# INFORMACIJSKI SISTEM U TURISTIČKOM NASELJU JADRAN

**Špika, Janoš**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2016**

*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://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:262552

*Rights / Prava:* In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-03-29**

*Repository / Repozitorij:*

REFST - Repository of Economics faculty in Split

**SVEUČILIŠTE U SPLITU**

**EKONOMSKI FAKULTET**

**DIPLOMSKI RAD**

# INFORMACIJSKI SISTEM U TURISTIČKOM NASELJU JADRAN

**Mentor:** **Student:**

**Doc.dr.sc. Daniela Garbin Praničević** **Janoš Špika**

**Split, rujan, 2016.**

**SADRŽAJ:**

**1. UVOD…….....….3**

**1.1. TRENDOVI ORGANIZACIJSKIH PROMJENA U TURIZMU.....5**

**2.TURISTIČKO NASELJE JADRAN……..……9**

**3.ORGANIZACIJA HOTELA…….....…11**

**3.1. ORGANIZACIJA TN JADRAN……..7**

**4. INFORMATIZACIJA TN JADRAN……..……....15**

**4.1. LASER MAT……..…....17**

**4.2. LASER GLAS…...……...…….....20**

**4.3. LASER HIS……...…….....24**

**4.4. LASER PLA……...……...……...…..…26**

**4.5. LASER OSIS……..…….....…28**

**4.6. LASER BI……...……...……31**

**4.7. LASER OPP…...……34**

**5. HOTELSKO POSLOVANJE…….…..37**

**6. RECEPCIJSKO POSLOVANJE…….…39**

**6.1. PRIJAVA GOSTA…….....41**

**6.2. USLUGE TIJEKOM BORAVKA GOSTA…….....42**

**6.3. NAPLATA RAČUNA I ODJAVA GOSTA……...…43**

**7. ZAKLJUČAK……...…45**

**8. LITERATURA.....47**

# 1. UVOD

Kada govorimo o primjeni informacijsko-komunikacijskih tehnologija u hotelima, možemo ih promatrati s više aspekata – prema vrsti tehnologije, prema vrsti korisnika, prema funkcijama i tako dalje. Ako krenemo od jedne osnovne podjele, onda razlikujemo ICT koji je podrška funkcioniranju unutrašnjeg hotelskog poslovnog sustava kao organizacije, a s druge strane su tehnologije usmjerene na okruženje koje omogućuju povezivanje hotelskog sustava s okolinom.

Teško je povući jasnu granicu između ove dvije „strane", što je i logično s obzirom da primjena ICT-a ima za cilj da uklanja ograničenja u razmjeni informacija, povezujući sve sudionike poslovnih procesa, pa svi oni skupa čine hotelski informacijski sustav koji ima različite vrste korisnika.[1]

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. U širem smislu, kada govorimo o informacijskom sustavu, on se sastoji od ljudi, opreme, tehnologije i postupaka ili, kako se to često naziva: software, hardware, netware, lifeware i orgware.

Tehnologije koje se koriste u hotelima primjenjuju se za različite poslovne funkcije, komunikacije, pružanje usluge gostu i za same goste. Obim korištenja različitih tehnologija razlikuje se od hotela do hotela, a glavni čimbenici koji utječu na odabir računalnog rješenja za informatizaciju poslovanja su cijena nabave opreme, veličina i imidž hotela, pa se prema tome navedene aplikacije u manjoj ili većoj mjeri koriste u pojedinim hotelima.

Hoteli implementiraju različita tehnološka rješenja za informatizaciju poslovanja koja se znatno razlikuju, ovisno o veličini hotela i složenosti njegovih poslovnih funkcija. Najčešće informatizirana poslovna funkcija u hotelu je recepcija, odnosno recepcijsko poslovanje. Rijetko koji hotel danas nema mogućnost elektroničkog vođenja smještaja gostiju. Aplikacije za taj dio poslovanja mogu biti vrlo jeftine i jednostavne za korištenje pa su na taj način pristupačne i najmanjim hotelima.

Pitanje je koje sve poslovne funkcije hotel treba informatizirati i na koji način, i tu nema

[1] www.infotrend.hr, ICT u hotelima

jedinstvenog odgovora, već, kao i u svakoj organizaciji, to ovisi o poslovnim potrebama i zahtjevima. Sigurno je da će korištenje tehnologije uvijek donositi neke koristi, ali treba gledati omjer koristi i troškova koji nastaju i nakon prvotnog ulaganja u nabavku opreme jer je sustav potrebno održavati. No, s druge strane, nije dobro niti pretjerano štedjeti jer je pouzdan sustav ključ uspješnog poslovanja, naročito u hotelu koji radi 24 sata na dan. Veliki hoteli danas ne mogu učinkovito poslovati bez kvalitetnog ERP sustava. ERP sustav objedinjuje i pokriva sve važne poslovne funkcije neke tvrtke: od planiranja do ostvarenja poslovnih rezultata. Osim što cjelovito podržavaju poslovanje hotela, ovi sustavi su važni u povezivanju više objekata hotelskog lanca, te za povezivanje tvrtke s drugim tvrtkama (npr. dobavljačima) i posrednicima u turizmu – B2B.[2]

Ovaj završni rad obrađuje temu implementacije i korištenja informacijskog sustava u ugostiteljskom objektu vrste turističko naselje, kroz praktičan primjer turističkog naselja Jadran. Turističko naselje Jadran nalazi se u Segetu Donjem, te se radi o smještajnom objektu izrazito sezonskog karaktera poslovanja.

Cilj ovog rada je pojašnjenje pojedinačnih dijelovi informacijskog sustava, kao i njihova međusobna povezanost i način na koji se sustav koristi za svakodnevno poslovanje objekta, njegove prednosti i način na koji olakšavaju i unapređuju svakodnevno poslovanje hotela.

Metode korištene prilikom izrade ovog rada su analiza postojeće literature i dokumentacije poduzeća, analiza poslovanja poduzeća, intervju sa zaposlenicima, deskripcija i osobno radno iskustvo.

[2] www.infotrend.hr, ICT u hotelima

## 1.1. **Trendovi organizacijskih promjena u hotelijerstvu**

Svjetsko hotelijerstvo kontinuirano se mijenja, dok su se ključne promjene dogodile u zadnjih nekoliko godina. Menadžment hotelskih poduzeća nužno se tim promjenama treba prilagoditi, što podrazumijeva proaktivni pristup nastalim promjenama i načinu vođenja poduzeća. Menadžerska sposobnost prilagodbe na turbulencije složene i dinamičke okoline uvjetuju budućnost organizacije. U toj situaciji, menadžeri su ti koji moraju posjedovati mudrost prepoznavanja činjenica (i njihovih promjena) i koji moraju hrabro voditi organizaciju u okolini koja se stalno razvija i raste. Od suvremenih se menadžera u hotelijerstvu traži da budu dizajneri, da grade zajedničku viziju, pomažu zaposlenima da vide cijeli sustav, da rade zajedno, oblikuju horizontalnu organizacijsku strukturu, iniciraju promjene i šire mogućnost ljudima da oblikuju budućnost. Smatra se da su tri ključne uloge suvremenog menadžera:

- kreiranje zajedničke vizije,
- (re)dizajniranje organizacijske strukture i
- služenje zaposlenicima.

