovanje uvelike olakšava obavljanje dijela poslovnih procesa, i to od promocije (već spomenuti marketing), naplate proizvoda odnosno usluga, rezervacije soba i tome slično.

Kada je riječ o web stranici hotela, preporučaju se sljedeće strategije³⁷: dinamičnost web mjesta, konciznost informacija, primjerenost sadržaja, besplatni uzorci i prigodne ponude, suradnja, uporaba suvremenih tehnologija itd. Hotelsko poduzeće primjenom usluga elektroničkog poslovanja ostvaruje mogućnost elektroničkog poslovanja u kontekstu trgovine, i to primjerice maloprodaje, veleprodaje, online aukcije (na malo), te elektroničko trgovanje kapitalom, što je danas u praksi velikog broja hotela.

Nadalje, trgovanje korištenjem elektroničkog poslovanja uvelike olakšava trgovinske odnose u hotelu. Ipak, postoji razlika u aspektu automatizacije procesa isporuke odnosno distribucije dobara putem Interneta. Ovdje je riječ o tzv. mekim i tvrdim dobrima (proizvodima/uslugama hotela), gdje meka dobra podrazumijevaju slike, zvuk, računalne

³⁶ Bosilj Vukšić, V., Peić Bach, M., Poslovna informatika, Element, Zagreb, 2012.

³⁷ Op.cit.

programe i tome slično, a što se može ponuditi klijentima izravnim prijenosom na njihova osobna računala. Tvrda dobra u ovom slučaju podrazumijevaju e-prodaju materijalnih dobara. Radi usporedbe – proces prodaje odnosno distribucije mekih dobara je moguće u potpunosti automatizirati jer je tu riječ o elektroničkoj razmjeni informacija i prodaje robe (internetsko/virtualno tržište), dok je kod tvrdih dobara to nemoguće provesti u potpunosti jer se distribucija ne može ostvariti isključivo elektroničkim putem.

U hotelijerstvu je karakteristična prodaja mekih dobara, odnosno prodaja usluga (primjerice prodaja odnosno rezervacija hotelskih soba putem interneta), te ovakva vrsta elektroničke prodaje predstavlja kombinaciju navedenih vrsti elektroničke prodaje. Rezervaciju sobe je moguće obaviti (dakle prodati) putem interneta, ali proces se nastavlja na ostalim aktivnostima pružanja usluge iznajmljivanja soba u hotelu.

Ipak, iako prodaja materijalnih dobara elektroničkim putem nailazi na poteškoće distribucije odnosno nemogućnosti potpune automatizacije procesa, ipak je nepobitna činjenica da je uključivanje elektroničkog poslovanja u hotelijerstvu nesumnjivo neizostavni element koji uvelike nadopunjuje informacijski sustav hotela, odnosno ide uz korak informacijskim tehnologijama hotelskog poduzeća.

U hotelijerstvu su uključene sljedeće usluge koje je moguće u potpunosti ili djelomično obaviti elektroničkim putem. Sljedeći prikaz usluga hotela ujedno može pokazati značaj primjene elektroničkog poslovanja u kontekstu olakšavanja mnogih procesa u poslovanju hotela³⁸:

- Informacijska tehnologija i infrastruktura: pružanje usluga pristupa Internetu, usluga zaštite i sigurnosti podataka, usluga udomljavanja web mjesta
- Organizacija i planiranje putovanja, rezervacija turističkog smještaja, prijevoz putnika, posjeta različitim manifestacijama, organizacija mjesta u restoranima
- Usluge planiranja prijevoza prtljage gostiju hotela, rezervacija prijevoznih sredstava (npr. taxi) i tome slično.

³⁸ Op.cit.

Elektronička prodaja u hotelijerstvu je u porastu, te je danas najbolja opcija prodaje za hotelska poduzeća. Danas prevladava upravo prodaja putem Interneta, te gotovo nijedno hotelsko poduzeće ne prodaje usluge izravno gostu (direktnom prodajom).

Nove informacijske tehnologije omogućavaju korisnicima web stranica hotela usporedbe cijena, ponuda, preporuke za klijenta odnosno gosta u svezi sa najboljim izborom usluge hotela itd. Ono u čemu potencijalni gosti osobno vide prednost korištenja elektronskog poslovanja je mogućnost online rezervacije, mogućnost pregleda ocjena sadržaja i usluga hotela od strane drugih korisnika i tome slično.³⁹

³⁹ Dostupno na: web.efzg.hr.

3. ZNAČAJ IT ZA RECEPCIJSKO POSLOVANJE HOTELA

„Danas se u gotovo svim hotelima poslovanje prijamnog odjela, pa tako i recepcije, obavlja uz uporabu informacijske tehnologije, posredstvom namjenski izrađenih aplikacijskih programa. Suvremena je tehnologija posljednjih godina uvelike promijenila način recepcijskog poslovanja, iako je ono u cjelini ostalo isto. Različiti oblici informacijske tehnologije olakšali su rad recepcionarima, a posebno interna komunikacijska veza, koja povezuje sve hotelske odjele, tako da su na jednom mjestu prikupljeni svi potrebni podaci. To je pridonijelo mnogo bržem načinu rada, ali i tome da svaki recepcionar, sada može raditi sve, i time je na još većoj usluzi gostima.“⁴⁰

3.1. Definiranje značaja odjela recepcije za poslovanje hotela

„Prijamni odjel odnosno odjel recepcije je mjesto gdje se ostvaruje prvi kontakt gosta s hotelom kada stigne u hotel, to je informativni centar za vrijeme boravka gosta u hotelu i mjesto zadnjeg kontakta kada gost odlazi iz hotela.“⁴¹ Prijamni odjel se može podijeliti na „recepciju, portirnicu, blagajnu, telefonsku centralu te mjenjačnicu“⁴², ali u smislu primitka odnosno dočeka gostiju u hotelu odjel recepcije zauzima poseban značaj pri navedenoj podjeli prijamnog odjela. Recepcija se naziva i živčanim sustavom hotela, jer je ona i ulazno i izlazno središte u svezi sa kojim se obavlja sav protok informacija u hotelu.

⁴⁰ Galičić, Vlado, *Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje*, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2013.