Moderna hotelska poduzeća trebaju fleksibilnu organizaciju koja će omogućiti i biti sposobna odgovoriti na široke, raznolike zahtjeve gosta. Centralizirano donošenje odluka, centralizirano odlučivanje i koordinacije, često rezultiraju u birokraciji koja fokusira snagu u ruke jednoga čovjeka ili nekoliko ljudi na vrhu organizacije.[3]

Utjecaj informacijske tehnologije na suvremene trendove u organizacijskoj kulturi

Poticaj za primjenu informacijske tehnologije u promjeni organizacijske kulture hotelskih poduzeća pruža povećana mogućnost pravilnog reagiranja na mnogo veći broj različitih ulaznih podataka, pa je za uspješno djelovanje komunikacija unutar jednog poduzeća i između poduzeća i njegovih korisnika presudna. U nizu istraživanja dokazana je veza između informacijske tehnologije i organizacijske strukture. Ona pokazuje istu zakonitost utjecaja i prema organizacijskoj kulturi. Informacijska tehnologija bitno određuje ne samo strukturu (stupanj diferencijacije, centralizacije, formalizaciju i standardizaciju aktivnosti, broj rukovodnih razina, opseg kontrole, rukovodni sistem, sistem koordinacije i kontrole, vrstu utjecaja i moći, motivaciju i dr.), nego i socijalne odnose i kulturu koja se razvija u organizaciji. Povezanost organizacije i tehnologije najbolje sažima opće prihvaćeno određenje organizacije kao sociotehničkog sustava.[4]

[3] Galičić V., Ivanović S. (2008): Informacijska tehnologija i organizacijska kultura hotelskih poduzeća,Informatologia, broj 41, stranica 33

[4] Handy, C.B. (1986): Understanding organizations, Penguin Books, Harmondsworth, str. 199.

## NUŽNOST EDUKACIJE U PRIMJENI INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE

Hotelski menadžeri moraju biti educirani kako bi cijenili stratešku i taktičku važnost tehnologije.[5] Tehnološki dobavljači prečesto pokušavaju educirati menadžere o samoj tehnologiji, umjesto da ih usmjere na prednosti koje ona stvara, u područjima kao što su marketing, prodaja, analiza troškova i sl. Svaki novi edukacijski program mora sadržavati splet modernih principa menadžmenta s optimalnim tehnološkim sustavima podrške, kako bi efekt bio što bolji.

Najveća prepreka većoj efikasnosti, hotelskog informacijskog sustava, je nedovoljno informatičko znanje korisnika, jer samo informatički pismeni korisnici mogu reći što žele od novog informacijskog sustava, što im ne odgovara i što im nedostaje u postojećem hotelskom informacijskom sustavu.

Fokus hotelskog menadžera i njegovih napora, danas je prvenstveno orijentiran na troškove poslovanja. Osim toga, u fokusu je i korištenje informacijske tehnologije, čime se potiže razvnoteža između ljudi, materijalnih resursa, s jedne strane, i želje za ostvarenjem menadžerskog cilja, s druge strane.[6]

Povećanje produktivnosti uslužnih djelatnika, Prema Peteru Druckeru, bit će najveći i najteži izazov za menadžere, kroz sljedeća desetljeća.[7] On tvrdi da nove tehnologije, same po sebi, ne uvjetuju veću produktivnost u uslužnom poslu. Puno će ovisiti o sposobnosti korisnika. Ipak, prije nego se ta vještina izuči, mora postojati određeno mjesto svjesnosti glede informacijske tehnologije, kako s razine proizvodno-uslužnog osoblja u hotelu, tako i s razine menadžera.

Najveće otkriće, ipak nije bila menadžerska uvjerenost o njihovoj velikoj svjesnosti o potrebi za novim tehnologijama, već i da životna dob menadžera nije imala nikakvog utjecaja na njihovo razmišljanje o važnosti i značaju tehnologije. Premda neki od hotelskih rukovoditelja smatraju da su prestari da uče nove načine vođenja poslova, oni moraju shvatiti konkurentnost korištenja nove tehnologije. I dok su mladi ljudi, nedvojbeno, više izloženi radu u novim

---

[5]Van Hof, B.H., Collin, G.R., Combrink, T.E., Verbeeten, M.J. (1995): Technology Needs and Perceptions – An Assessment of the U.S. Lodging Industry, Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Volume 36, Number 5, str. 69.
[6] Peacock, M. (1995): Information Technology in the Hospitality Industry, Cassell, London, str. 57.
[7] Drucker, P. (1992): The 1990s and Beyond, New York, Truman Talley Books, str. 96-97.

uvjetima, ipak smo utvrdili da mnogi stariji menadžeri brzo svladavaju sve prepreke pri prelasku iz starog u noviji način poslovanja.

## ULOGA INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE U HOTELSKOM POSLOVANJU

Prelaskom u novo tisućljeće, menadžeri u hotelijerstvu postali su svjesni da tehnologija ima sve veći utjecaj na njihove profesionalne, ali i osobne živote. Kada se tome doda jačanje lokalne i globalne turističke konkurencije, probijanje poslovnih i političkih granica, te novi način razmišljanja o kvaliteti hotelskih usluga, postaje jasno da se hotelski menadžeri susreću s izazovima neusporedivih dosega.

Ti izazovi prvenstveno traže identifikaciju i pribavljanje što većeg broja tehnoloških informacija, koje bi pridonijele konkurentnosti organizacije. Naime, za kvalitetno odlučivanje, hotelskom menadžeru, na raspolaganju moraju biti sve neophodne informacije, za stvaranje cjelovite slike određenog poslovnog događaja.[8]

## INFORMACIJSKA TEHNOLOGIJA U SLUŽBI GOSTA

Cjelokupno hotelijerstvo će se tijekom narednih godina morati značajno pouzdati u tehnologiju kao izvor visokokvalitetnih usluga koje se pružaju gostu. Uskoro će postati konkurenta neophodnost za pribavljanjem uređaja u službi gosta, kao što je interaktivna televizija za pristup uslugama s recepcije, osobnim porukama, poslovnim informacijama te mogućnostima kao što su pozivi za buđenje ili posluga u sobu. Da li će takvi uređaji zasmetati ili pak ugoditi gostu, ovisi prvenstveno o tome kako je lako rukovanje njima.

Kao što je navedeno ranije, velika većina ispitanika primijetila je da je informacijska tehnologija djelotvorna u pomaganju zaposlenima da povećaju razinu zadovoljstva gosta. S tim je ciljem i nova informacijska tehnologija uglavnom namijenjena za korištenje gostiju. Sustavi koje koriste gosti (npr. prijava gostiju, automatizirani mini barovi) su predviđeni da bi boravak gosta učinili što udobnijim. Oni su također u službi efikasnije organizacije hotelskih funkcija, stvarajući dodatne prihode, a ponekad i smanjujući dodatne troškove.

[8] McIntyre, M.G. (1998): The Management Team Handbook – Five Kex Strategies for Maximizing Group Performance, Jossey-Bass Publishers, San Francisco, str. 109.