⁴¹ Jaković, B., *Organizacija rada u prijemnom odjelu hotela visoke kategorije na području Republike Hrvatske*, *Praktični menadžment*, Vol IV, br. 1, str. 90-96.

⁴² Galičić, V., Ivanović, S. i Lupić, M., *Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje*, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2005., str 159.

Značaj odjela recepcije u poslovanju hotela možda najbolje opisuje upravo popis zadataka koje odjel recepcije obavlja, a iz kojeg se može dobiti predodžba o važnosti poslova recepcije za ukupno poslovanje hotela:

- Doček gostiju na glavnom ulazu u hotel,
- Ispraćaj gostiju nakon napuštanja hotela,
- Prijem gostiju na recepciji sa i bez rezervacije,
- Upisivanje podataka u kompjuterski sustav,
- Izdavanje ključa i praćenje gosta do sobe,
- Pomoć pri nošenju osobne prtljage gosta,
- Davanje informacija gostima za vrijeme boravka u hotelu – prenošenje poruka,
- Davanje telefonskih i telefaks usluga u smislu ulaznih i izlaznih linija,
- Organiziranje prijevoza itd.⁴³

Dakle značaj recepcijskog odjela se ogleda u sustavu prijave gostiju. Kako je recepcija srce hotela, neophodno je da se informacijskim tehnologijama upravo u ovom odjelu prida posebna pozornost. Obzirom da je među važnijim poslovima recepcijskog odjela unos informacija, neophodno je staviti fokus na što je moguće kvalitetniji informatički sustav manipulacije i obrade danih podataka odnosno informacija kako bi se i poslovi recepcijskog odjela ali i poslovi u svezi sa drugim procesima u poslovanju hotela – a koji su u uskoj vezi sa recepcijskim odjelom - mogli odvijati na temelju pravilno obrađenih i/ili proslijeđenih informacija od recepcijskog odjela u druge odjele u hotelu.

Ovdje je dakle ključan protok informacija između recepcije i ostalih odjela, i to radi pravovremenosti i što boljeg pružanja usluga gostima. „Cilj recepcije je ostaviti što bolji prvi dojam o hotelu te primiti i brinuti se o gostu kao pravi domaćin.“⁴⁴

⁴³ Op. cit.

⁴⁴ Op. cit.

3.2. Informatizacija recepcijskog poslovanja

„Značajke koje karakteriziraju prijemni odjel visoko kategoriziranog hotelskog objekta usko su vezane uz mladi i visoko obrazovan kadar, moderno organizacijska načela, tehnološko moderno uređeni ambijent, razvijen informacijski sustav, kontinuirano inzistiranje na kvaliteti te ostale ključne faktore.“⁴⁵ Već sama činjenica da se informacijski sustav smatra jednim od važnijih elemenata koji se uzimaju u obzir prilikom ocjenjivanja razine poslovanja nekog hotela govori u prilog značaju informacijskog sustava i IT u hotelu uopće.

Izuzev općeg značaja informacijskih tehnologija u hotelu – i recepcijskom poslovanju – u ovom dijelu rada se posebna pozornost pridaje informatizaciji upravo recepcijskog odjela.

Kao što je recepcijski odjel često nazivan 'živim bićem', upravo recepcija tokom dana proživljava najdinamičnije poslove odnosno transformacije zbog zahtjeva gostiju te njihovih eventualnih reklamacija. Stoga zaposlenici hotela koji rade na recepciji moraju biti spremni na visoku dinamičnost poslova, i to najčešće moraju biti spremni međusobno se mijenjati na pozicijama na recepcijskom odjelu. Ono što ovoliko dinamičnost može uvelike olakšati te ubrzati obavljanje poslova odnosno ubrzati pružanje odgovarajućih i željenih usluga gostima je upravo informatizacija procesa na recepcijskom odjelu.

Na prvoj razini informatizacije ljudskom kadru hotela – dakle zaposlenicima – na recepcijskom odjelu prilikom obavljanja svakodnevnih poslova uvelike pomaže moderna oprema recepcijskog pulta, odnosno oprema informacijskih tehnologija, garažni sustav, video nadzor i tome slično. Informatizacija daje mogućnost ubrzavanja obavljanja mnoštva poslova, a samim time i povećava mogućnost veće produktivnosti odnosno efikasnosti obavljenih poslova, kao i pružanje kvalitetnijih usluga.

Obzirom da informatička komponenta informacijskog sustava podrazumijeva i danas obavezan ljudski faktor, neophodno je da hoteli uvođenjem novih informacijskih tehnologija

⁴⁵ Jaković, B., Organizacija rada u prijemnom odjelu hotela visoke kategorije na području Republike Hrvatske, Praktični menadžment, Vol IV, br. 1, str. 90-96.

educiraju zaposlenike u smislu upoznavanja sa komponentama informacijskih tehnologija, odnosno da ih educiraju u svezi sa primjenom navedene tehnologije u praksi.

„Informatizacija recepcijskog poslovanja nezaobilazna je za ostvarenje optimalne iskorištenosti kapaciteta. Omogućuje hotelijeru preglednost i ažurnost podataka o gostu od njegova dolaska pa sve do odlaska. To je ujedno i najčešće informatizirana poslovna funkcija u hotelu. Aplikacije za taj dio poslovanja mogu biti vrlo jeftine i jednostavne za korištenje pa su na taj način pristupačne i najmanjim hotelima.“⁴⁶

Odjeli recepcije sve učestalije ulažu u različite aplikacije radi maksimalnog pojednostavljivanja procesa prilikom rada sa gostima hotela. Ovdje je riječ o primjerice mobilnim aplikacijama koje olakšavaju proces prijave i odjave gostiju, otvaranja vrata soba od strane gostiju i tome slično.

Iako je hotelijerstvo u zaostatku u usporedbi sa nekim drugim granama kada je riječ o informacijskim tehnologijama, ipak luksuzni hoteli rade na tome da povećaju stupanj korištenja IT u poslovanju. Pregled stupnja korištenja IT u hotelima u Hrvatskoj je moguće vidjeti na slici 2.

„Veliki hotelski lanci poput InterContinental, Hiltona započeli su s mobilnim aplikacijama za goste koje dopuštaju gostima da izaberu TV programe, sadržaj mini-bara, temperaturu sobe i dr. Prijava i odjava u hoteli putem mobilnih aplikacija zasigurno je od velike koristi klijentima koji su na poslovnim putovanjima te žele što prije izvući od čekanja u redu i ispunjavanja formulara.“⁴⁷

„Prema istraživanju InterContinental 2014. godine 46% ljudi je potvrdili kako mogućnost prijave i odjave u hotel putem mobitela bi bio motiv da se vrate u taj isti.“⁴⁸ Navedena činjenica govori o značaju korištenja odnosno implementacije IT u recepcijsko poslovanje. Kako tehnologija uopće pojednostavljuje procese i poslove, isto predstavlja

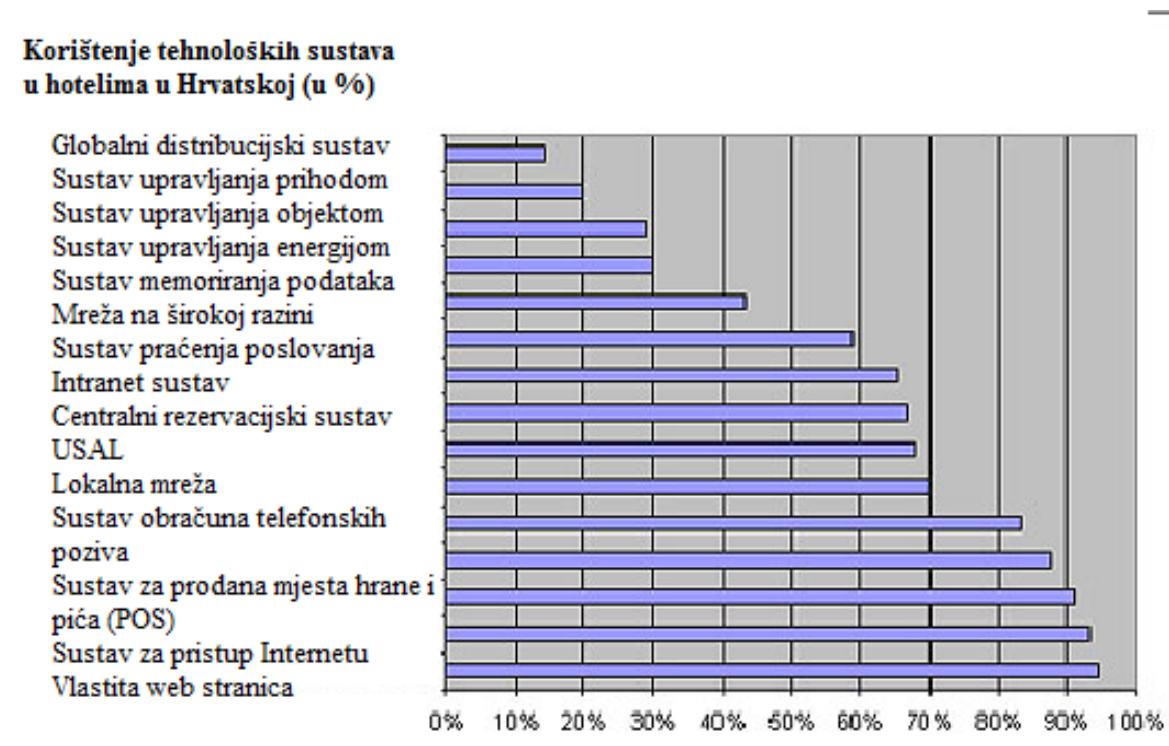
⁴⁶ Gugić, J., Tehnologija na svim razinama. Dostupno na: <http://www.infotrend.hr/clanak/2009/4/tehnologija-na-svim-razinama-29,688.html> (13. lipnja 2016.)

⁴⁷ Djordić, K., Informacijska tehnologija u poslovanju hotela, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, Zagreb, rujan 2015.

⁴⁸ InterContinental Hotels Group: Creating moments of trust: the key to building successful brand relationship sinthekinship economy, 2014., str. 7.

prednost i gostima hotela, stoga se hoteli sve više okreću upravo uvođenju informacijskih tehnologija u recepcijsko poslovanje.

Slika 2. Korištenje tehnoloških sustava u hotelima u Hrvatskoj (u %)



Izvor: Gugić, Jadranka, Tehnologija na svim razinama. Dostupno na: <http://www.infotrend.hr/clanak/2009/4/tehnologija-na-svim-razinama-,29,688.html>

Također, „najčešće informatizirana poslovna funkcija u hotelu je recepcijsko poslovanja zbog ažurnosti i preglednosti kojom se ostvaruje optimalna iskorištenost kapaciteta koja je nužna za ostvarenje prihoda i uspjeh poslovanja hotela.“⁴⁹

⁴⁹ Op. cit. 46.

3.3. Značaj informacijskih tehnologija za poslovanje odjela recepcije

„Oblici informacijske tehnologije uvelike su olakšali rad recepcionarima tako što su internom komunikacijskom mrežom povezali sve hotelske odjele te omogućili prikupljanje svih potrebnih podataka na jednom mjestu i ujedno preko informacijskog sustava omogućili kvalitetnije upravljanje poslovanjem nad svim hotelskim odjelima pa tako i odjelom recepcije.“⁵⁰

Djelatnici recepcijskog odjela upravo zbog informatizacije uspijevaju ostvariti bržu međusobnu komunikaciju jer su odjeli prijamnog odjela ali i drugih odjela u hotelu povezani internim sustavima komunikacije između zaposlenika. Međuostalom se na taj način svi potrebni podaci i informacije prikupljaju na jednom mjestu, što je konačno dovelo do bržeg načina rada te do toga da svaki recepcionist može napraviti maksimum koji će u konačnici za gosta značiti viši stupanj kvalitete usluge.