Primjena tehnologije je razvijena u svrhu poboljšanja pružanja usluge, te također za poboljšanje interakcije između zaposlenika i gosta. U ispitivanju, 84% ispitanika trvrdi da je tehnologija poboljšala zadovoljstvo gosta, dok preostalih 16% nije bilo sigurno u rezultat djelovanja tehnologije.

Razlika u mišljenju, među menadžerima, proizlazi iz činjenice da li njihovi objekti sadrže takve uređaje ili ne. Pošto gosti svakim danom postaju sve više kompjutorski pismeni, a prodavači se otimaju da stvore uređaje u službi gosta što pristupačnijim, takav način korištenja tehnologije ima plodno tlo za rast u hotelskoj industriji. Kada se jednom takva oprema ugradi, hotelski menadžeri brzo shvate kolika je korisnost takvog sustava u njihovoj djelatnosti.[9]

## PRIMJENA E-MAIL MARKETINGA U HOELIJERSVU

Brzim razvojem i ubrzanim širenjem informacijsko-komunikacijske tehnologije zadnjih godina uzrokovano je evoluiranje marketinga u e-marketing. Stoga se danas elektronski mediji, a posebice Internet koriste kao izravni komunikacijski kanal između proizvođača, odnosno davatelja usluga i potrošača. Budući da u toj komunikaciji ne postoji posrednik, proizvođač, odnosno davatelj usluga ima mogućnost bolje upoznati potrošača i stvarati bazu podataka za izgradnju odnosa s kupcima. Prikupljeni podaci mogu se koristiti u svrhu e-mail marketinga - oblika direktnog marketinga gdje se koristi elektronska pošta kao sredstvo komuniciranja s potrošačima kojima se šalju uglavnom ponude i obavijesti. Cilj ovog rada je dati prikaz e-mail marketinga i mogućnosti njegove primjene u hotelijerstvu te je u tu svrhu provedeno istraživanje sa ciljem analiziranja njegove primjene u hrvatskom hotelijerstvu.[10]

[9] Galičić V., Cerović Z. (2004):Menadžeri hotela i informacijska tehnologija, Informatologija br. 37, str 177-268
[10] Dobrača I. (2011): Primjena e-mail marketinga u hotelijerstvu, Praktički menadžment, Vol.2 No.1

# 2. TURISTIČKO NASELJE JADRAN

Turističko naselje je objekt u kojemu se gostima obvezno pružaju usluge smještaja s doručkom, a mogu se pružati i druge ugostiteljske usluge. U Turističkom naselju gostu se mora osigurati mogućnost bavljenja športom i/ili drugim oblicima rekreacije na otvorenim prostorima, koji su prilagođeni specifičnim uvjetima destinacije. Turističko naselje je funkcionalna i poslovna cjelina koju čine više samostalnih građevina u kojima su: recepcija, smještajne jedinice, ugostiteljski i drugi sadržaji. Turističkim naseljem u cjelini upravlja ugostitelj koji posluje Turističkim naseljem. Trgovačke, frizerske, ugostiteljske (hrana i piće) i druge uslužne djelatnosti u funkciji turističke ponude, a koje nisu propisane kao obvezne, unutar Turističkog naselja, u samostalnim poslovnim objektima, prostorijama i prostorima, mogu obavljati i druge pravne i/ili fizičke osobe registrirane za obavljanje tih djelatnosti. Turističko naselje mora imati: prijemni hol s recepcijom, smještajne jedinice, ugostiteljske sadržaje za pripremu i usluživanje hrane, pića i napitaka, zajednički sanitarni čvor za goste, sportske sadržaje i/ili odgovarajuće sadržaje za rekreaciju, ovisno o prirodnim mogućnostima destinacije.[11]

Hotel je složen sustav jer se sastoji od više elemenata ( podsustava ), koji i sami po sebi imaju sva obilježja sustava. Promatra li se ta složenost s aspekta funkcionalnosti, hotel primjerice mogu sačinjavati sljedeći podsustavi:

- Prodaja smještajnih kapaciteta
- Priprema i pružanje usluga smještaja
- Nabava
- Priprema i pružanje usluga prehrane i točenja pića
- Priprema i pružanje dopunskih ( vanpansionskih ) usluga
- Održavanje hotela
- Upravljanje ljudskim potencijalima
- Financije i računovodstvo i dr.,

Turističko naselje Jadran nalazi se u Segetu Donjem, na adresi Hrvatskih žrtava 147, 21218 Seget Donji, u vlasništvu je Viktoria hoteli d.o.o., za hotelijerstvo i turizam. Upisana je u sudski registar trgovačkog suda u Splitu, MBS:02081571. Temeljni kapital iznosi 20.000,00 kn, te je u cijelosti u stranom vlasništvu. Naselje se sastoji od ukupno 6 zgrada, s ukupnim kapacitetom od 140 smještajnih jedinica, te maksimalnih 300 kreveta. Raspolaže s 2 restorana, aperitiv barom, terasom, otvorenim bazenom, uređenom plažom u neposrednoj

[11] www.mint.hr, Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli

blizini objekta, praonicom, vlastitim parkingom, teniskim terenom te recepcijom koja je gostima na usluzi 24 sata dnevno.

Unatoč potpunoj klimatizaciji svih objekata, hotel ima izrazito sezonski karakter poslovanja, s otvaranjem naselja u travnju te zatvaranjem u listopadu.

Turističko naselje Jadran je osnovano 50-ih godina prošlog stoljeća, kada je centralna zgrada objekta prerađena u ugostiteljski objekt za smještaj gostiju. Radi se o nekoliko stoljeća starom samostanu koji je bio u vlasništvu Crkve. Proširivanje hotela počelo je 1962., nakon katastrofalnog potresa koji je pogodio Makarsku i okolicu, kada su izgrađeni dodatni objekti u svrhu prihvata velikog broja izbjeglica koji su ostali bez svojih domova. Nakon obnove Makarske i njihovog povrata, 1968., postaje ugostiteljsko poduzeće "Budućnost", a 1971. mijenja ime u "Kairos" Trogir. Naziv se mijenja ponovno 1976. u "Union Dalmacija" Split – turističko ugostiteljsko poduzeće, sve do 1993. kada se ista gasi, te uz naziv "Seget Jadran" privatizira. Zbog velikih dugova nastalih lošim poslovanjem, stečaj je proglašen 2001. 2003. tvrtka Aeterna d.o.o. kupuje objekt, te ga preprodaje 2006. godine sadašnjem vlasniku, Viktoria hoteli d.o.o.