Značaj informacijskih tehnologija u hotelu uopće, pa tako i u poslovanju odjela recepcije se ogleda u sljedećim značajkama⁵¹:

- potreba za ubrzanjem prihvata nove tehnologije u radu hotela, posebno informatizaciji svih radnih zadataka, kojima se bitno unapređuje organizacija rada hotela i pospješuje uspješnost radnih rezultata, povećava produktivnost rada i snižavaju troškovi rada;
- pomoću informacijske tehnologije postiže se upoznavanje i pravovremeno uočavanje svih promjena na tržištu, kako bi se ponuda mogla uočenim promjenama i uspješno prilagoditi;
- potreba modernizacije upravljanja hotelom s više poslovnosti, s više menadžerskog znanja i upravljačke sposobnosti, o čemu u većoj mjeri ovise rezultati poslovanja;

⁵⁰ Jaković, B., Organizacija rada u prijemnom odjelu hotela visoke kategorije na području Republike Hrvatske, Praktični menadžment, Vol IV, br. 1, str. 90-96.

⁵¹ Galičić, V., Šimunić, M., Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, 2006., str. 99-100. Preuzeto sa: Djordić, K., Informacijska tehnologija u poslovanju hotela, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, Zagreb, rujan 2015.

- osuvremenjivanje profesionalnog rada u hotelijerstvu, posebno u hotelijerskoj proizvodnoj aktivnosti, u pripremi hrane, tj. gastronomiji kao značajnog faktora za uspješnost rezultata hotela, ali i za zadovoljnog gosta;
- konstantno praćenje promjena u zahtjevima gostiju, osiguravajući i sve veću kvalitetu i raznolikost profesionalnih hotelskih usluga, te uljudnost u kontaktu poslužitelj-gost i više raspoloživog vremena za gosta.

Kada je pak riječ o poslovima koji su potpomognuti informatizacijom recepcije, može se govoriti o olakšanom procesu prodaja rezervacija, a što je u uskoj svezi sa recepcijskim odjelom te istom uvelike pojednostavljuje obavljanje svakodnevnih poslova. „Informatizacija rada u uredu za rezervacije omogućuje: selekciju rezervacija (po vrstama i po vremenu), potvrdu otkazivanja rezervacija, odgovarajuću korespondenciju, izvještaje o rezervacijama, detalje o gostima uključujući njihove primjedbe i prijedloge, detalje o primljenim akontacijama i sl.“⁵²

3.3.1. Strateški značaj IT za hotel kao poslovni sustav

Primjena informacijskih tehnologija u hotelu kao poslovnom sustavu čini mnogostruke promjene u načinu na koji se obavljaju pojedini – odnosno mnogi – zadaci te procesi. „Njena primjena dovodi do smanjenja troškova poslovanja, brže i efikasnije donošenje odluka, povećavanja produktivnost, jačanja konkurentnosti, optimalne iskorištenosti podataka te samim time i povećavanje lojalnosti klijenata.“⁵³Upravo u tome leži strateški značaj IT u poslovanju hotela.

⁵² Ibidem, str. 99.

⁵³ Djordić, K., Informacijska tehnologija u poslovanju hotela, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, rujan 2015

„Nekoliko istraživanja je pokazalo da obrada podataka o klijentima i upravljanje podacima igraju ključnu ulogu u stjecanju konkurentne prednosti u hotelijerstvu.“⁵⁴ Upravo informacijske tehnologije pomažu funkcije planiranja, organiziranja, kontroliranja te odlučivanja kod menadžera svih menadžerskih razina, a što pak vodi povećanju konkurentnosti, smanjenja troškova poslovanja, bolje iskorištenosti postojećih podataka i tome slično.

„Vrlo je bitno obratiti pažnju na odabir i dizajn informacijskog sustava. Različiti odjeli imaju različite potrebe. Kako bi se odabrao odgovarajući sustav potrebno je kod svake razine definirati potrebe. Najveći troškovi informacijske tehnologije vezani su uz njegovu infrastrukturu, za nabavu te održavanje. Međutim, svi ti troškovi implementacije, isplativi su ukoliko se odabere odgovarajući sustav za poduzeće, te je osoblje dovoljno educirano kako bi se rukovalo njime.“⁵⁵

Informacijski sustavi menadžmentu uvelike pomažu bržem i efikasnijem obavljanjem njegovih funkcija. Stoga se prilikom implementacije IT vodi računa o tome da svaka razina menadžmenta ima odgovarajuće IT, ovisno o razini na kojoj se pojedini menadžment nalazi. (Slika 3.)

Informacijski sustavi menadžmenta se mogu sistematizirati u sljedeće⁵⁶:

- Sustavi za transakcijsku obradu podataka (Transaction Processing Systems – TPS),
- Sustavi za automatizaciju uredskog poslovanja (Office Automation System – OAS),
- Menadžerski informacijski sustavi (Management Information Systems – MIS),
- Menadžerski sustavi za podršku odlučivanju (Management Support Systems – MSS),

⁵⁴ Šerić, M., Gil Saura, I.: Nove tehnologije i upravljanje informacijama u ugostiteljstvu: Analiza visokokategoriziranih hotela u Italiji i Hrvatskoj, Acta Turistica, Vol. 24, No. 1, Lipanj 2012, str. 10., Preuzeto sa: op. cit.

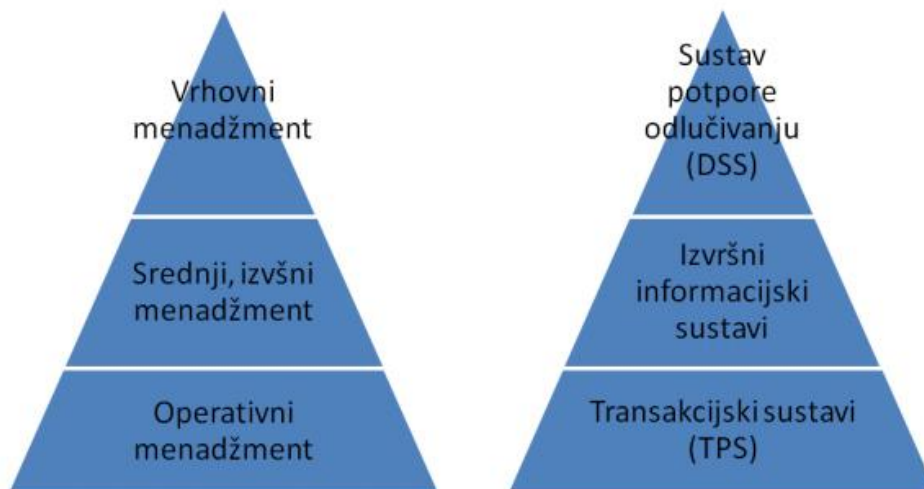
⁵⁵ Op. cit. bilj 53.

⁵⁶ Ibidem.

dok se menadžerski sustavi za podršku odlučivanju dijele na:

- Sustave podrške odlučivanju (Decision Support Systems – DSS),
- Sustavi podrške grupnom odlučivanju (Group Decision Support Systems – GDSS),
- Ekspertni sustavi (Expert Systems – ES)
- Sustavi za podršku vrhovnom menadžmentu (Executive Support Systems – ESS).

Slika 3. Prikaz konceptualnog ustroja menadžmenta i poslovnog upravljačkog informacijskog sustava



Izvor: Panian, Ž.: Poslovna informatika, Informator, Zagreb, 1999., str. 29., U: Cerović, Z., Hotelski menadžment, Drugo izmijenjeno izdanje, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, 2010., str. 789.

4. ANALIZA SUVREMENIH TEHNOLOŠKIH RJEŠENJA PODRŠKE RECEPCIJSKOM POSLOVANJU

4.1. Integrirani hotelski informacijski sustav

U prethodnom radu je integrirani informacijski sustav definiran kao sustav koji je kreiran sa svrhom zadovoljavanja potreba obavljanja poslova u poslovanju nekog gospodarskog subjekta kao cjeline. Isto vrijedi za hotelski IS – u svezi sa njim IT u hotelijerstvu. Razvoj IT-a u hotelijerstvu se u Hrvatskoj javio kasnije nego u razvijenijih država.

Dijelom integriranog hotelskog informacijskog sustava se podrazumijeva svaki element u hotelu čije je obavljanje poslova potpomognuto nekom informacijskom tehnologijom, čime se potpomaže povezanost i brža i jednostavnija – i jeftinija – komunikacija između svih odjela u hotelu. Isto vrijedi i za odjel recepcije kao sastavnog dijela hotelskog poslovanja, a koje je radi direktnog kontakta prilikom pružanja usluga gostima hotela jedno od važnijih mjesta u hotelu koja moraju biti informatizirana.

Inače, hotelski informacijski sustav (HIS) se definira kao „skup različitih komponenata koje zajedničkim djelovanjem osiguravaju informacije potrebne za odvijanje poslovnih aktivnosti i upravljanje hotelskim poslovanjem.“⁵⁷

⁵⁷ Gugić, J., Tehnologija na svih razinama. Dostupno na: <http://www.infotrend.hr/clanak/2009/4/tehnologija-na-svim-razinama-.29,688.html> (19. srpnja 2016.)

4.2. Informacijske tehnologije na recepcijskom odjelu

Razvijenost informacijskog sustava pretpostavlja razvijenost i usklađenost informacijskog sustava kao cjeline te razvijenost i usklađenost svake od njegovih komponenti s obzirom na nivo razvijenosti informacijskog sustava. U tom kontekstu, javlja se potreba za analizom razvijenosti informacijskih sustava kao bitne odrednice uspješnog funkcioniranja i ispunjavanja misije i vizije svakog poduzeća, uključujući hotelska poduzeća.

„Specifičnost turističkog tržišta je u tome što se turistički proizvod odnosno usluga prodaje prije konzumacije samog proizvoda, odnosno obujam prodaje ovisi isključivo o prezentaciji hotelskog proizvoda i usluge. Stoga je važnost distribucije prave informacije na pravo mjesto u pravom trenutku pravoj osobi, koju omogućava informacijski sustav podržan internetskom tehnologijom, od neprocjenjivog značenja.“⁵⁸

4.2.1. ERP sustavi

„ERP sustav (Enterprise Resource Planning), ili cjeloviti proizvodno-poslovni informacijski sustav (CPPIS) je povezan skup računalnih programa koji informatizira sve funkcije (odjele) poduzeća i povezuje poduzeće u jednu integralnu cjelinu. ERP sustav (CPPIS) služi kao podrška za izvršenje, odlučivanje, planiranje, upravljanje i vođenje u poduzećima. U širem smislu, ERP sustav je spoj komponenti: informatička tehnologija, računalni programi i organizacijska rješenja za informatiziranje poslovanja, praćenje i povezivanje procesa poslovanja te podršku kvalitetnom odlučivanju i upravljanju poduzećem.“⁵⁹

⁵⁸ Op. cit.

⁵⁹ ERP. Dostupno na: <http://www.cimermansoftware.hr/erp.aspx> (15. srpnja 2016.)

4.2.2. Informacijske tehnologije u recepcijskom poslovanju

Specifičnost situacije u Hrvatskoj od osamostaljenja na ovamo je ta da je rat i prelazak na tržišne principe uništio veliku većinu proizvodnih poduzeća i postavio visoka očekivanja od turizma. To je uvjetovalo da je nekoliko poduzeća u Hrvatskoj proizvelo i na tržište plasiralo vrlo kvalitetne i neuobičajeno sveobuhvatne softvere za cjelovito planiranje i upravljanje hotelskim poduzećem (ERP). Najrašireniji među njima, koji koristi preko 200 smještajnih objekata u Hrvatskoj je **MISH 2000**, zajednički proizvod poduzeća **Istra Informatički Inženjering d.o.o. iz Pule i Login d.o.o. iz Rijeke**.⁶⁰

Postojeća rješenja kao što je primjerice Fidelio te Hogatex ne odgovaraju potrebama recepcijskog poslovanja u Hrvatskoj, dok primjerice SAP i Oracle svojom kompleksnošću, cijenom te nepotpunom izvedbom također ne odgovaraju hotelima iz navedenih razloga. Kao odgovor na to se javljaju ERP sustavi izrađeni posebno za recepcijsko poslovanje, pošto je ponuda takvih programa bila nepostojeća, a ubrzani razvoj turizma je zahtijevao sve veću automatizaciju odnosno sistematizaciju poslovanja implementacijom novih integriranih informacijskih sustava.