# 3. ORGANIZACIJA HOTELA

Hotelska organizacija prije svega zavisi o veličini objekta i njegovih karakteristika. Hotele dijelimo na male, srednje i velike hotele, u skladu sa brojem raspoloživih soba. Mali hoteli imaju do deset soba, srednji do 200, a veliki hoteli više od 200 soba. Danas postoje i hoteli sa više od 1000 soba, takoreći giganti, ali se i oni tretiraju kao veliki. U skladu s tim, organizacija određenog hotela ovisi prvenstveno od njegove veličine, a zatim i od prodajnih mjesta na osnovu kojih hotel posluje; broja restorana, barova, veličina konferencijskih dvorana, specifičnosti dodatnih prostora, itd. Bez obzira na veličinu u svakom hotelu postoje univerzalni organizacijski segmenti, poput menadžmenta, odjela za financije, rezervacijskog odjela, odjela za hranu i piće, recepcija, odjel za održavanje, odjel domaćinstva, te popratni odjeli.[12]

## 3.1. ORGANIZACIJA TN JADRAN

Turističko naselje Jadran po veličini spada u srednje velike hotele, s ukupno 140 soba. Nakon privatizacije i restrukturiranja,te prelaska na sezonski karakter poslovanja, osjetno je smanjen broj zaposlenih, koji trenutno broji 10 stalno zaposlenih osoba te 50 sezonskih zaposlenika koji se zapošljavaju prema potrebi te broju gostiju. Hotel je organiziran na sljedeće odijele:

**Prikaz 1:Organizacija Turističkog hotela Jadran**

Izvor:Prikaz autora

[12] www.savath.net, Savath Hospitality Managment

Menadžment hotela

Menadžment hotela sastoji se od ureda generalnog direktora i ureda izvršnog direktora, koji u dogovoru sa vlasnikom hotela dogovaraju osnovnu strategiju i način poslovanja hotela, te utvrđuju okvirne ciljeve poslovanja. Njihova domena također obuhvaća pravilnu raspodjelu zaduženja svakom odjelu hotela koji su zaduženi za provedbu zadatih ciljeva, te kontrolirati njihov rad i reagirati na novonastale situacije.

Financijsko-računovodstvena služba

Financijski odjel hotela sastoji se od ureda voditelja službe, koji je ujedno i financijski knjigovođa, i pomoćnog knjigovođe zaduženog za materijalno knjigovodstvo. Njihovi zadaci obuhvaćaju praćenje ulaznih i izlaznih računa, te svih računovodstvenih poslova vezanih uz poslovanje hotela.

Recepcija i mjenjačnica

Recepcija je zadužena za prihvat,prijavu i odjavu gostiju, komunikaciju s njima tokom njihovog boravka, davanje svih potrebnih informacija o hotelu i hotelskim uslugama, vođenju njihove evidencije, naplata računa, obavljanje mjenjačkih poslova, obrada žurnala, kontaktiranje ostalih odjela koji su povezani s pružanjem usluga (restoran, kuhinju, domaćinstvo, tehnički odjel), izrada izvještaja za navedene službe, kao i vođenje statističkih podataka i broju noćenja. Izrada izvještaja za pojedine odjele se vodi na dnevnoj, tjednoj i mjesečnoj bazi, te pravodobno obavještava o svim nastalim promjenama kako bi svi odjeli pravodobno reagirali. Recepcija također blisko komunicira s odjelom prodaje i marketinga, zajedno organiziraju rezervacije i dodjeljuju sobe gostima, te komuniciraju s turoperatorima i turističkim agencijama, kao i predstavnicima turističkih agencija radi rješavanja svih situacija nastalih tokom boravka gostiju u hotelu.

Služba prodaje i marketinga

Prodaja i marketing je odjel koji je zadužen za analizu turističkog tržišta, određivanje cijena smještajnih i ostalih usluga hotela, dogovaranje strategije promoviranja hotela, najčešće putem kooperacije s turoperatorima i turističkim agencijama, sklapanje ugovora s posrednicima, vođenje i kontrola rezervacija, online bukiranje, komunikacija s gostima i partnerima, te izrada statističkih izvještaja o broju ostvarenih dolazaka i noćenja. Zbog dinamičnosti i velikog obujma poslova koji ovaj odjel obuhvaća, potrebno je neprekidno

praćenje kako bi se što prije reagiralo na sve situacije. Treba napomenuti kako je razvojem tehnologije i informatike, te ubrzanog životnog stila, imperativ postao na što bržoj komunikaciji, te se svi upiti moraju riješiti unutar 24 sata od trenutka primitka.

Kuhinja

Kuhinja je odjel gdje se priprema hrana za goste hotela, ali i za osoblje hotela. Uz voditelja kuhinje koji je nacionalno i međunarodno priznat i poznat u kuharskom svijetu, postoje i 2 glavna kuhara, voditelja smjene, te niz pomoćnih kuhara i osoblja. Zaduženi su za opskrbljivanje glavnog restorana, gdje se poslužuje doručak i večera za goste, na principu švedskog stola, te pizzeriju s terasom, gdje su poslužuju jela po narudžbi – a la cart. Svaki tjedan se donosi plan pripreme jela za svaki dan pojedinačno, te se sukladno tome vrši nabava namirnica u suradnji s dobavljačima hrane. Izrada narudžbi i vođenje skladišta hrane i pića također je jedan od obaveza za koje je zadužena kuhinja. Treba napomenuti da se tijekom sezone 2 puta tjedno organizira posebna tematska večera, s lokalnim specijalitetima i muzikom uživo. Osim pripreme prehrane za goste, priprema se i hrana za djelatnike, koji za to imaju posebno izdvojenu prostoriju, menzu. Također se priprema hrana i za posebne prilike, poput proslava vjenčanja, krštenja, poslovnih sastanaka.

Restoran

Restoran je odjel gdje se poslužuje hrana gostima. Kapaciteta je 200 ljudi, a za njeno pravilno funkcioniranje zadužen je voditelj restorana. Uz 2 glavna konobara postoji i velik broj pomoćnog osoblja, čiji broj se određuje brojem gostiju koje treba poslužiti. Osim posluživanja gostiju, zaduženi su i za vođenje vlastitog skladišta pića. Uz obvezu posluživanja gostiju u glavnom restoranu, zaduženi su i za posluživanje gostiju u pizzeriji, kapaciteta 70 ljudi.

Domaćinstvo i praonica

Domaćinstvo je odjel zadužen za čistoću soba i zajedničkih prostorija, kao i okoliša hotela. Za ovaj odjel odgovorna je glavna domaćica, koja je uz organizaciju posla zadužena i za nabavu svih potrebnih sredstava potrebnih za održavanje čistoće. Osim održavanje čistoće objekta, nudi se i usluga pranja rublja gostima u vlastitoj potpuno opremljenoj praonici.

Služba tehničkog održavanja

Služba tehničkog održavanja je zadužena za održavanje hotela, otklanjanje svih kvarova vezanih uz hotel i njegovo poslovanje. Na njegovom čelu se nalazi glavni tehničar-inženjer, te nekoliko pomoćnih djelatnika. Osim svakodnevnog otklanjanja tehničkih kvarova, osoblje tehničke službe je zadužena i za renoviranje hotela u periodu kada je hotel zatvoren. Prije otvaranja hotela vrše inspekciju cijelog hotela, te utvrđuju da su svi dijelovi tehnički ispravni za primanje gostiju i siguran boravak i rad.

Informacijski sustav

Pojam informacija je, osim sustava, jedan od važnijih pojmova modernog društva. Informacije daju podlogu za upravljanje i odlučivanje društvom, odnosno njegovim dijelovima. U mnogim poslovnim sustavima informacije se smatraju važnim resursom, a o prikupljanju, obradi i distribuciji informacija brine se informacijski sustav.

Riječ informacija potječe od latinske riječi informare što znači obavijestiti. Informacija se sastoji od elemenata, koji se nazivaju podatci, odnosno obradom podataka dolazi se do željene informacije. Da bi informacija ostala sačuvana, treba je materijalizirati, odnosno zapisati. Taj se zapis zove podatkom, pa se može reći da je podatak skup prepoznatljivih znakova na određenom mediju.

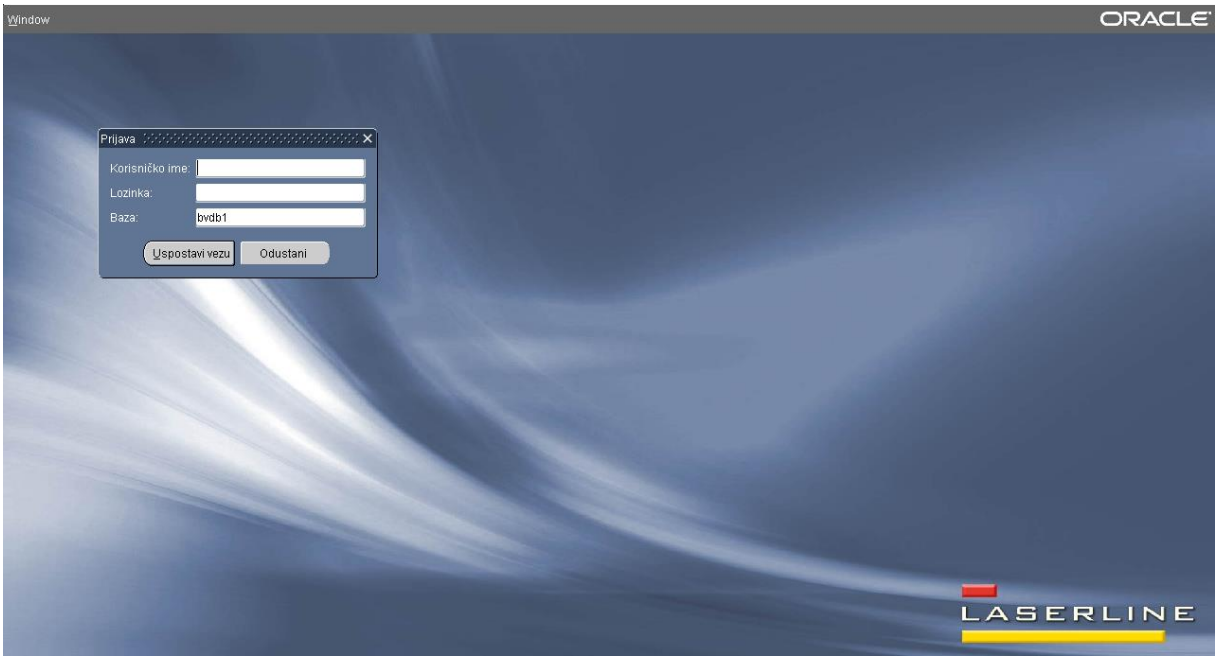
Jedno od osnovnih obilježja suvremenog svjetskog gospodarstva je porast značenja uslužnog sektora. Pri tome se turizam, kao jedna od djelatnosti sektora usluga uz najbržu stopu rasta pozicionira kao vodeći u tercijaru. Pritom se i hotelijeri upućuju na nužnost investiranja u nova tehnološka dostignuća i na prilagođavanje novom sustavu efikasnosti u poslovanju. Primjena nove tehnologije ima brojne utjecaje i posljedice na cjelokupno hotelsko poslovanje, ali i na cijelo turističko tržište općenito.[13]

[13] Galičić, V.; Šimunić, M. (2006): Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu. Sveučilište u Rijeci, str .36

# 4. INFORMATIZACIJA TN JADRAN

Organizaciju hotela karakterizira velik broj različitih odjela, i broja zaposlenika, od kojih svaki ima svoj specifičan zadatak i odgovornost, a koji moraju biti međusobno koordinirani i povezani, kako bi što efikasnije i brže obavljali svoje zadaće te povećali razinu i kvalitetu usluge. Kako bi hotel uspješno funkcionirao i efikasno povezao sve odjele, donijeta je odluka da se uvede potpuna informatizacija i kompjutersko povezivanje svih odjela hotela. Nakon provedenog natječaja, i evaluacije nekoliko pristiglih ponuda, kao optimalno rješenje izabran je integralni informacijski sustav tvrtke Laserline d.o.o., pod nazivom Laserline Enterprise Resource Planning ( Laser ERP ).

**Slika 1: Početni prikaz Laserline informacijskog sustava**




Izvor:Laserline,www.laserline.hr

Laser Line d.o.o. je poduzeće za informatički inženjering s višegodišnjim iskustvom u projektiranju i izgradnji informacijskih sustava. Osnovno usmjerenje firme je kompletan inženjering na realizaciji računarski podržanih informacijskih sustava, uz primjenu najnovijih dostignuća na području računarske tehnologije, sistemske programske opreme, kao i u razvoju aplikativne programske opreme.[14]

[14] www.laserline.hr, pristupljeno 19.1.2015.

Laser ERP je temeljen na petnaestogodišnjem iskustvu razvoja, te je certificirani Oracle partner, te objedinjuje sve poslovne procese u jednu cjelinu. Omogućuje idealan i transparentan protok informacija, upravljanje i kontrolu poslovanja, te je potpuno implementiran u ugostiteljstvu i trgovini. Laser Line integralni informacijski sustav sastoji se od podsustava koji se mogu koristiti samostalno ili kao elementi integralnog informacijskog sustava. Svi programski paketi razvijeni su u ORACLE RDBMS (Relational Data Base Management System) i pomoću ORACLE razvojnih alata.

**Prikaz 2: Integrated Information System**

Izvor:Laserline, www.laserline.hr

Predstavljaju skup rješenja iz područja poslovnih informacijskih sustava i vođenja proizvodnih procesa. Odlikuju se velikom fleksibilnošću, jednostavnošću, prenosivošću.[15]

Osnovna zadaća Laser sustava je povezivanje pojedinačnih odjela, svaki odjel ima svoj modul integralnog informacijskog sustava. Moduli su:

- Laser MAT - Ugostiteljski informacijski podsustav
- Laser GLAS - Financijsko knjigovodstveni podsustav
- Laser HIS - Hotelski informacijski podsustav
- Laser PLA - Obračun plaća
- Laser OSIS - Osnovna sredstva
- Laser BI - Business Intelligence

[15] www.laserline.hr, pristupljeno 19.1.2015.