U recepcijskom poslovanju najčešća praksa implementiranja informacijskih tehnologija su sljedeće tehnologije⁶¹:

- Rezervacijski sustavi bez novčane naknade gostima
- Rezervacijski sustavi sa novčanom naknadom gostima
- Računalni rezervacijski sustav (CRS)
- Globalni distribucijski sustavi
- Rezervacijski sustavi za rezervacije turista
- Elektronička distribucija poslovnim klijentima
- Elektronička prijava/odjava gostiju
- Pozivni centri

⁶⁰ Dostupno na: <http://www.istrattech.hr/informacijski-sustav-za-cjelovito-upravljanje-hotelskim-poduzecem/> (14. rujna 2016.)

⁶¹ Šerić, M., Gil Saura Irene, Nove tehnologije i upravljanje informacijama u ugostiteljstvu : analiza visokokategoriziranih hotela u Italiji i Hrvatskoj, Acta Turistica, Vol 24 (2012), No 1, pp 7-38

- Aplikacije za prepoznavanje glasa gostiju
- Mobilna tehnologija i sl.

Od navedenog je od ključne važnosti fokus staviti upravo na CRS odnosno računalne rezervacijske sustave (engl. *Computerized Rezervation System*). „Rezervacijski sustavi su splet raznih elektroničkih alata u suvremenom poslovanju internetskih aplikacija kojima se osigurava brzo i jednostavno naručivanje i propitivanje usluge od strane korisnika.“⁶²

Za osiguravanje što je moguće veće koristi rezervacijskih sustava potrebno je uključiti sljedeće integrirane elemente: „snažna i fleksibilna programska potpora koja može slijediti tehnološke promjene, nove zahtjeve poslovnih partnera te promjene u poslovnim procesima; potpora za prevođenje poslovnih poruka mora omogućiti konverziju između aplikacijskih formata i standardnih formi dokumenata“⁶³.

4.2.3. Primjeri informacijskih tehnologija u recepcijskom poslovanju

Informacijske tehnologije u recepcijskom poslovanju se odnose na rezervacijske sustave (CRS). Oni su se s vremenom specifično u hotelijerstvu i ugostiteljstvu razvili u sustave za upravljanje destinacijama (DMS), što je uvelike olakšalo poslovanje turističko-hotelijersko-ugostiteljske djelatnosti.

Svaki računalni informacijski sustav koji se koristi u recepcijskom poslovanju mora pokrivati sljedeća područjima kategorija upravljanja podacima i informacijama⁶⁴:

- Klijenti odnosno potrošači (turisti)
- Davatelji informacijskih (internetskih) usluga
- Turistička odredišta (destinacije)

⁶² Urban, A., Rezervacijski sustavi, Ekonomski fakultet sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, rujna 2015.

⁶³ Op.cit.

⁶⁴ Urban, A., (2015), Rezervacijski sustavi, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb. Dostupno na: <https://dr.nsk.hr/islandora/object/efzg%3A818/datastream/PDF/view> (14. rujna 2016.)

- Posrednici u turističkoj djelatnosti
- Državni organi i ostala upravna tijela.

Kako je kod implementacije nekog informacijskog sustava u poslovanje potrebno informacijske sustave koji se koriste u pojedinim funkcijama poduzeća međusobno povezati, razvio se iSustav, hotelski informacijski sustav koji povezuje aplikacije više odjela i funkcija hotela, i to recepciju, prodaju, grupne rezervacije, povijest gosta, naplatu, mini-bar, domaćinstvo, te nudi modularnost, prilagodljivost i izvještaje. iSustav omogućava vođenje recepcijskog poslovanja u hotelima, motelima, hostelima, pansionima, odmaralištima, apartmanima itd., dakle u svim ovakvim i sličnim objektima gdje postoji potreba informacijskog sustava na recepciji.

Programski paket za ugostiteljstvo, iSustav, omogućava kompletno računalno vođenje ugostiteljskog objekta. Bilo da se radi o malim kafićima sa samo jednom kasom, restoranima sa nekoliko kasa i POS pisaača (kuhinja, šank, cocktail bar...) ili pak lancu lokala na dislociranim lokacijama, programski paket je moguće prilagoditi specifičnostima poslovanja pojedinog objekta.⁶⁵ Ovaj paket predstavlja ERP, softver koji obuhvaća poslovanja cijelog poduzeća. Osim iSustava, recepcija može koristiti Milenij HIS sustav.

Na tržištu su dulje vrijeme prevladavali softveri za upravljanje pojedinim segmentima poslovanja, što se ispostavilo nepraktičnim (primjerice Fidelio, Hogatex za prodaju i recepciju) jer je bilo potrebno kupovati softverska rješenja za pojedine segmente poslovanja a potom ih integrirati u jednu cjelinu. Stoga se kao odgovor na takav problem javio ERP softver, odnosno jedinstven softver koji obuhvaća cjelovito poslovanje poduzeća.

Praktičnost iSustava i jednostavnost se može pokazati na primjeru hotela Villa Magdalena koji od 2009. godine koristi iSUSTAV, dok je prije toga hotel proučio sve programe za recepcijsko poslovanje te iSustav odabrao kao tada najbolje rješenje. Ovaj hotel je u početku korištenja iSustava imao neke nedostatke sa njegovom primjenom, ali je s vremenom prilagodio te proširio module.⁶⁶

⁶⁵ Dostupno na: <https://www.milenij.hr/> (14. rujna 2016.)

⁶⁶ Dostupno na: <https://www.milenij.hr/> (14. rujna 2016.)

Stoga danas Hotel Villa Magdalena koristi iSUSTAV za vođenje kompletnog poslovanja tvrtke, a ne pojedinih dijelova posla.

iSUSTAV se kroz sve te godine kontinuirano doradivao novim funkcionalnostima, zakonskim promjenama te danas iSUSTAV ima apsolutno sve što vam treba za pokriti ne samo hotelijersko-ugostiteljsko poslovanje nego i kompletno poslovanje tvrtke s praćenjem svih zakonskih izvještaja, evidencija. Podrška je besprijekorna – uvijek dostupna i brza u pomoći, a razvoj je proaktivan – uvijek i prije vremena se prate novine i zakonske promjene.⁶⁷

iSustav pruža opcije upravljanje dodjelom soba, prihvatom gostiju (check-in) te odlazak gosta (check-out), mogućnost provjere zauzeća (dostupnost smještaja), te upravljanje rezervacijama (pretraživanje rezervacija, ispis potvrda, te otkazivanje rezervacija).