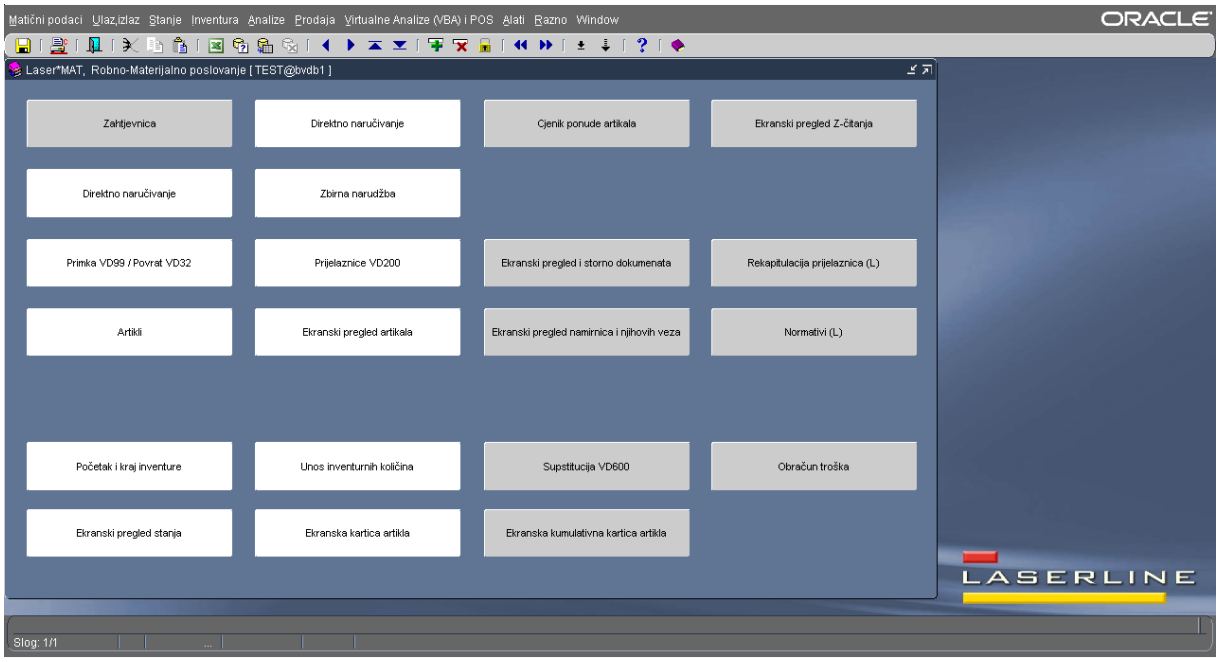
- Laser OPP

## 4.4. LASER MAT

Ugostiteljski informacijski sustav u potpunosti pokriva robno-materijalno poslovanje. Osnovne funkcije aplikacije jesu podrška poslovanja složenih ugostiteljskih poduzeća, poduzeća u kojima se vodi jedan ili više poslovnih subjekata. Aplikacija se primjenjuje za praćenje šankova, kuhinje, skladišta i ostalih prihoda u hotelu (praćenje raznih vanpansionskih usluga). Automatiziran je svaki poslovni proces (koji se može automatizirati): centralna nabava, naručivanje robe, ulaz robe, interne zahtjevnice, inventure, tiskanje dokumenata u različitim oblicima na razne destinacije, centralno praćenje prodaje, analiza prodaje na svim razinama poslovne organizacije (mjestima troška, objekti, tipovi prodaje, poslovni subjekti, prodajni punktovi, konsolidirano na nivou složenih sustava i ostalo).

Mogućnost aktiviranja modula za automatsko generiranje i praćenje poruka unutar aplikacije, integrirano s Windows sučeljem. Aplikacija je čvrsto integrirana s projektom Laser GLAS (financijsko-knjigovodstveni podsustav) i Laser OPP (opći podaci), u smislu automatskog knjiženja kompletne dokumentacije.[16]

**Slika 2:Laser MAT**




Izvor: Laserline, www.laserline.hr

[16] www.laserline.hr, pristupljeno 19.1.2015.

FUNKCIJE

- vođenje općih podataka
- vođenje matičnih podataka
- vođenje ugovora
- vođenje centralne nabave
- ulaz
- izlaz
- praćenje stanja
- inventure
- prodaja
- fakturiranje usluga
- analize

VOĐENJE OPĆIH PODATAKA

Pod općim podacima sa smatraju podaci općinama, poštama, porezima i jedinicama mjere. Ovi podaci su zajednički za sve dijelove informacijskog sustava.

VOĐENJE MATIČNIH PODATAKA

Matični podaci obuhvaćaju podatke o artiklima, normativima, njihovim grupama i podgrupama, partnerima i grupama partnera, statističke nomenklature, poslovnim i prodajnim jedinicama, sektorima, konobara.

Matični podaci obuhvaćaju i administraciju podataka, ograničenje datuma, definiranje parametra aplikacije i izvješća, vrste događaja.

CENTRALNA NABAVA

Pod pojmom centralne nabave definiramo proces naručivanja i dopremanja robe na mjestima troška (bilo da se radi o šanku, kuhinji, skladištu, recepciji ili drugoj vrsti prodajnog objekta). Proces centralne nabave sastoji se od više faza: definiranje matičnih podataka (o dobavljačima, originalnim šifara artikla dobavljača, ugovori s dobavljačima.), definiranje ponuda dobavljača (ponude se prate kronološkim redom), signaliziranje o potrebama mjesta troška, sastavljanje zahtjevnice, određivanje najnepovoljnijeg dobavljača, kreiranje narudžbi

dobavljača na osnovu zahtjevnica, obrada narudžbi dobavljača i naručivanje, kreiranje primke na osnovi zahtjevnice, zaprimanje robe uz evidenciju razlika u količinama i dr.[17]

ULAZ

Obuhvaća unos ulaznih dokumenata ili preuzimanje iz centralne nabave, planiranje zaliha materijala (narudžbe), izračunavanje kala, formiranje nabavne cijene koja ulazi u kalkulaciju cijene za ponude.

IZLAZ

Omogućuje praćenje prodaje hrane i pića po prodajnim jedinicama, pomoću P.O.S. (Point of Sale) kasa, po vrstama artikala, po vrstama ponude, utrošenim artiklima, uvid u trenutno stanje ponude, te formiranje menu-a. U cijenu ponude ulazi nabavna cijena normativa, raznih troškova i marža. Utrošak materijala prati se po metodi prosječnih cijena. Praćenje normativa, odnosno praćenje receptura prodajnih artikala, nam omogućuje pretvaranje prodajnih artikala u artikle na zalihi i obrnuto. U izlazu se također registriraju vrijednosti pružene usluge prehrane u pansionu (registrira se i u žurnalu) i vanpansionske usluge, kao i načini plaćanja pruženih usluga. Ova funkcija daje podatke o utrošenim namirnicama u kuhinji i podatke o ostvarenoj realizaciji u restoranu.

Poseban modul izlaza je praćenje specijalnih događaja u restoranima (bife doručak, bife stol, banketi), obračuna kala obrade za svaku vrstu događaja.

STANJE

Zalihe materijala se prate po nabavnim cijenama. Na osnovi praćenja ponude i normativa smanjuje se zaliha artikala za utrošene količine. To omogućuje uvid u trenutno stanje artikla, koje se prati preko kartice prometa artikla i raznih pregleda. Promet artikala iskazuje se količinski i financijski.

INVENTURE

Inventura obuhvaća tiskanje popisnih listi za komisijski popis zaliha, unos inventurnih količina, preglede inventurnih razlika, stvaranje dokumenta višak - manjak i ispravak stanja zaliha u evidenciji. Omogućuje kontrolu stvarno utrošenih artikala i utrošenih namirnica preko ponude (normativa). Kreiranja kala skladištenja, odmrzavanja i konzerviranja.

FAKTURIRANJE USLUGA

[17] www.laserline.hr, pristupljeno 19.1.2015.

Obuhvaća fakturiranje usluga vanpansionske ponude, fakturiranje vezano uz ugovorene uvjete, fakturiranje kartičarima i predračune.

ANALIZA

Rekapitulacije i analize prodaje po svim organizacijskim nivoima i vrstama događaja.[18]

## 4.2. LASER GLAS

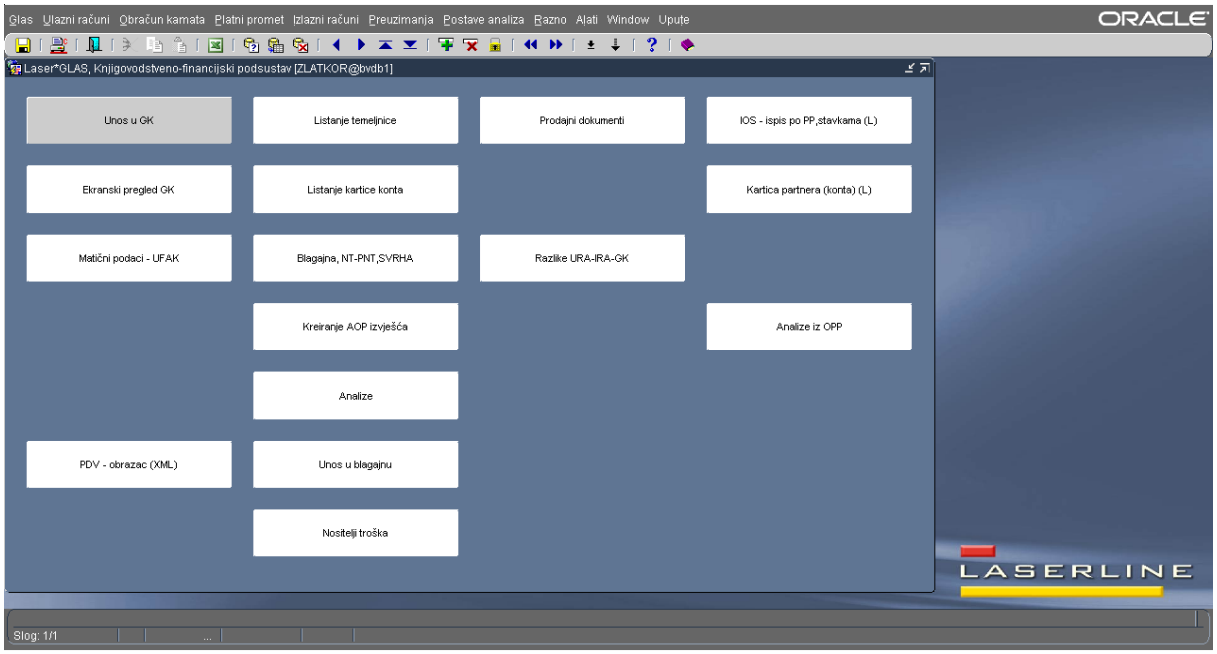
Osnovna namjena aplikacije je knjigovodstveno-financijska podrška poslovanja složenih poslovnih sustava. Aplikacija se primjenjuje u praćenju poslovanja hotela, kvalitetno vođenje glavne knjige i saldakontija te pomoćnih knjiga (ulazne fakture, knjige URA i IRA, blagajničko poslovanje, platni promet, kamate).

Prilagodba aplikacije u različitim sustavima se definira i kontrolira podesivnim parametrima koji prate zakonitosti poslovanja. Osiguran je optimalan unos podataka koji se u pravilu unose samo jednom, a u protivnom aplikacija se čvrsto integrira s ostalim projektima u smislu automatskog knjiženja kompletne dokumentacije iz trgovačkog informacijskog podsustava (Laser TRS), hotelskog informacijskog podsustava (Laser HIS), materijalnog poslovanja (Laser MAT), vanjsko-trgovinskog sustava (Laser VAT), osnovnih sredstava (Laser OSIS), obračuna plaća (Laser PLA).

Automatizirano je knjiženje ulaznih faktura, knjiženje obračunatih kamata, izvoda putem info-zapa kao i kreiranje virmana i specifikacija (dobavljačima i kupcima), kompenzacija, cesija, akceptnih naloga, blagajni, a sve s automatskim knjiženjem istovremeno u glavnu knjigu i saldakonte.

[18] www.laserline.hr, pristupljeno 20.1.2015.

**Slika 3:Laser GLAS**




Izvor:Laserline, www.laserline.hr

Programski paket LASER GLAS podržava sljedeće cjeline:

OPĆI PODACI

Opći podaci koji se koriste na svim razinama poslovanja i u svim programskim paketima (partneri, pošte, porezi, korisnici aplikacija, prava pristupa, poslovni subjekti organizacijska struktura poslovnog subjekta, tj. sustava, valute, tečajevi i ostalo).

GLAS (Glavna knjiga i saldakonti)

Cjelina glavne knjige i saldakontija sastoji se iz više međusobno povezanih modula.

Modul matičnih podataka sadrži skup programa zaduženih za definiranje specifičnosti i pravila poslovanja sustava:

Definiraju se parametri koji predstavljaju bazu znanja na temelju koje računalo vrši kontrolu prilikom korištenja programskog paketa, definiranje neovisnih računskih planova, vrsta dokumenata prema poslovnim događajima i ostalo.

Modul evidencije svih poslovnih događaja u sustavu, knjiži se (ili preuzima iz nekog od modula) putem jedne maske za unos koja se ponaša prema predefiniranim pravilima. Istovremeno, to je i posljednja "kontrolna točka" nad podacima koji sjedaju u glavnu knjigu, paralelno i u saldakonte (zatvaranje stavaka u osnovnoj i stranoj valuti), kreira se izvod

otvorenih i zatvorenih stavaka te se ažuriraju popratni moduli o proknjiženosti poslovnog događaja. Automatsko je kreiranje i knjiženje tečajnih razlika, a omogućena je i konverzija poslovnih knjiga u druge valute.

Modul izvješća sadrži razne preglede poslovnih knjiga (ekranski po uvjetu ili u obliku izvješća). Osigurani su zakonski potrebni obrasci iz glavne knjige, saldakontija kupaca, dobavljača, deviznih saldakontija. Sve opcije su moguće po pojedinom poslovnom subjektu kao i konsolidacija istih s ugrađenim pravilima izuzeća (interna realizacija, eksterna i sl.). Postoji mogućnost definiranja i ispisa više metodologija novčanog tijeka. Izvješća su dostupna paralelno i u konverznim valutama.[19]

Modul analize podataka podrazumijeva sva izvješća koja koriste podatke iz glavne knjige i izvoda otvorenih i zatvorenih stavaka te rezervacija plaćanja, a koja nisu tipično knjigovodstvena (kartice i sl.), odnosno koja služe za analizu evidentiranih poslovnih događaja, uglavnom za potrebe management-a. Struktura matičnih podataka osigurava vrlo kvalitetne financijske analize poslovanja na razini poslovnog subjekta, te viših i nižih organizacijskih jedinica.[20]

Modul zatvaranja poslovne godine te kreiranja početnog stanja za sljedeću poslovnu godinu postavljen na principu da korisnik potpuno samostalno izvrši potrebne akcije (neovisnost o informatičkoj kući).