Prilikom dodjele soba je moguće dodjeljivati sobe prema zahtjevima gosta kako bi se što je moguće bolje ispunile želje i potrebe svakog pojedinog gosta. Program automatski osvježava sve nastale promjene u sustavu, što uvelike pomaže pri sprječavanju overbookinga.

U recepcijskom poslovanju se vrlo često koristi THOR informacijski sustav. To je poslovni informacijski sustav koji je uglavnom namijenjen za trgovačke i uslužne djelatnosti, ali je uvelike primijeniv i u recepcijskom poslovanju.

Iako se uglavnom koristi za maloprodaju i veleprodaju, odnosno za upravljanje robno materijalnim knjigovodstvom malo i veleprodaje za manje i srednje poduzetnike ili obrtnike. No program je prilagodljiv, pa ga je moguće koristiti i kod uslužnih te proizvodnih djelatnosti. Cjelokupno rješenje je integrirano u jednu cjelinu i zbog toga je sve povezano i korisniku jednostavno za korištenje⁶⁸, što je na kraju krajeva i cilj implementacije nekog informacijskog rješenja u poslovanje bilo koje funkcije u poduzeću.

Osim toga, recepcije koriste Ugopos.Smart software koji je posebno namijenjen za obavljanje poslova koji se vrše na recepciji. Prednosti ovog programa se ogledaju u sljedećem⁶⁹:

⁶⁷ Dostupno na: <https://milenijhoteli.hr/> (14. rujna 2016.)

⁶⁸ Dostupno na: <http://www.grc.hr/> (14. rujna 2016.)

⁶⁹ Dostupno na: http://www.grc.hr/?page_id=4 (14. rujna 2016.)

- Ugopos.Smart software omogućuje da se dodirrom na označeno polje na ekranu odradi transakcija čime se izdavanje računa svodi na minimalno tri udarca po ekranu što ubrzava cjelokupni proces za 30%.
- Sve potrebne tipke pregledno su prikazane na ekranu, te za izdavanje računa nije potrebna ni tipkovnica ni miš.
- Program je namijenjen za uslužne djelatnosti kojima je na prvom mjestu brzina usluživanja gostiju i točnost izdavanja računa.

U hotelskom poslovanju se koristi i PMS – Property Management System, kojim se omogućava vođenje poslova recepcije, rezervacija, odnosno upravljanje prodajom, marketingom, hranom i pićem i tome slično.

Pri tome se od programskih modula koriste MISH REC, MISH GAS, MISH POS i dr. Svaki od tih programa se prilagođava posebnim zahtjevima poslovanja svake pojedine recepcije različitih hotela, te se u skladu sa razvojem hotelskog poduzeća programi mogu i razvijati u svim fazama širenja hotela.

5. ZAKLJUČAK

Informacijski sustav je namijenjen upravljanju poslovnim procesima u nekoj poslovnoj organizaciji, a njegova namjena je upravljanje poslovnim procesima hotela kao poslovnog sustava. Informacijski sustavi prikupljaju informacije, obrađuju ih te pružaju korisnicima emisiju informacija. Kada je riječ o informacijskim sustavima, nemoguće je iste odvojiti od informacijskih tehnologija (IT). IT su sredstvo odnosno alata instalacije informacijskih sustava, u ovom slučaju u hotelsko poslovanje.

Informacijske tehnologije uz asistenciju ljudi i procedura kojima se prikupljaju relevantne informacije pomažu transformaciji i dostavljanju odnosno distribuciji informacija kroz čitavo hotelsko poduzeće. Osim što IT povezuje i objedinjuje elemente sustava, ima ulogu uspostavljanja egzistencijalnih odnosa i veza s relevantnim sustavima u okolini. Kako je hotel složen, dinamičan, stohastičan i otvoren organizacijski sustav, neophodno je isti održavati pravilno planiranim i integriranim sustavima kako bi njegovo poslovanje moglo biti potpomognuto pravilnim pribavljanjem i manipulacijom podataka te obradom istih u svrhu ostvarivanja željenih ciljeva menadžmenta hotela.

Kao i bilo koji informacijski sustav u nekoj drugoj organizaciji – i uopće – tako se i IS hotelskog poduzeća sastoji od hardware-a, software-a, netware-a, dataware-a, te lifeware-a. Kvalitetne informacijske sustave karakteriziraju organizacijsko-tehničko-tehnološko-programsko-kadrovska unapređenja, a podlogu ovim elementima čini upravo postojanje informacijsko-komunikacijske tehnologije. U radu se najveća pažnja posvećuje dataware komponenti IS odnosno IT u hotelu uopće ali sa naglaskom na sustav informacijskih tehnologija na odjelu recepcije.

Kako je odjel recepcije 'srce' hotela, odnosno ulazno i izlazno središte u svezi sa kojim se obavlja protok informacija u hotelu, upravo odjel recepcije podliježe implementaciji novih i unapređenju postojećih informacijskih tehnologija. Danas hoteli u sve većem stupnju naginju informatizaciji upravo recepcijskog odjela, pa su tako značajke koje karakteriziraju recepcijski odjel visoko kategoriziranog hotelskog poduzeća osim uz mladi i obrazovani kadar (lifeware) vezani uz moderna organizacijska načela, tehnološko moderno uređeni ambijent, razvijen informacijski sustav, kontinuirano inzistiranje na kvaliteti te ostale ključne faktore.

Prelaskom na tržišne principe u Republici Hrvatskoj je došlo do posebnog isticanja značaja turizma te njegova razvoja. Isto tako, došlo je do porasta turističkih posjeta pri čemu se pojavio ubrzan razvoj hotelijerstva te se pojavila potreba za sistematizacijom te bržim i jednostavnijim upravljanjem hotelskim poslovanjem. U početku su se u tu svrhu izrađivala softverska rješenja koja nisu obuhvaćala pregled svih IS-a u hotelu, nego su se rješenja odnosila na pojedine funkcije tj. poslove u hotelu. Kako je to predstavljalo problem prilikom upravljanja hotelom, pa tako i recepcijskim poslovanjem, javio se ERP te sustavi koji su se izrađivali naročito za potrebe recepcijskog poslovanja. To su današnji iSustav, Fidelio i Hogatex za prodaju i recepciju, zatim THOR informacijski sustav koji ima mogućnost velike prilagodbe aplikacija recepcijskom poslovanju, Ugopos.Smart softver, PMS, MISH REC, MISH GAS, MISH POS i dr.

6. POPIS LITERATURE

1. Bosilj Vukšić, V., Peić Bach, M., Poslovna informatika, Element, Zagreb, 2012.
2. Cobanoglu, C., Demirer, I., Kepeci, B., Sipahioglu, S., „The impact of technology in hotels: A case study of Istanbul and Ankara hotels“, *Anatolia*, 17 (2), 2006.
3. Djordić, K., Informacijska tehnologija u poslovanju hotela, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, Zagreb, rujan 2015.
4. Ekonomski leksikon, Leksikografski zavod «Miroslav Krleža» – Masmedia, Zagreb, 1995.
5. Garbin Praničević, D., Pivčević, S., Garača, Ž., Razvijenost informacijskih sustava velikih poduzeća u Hrvatskoj, *Acta Turistica Nova*, Vol 4, No. 2., 2010.
6. Galičić, Vlado, Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2013.
7. Galičić, V., Ivanović, S. i Lupić, M., Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2005.
8. Galičić, V., Šimunić, M., Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, 2006.
9. InterContinental Hotels Group: Creating moments of trust: the key to building successful brand relationship in the kinship economy, 2014.
10. Jaković, B., Organizacija rada u prijemnom odjelu hotela visoke kategorije na području Republike Hrvatske, *Praktični menadžment*, Vol IV, br. 1
11. Majdandžić, N., Kompjuterizacija poduzeća, Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku, Strojarski fakultet u Slavonskom Brodu, Slavonski Brod, 1994.
12. O'Brien, J.A., *Management Information Systems – A Managerial End User Perspective*, IRWIN, Homewood, Boston, 1993.
13. Panian, Ž., Poslovna informatika, Informator, Zagreb, 1999.

14. Roller, D., Informatički priručnik za nastavu i praksu, Informator, Zagreb, 1996.
15. Šerić, M., Gil Saura, I.: Nove tehnologije i upravljanje informacijama u ugostiteljstvu: Analiza visokokategoriziranih hotela u Italiji i Hrvatskoj, Acta Turistica, Vol. 24, No. 1, Lipanj 2012.
16. Turk, I., Deželjin, J., Organizacija informacijskog sistema, Informator, Zagreb, 1997.
17. Žeželj, F., Informatički sistemi u praksi, Informator, Zagreb, 1991.

Internetski izvori korišteni u pisanju rada:

1. Brenko D., Informatički sustav za cjelovito upravljanje hotelskim poduzećem 2005., dostupno na: <http://www.istrattech.hr/informatički-sustav-za-cjelovito-upravljanje-hotelskim-poduzecem/>
2. ERP sustavi, dostupno na: <http://www.cimermansoftware.hr/erp.aspx>
3. Galičić V., Informatički sustavi u turizmu i ugostiteljstvu, dostupno na: <http://lumens.fthm.hr/enotice/2011/bc1ad1d3-268a-4df2-91a0-27118a1397f6.pdf>
4. Gugić J., Tehnologija na svim razinama, dostupno na: <http://www.infotrend.hr/clanak/2009/4/tehnologija-na-svim-razinama-,29,688.html>
5. Hotelski informatički sustav, dostupno na: <https://www.milenij.hr/>
6. Hrvatski leksikon : Sustav, značenje, 2016. Dostupno na: <http://www.hrleksikon.info/definicija/sustav.html>
7. Informatičke tehnologije i informatički sustavi, dostupno na: http://veleri.hr/~elena/Predavanja/2dio_predav.pdf
8. Kliček B., E-turizam u svijetu i Hrvatskoj; dostupno na: <http://www.infotrend.hr/clanak/2008/5/eturizam-u-svijetu-i-hrvatskoj,12,288.html>
9. Ugostiteljstvo i turizam, dostupno na: http://www.grc.hr/?page_id=4
10. Urban A., Rezervacijski sustavi, dostupno na: <https://dr.nsk.hr/islandora/object/efzg%3A818/datastream/PDF/view>

SAŽETAK

Značaj primjene informacijskih tehnologija u poslovanje je ogroman. Uloga informacijskog sustava se očituje u pojednostavljivanju procesa i ubrzavanju obavljanja aktivnosti zaposlenika poduzeća. Također, informacijske tehnologije uvelike pridonose menadžmentu prilikom donošenja odluka i upravljanja poduzećem. Kako je hotel dinamičan i otvoren organizacijski sustav, neophodno je da se i u njega implementiraju planirani i integrirani sustavi. Obzirom na to da je recepcija srce hotela, odjel recepcije ponajviše podliježe implementaciji novih IS te unapređenju već postojećih tehnologija. U Hrvatskoj se nakon razdoblja rata turizam počeo posebno isticati, pa je uslijedio razvoj softverskih rješenja koja danas uvelike olakšavaju recepcijsko poslovanje ali i poslovanja hotela uopće.

Ključne riječi: informacijski sustav, informacijske tehnologije, hotel, odjel recepcije

SUMMARY

The significance of information technologies in business is big. The role of information system refers to simplification of processes in firm and to acceleration of getting staff activities done. What's more, information technologies contributes to management while making decisions and managing the firm. As the hotel is dynamic and open organization system, it's necessary to implement planned and integrated systems in hotels, too. As the reception is the 'heart' of the hotel, reception department is one of most computerized department in hotel business and it has many informational system improvement of already existing technologies. In Croatia the tourism has start to rapidly grow after the war period so the result was development of software solutions which today greatly facilitate reception department business and the business of hotel at all.

Key words: information system, information technologies, hotels, reception department