Modul praćenja poreznih evidencija automatski se popunjava dokumentacijom iz drugih modula. Moguće je naknadno presortiranje podataka unutar poreznog perioda, zaključavanje perioda, listanje svih definiranih knjiga URA i IRA, obrasca PDV-a.

ULAZNI RAČUNI

Programska cjelina omogućava evidenciju i praćenje urudžbenih zapisnika, na temelju kojih se kreira knjiga ulaznih računa. Evidentirana dokumentacija predstavlja bazu propisanih evidencija prema zakonu o PDV-u. Istovremeno, provodi se likvidacija računa s robnim dokumentima, rasporedi troškova računa, automatsko knjiženje dokumenata. Evidencija je ujedno i baza automatskog kreiranja podataka za platni promet.

Sve evidencije i promjene mogu se u odgovarajućoj formi izlistati ovisno o potrebi (knjiga ulaznih faktura, izvješća o dospijeću faktura, pregledi o plaćenim i neplaćenim fakturama,

[19] www.laserline.hr, pristupljeno 19.1.2015.
[20] www.laserline.hr, pristupljeno 19.1.2015.

razni pregledi vezani za matične podatke) te listanje odvojene evidencije ulaznih računa (URA, knjiga predračuna, knjiga računa vlastite potrošnje) sa svim propisanim podacima.

OBRAČUN KAMATA

Obračun kamata je cjelina strogo vezana uz izvode otvorenih i zatvorenih stavaka. Samostalno se definiraju tipovi stopa, visine kamata. Obračun kamata vrši se na temelju naplaćenih i nenaplaćenih potraživanja. Sadrži niz izvješća sa pregledima i rekapitulacijama. Omogućeno je automatsko knjiženje obračunatih kamata.

PLATNI PROMET

Cjelina praćenja platnog prometa, omogućava automatsku pripremu virmana i tiskanje na obrascima platnog prometa na temelju ulaznih računa i predračuna te na temelju otvorenih stavaka. Automatikom se dobivaju ponude za kompenzacije, cesije, prijeboje. Omogućeno je praćenje akcepata, vođenje blagajničke knjige. Temeljem evidencije podataka i budućih naplata/isplata u platnom prometu, omogućena je trenutačna evidencija tkz. rezerviranih stavaka.

Modul virmana je automatska priprema na osnovi neproknjiženih i proknjiženih dokumenata. Ručni unos omogućava unos i ispravak virmana. Omogućeno je plaćanje specifikacijama te automatsko knjiženje i zatvaranje stavaka prema istoj specifikaciji. Uvedeno je automatsko kreiranje specifikacija i za kupce kao podloga za knjiženje. Na jednostavan način kreiraju se i specifikacije plaćanja na određeni iznos, po prioritetima po poslovnim partnerima i/ili njihovim sjedištima. Aplikacija omogućuje kreiranje prijedloga za kompenzacije kao i sprovođenje kompenzacije kupca, kao i automatsko listanje ugovora o prijeboju, listanje zelenog virmana, te specifikacije računa. Tiskanje virmana se vrši na predtiskanim obrascima na beskonačnom papiru.

Evidencija obuhvaća primljene i izdane akceptne naloge s kontrolom naplata. Realizirani akcepti automatski se knjiže u glavnu knjigu i saldakonte.

Modul blagajničkog poslovanja sačinjava evidencija uplata/isplata kojom se automatski tiskaju predviđeni obrasci. Zatvaranjem blagajničkog izvješća, omogućeno je automatsko knjiženje izvješća u glavnu knjigu. Omogućeno je evidentiranje i praćenje čekova sa automatikom knjiženja. Listanje specifikacija čekova za banku po bankama i trasatima, za arhivu i ostalo.

Modul evidencije deviznih akreditiva omogućuje unos i ispis virmana za protuvrijednost ili proviziju, ispis obrasca naloga 14 i 15.[21]

### 4.3. LASER HIS

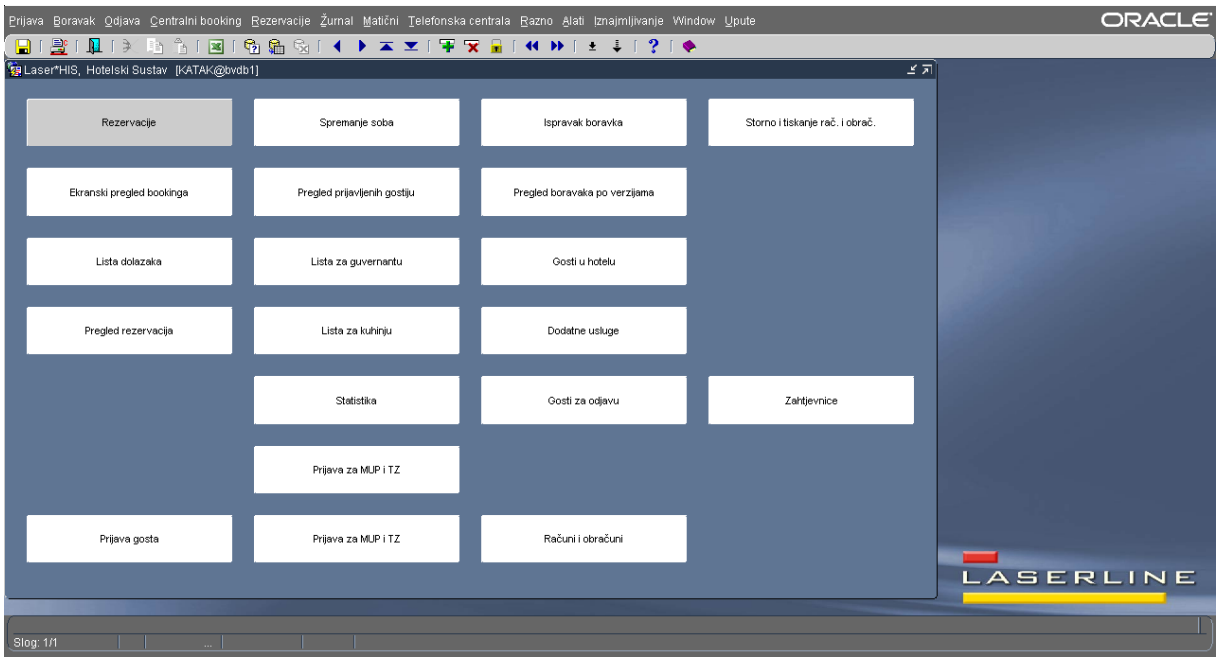
Laser HIS namijenjen je praćenju recepcijskog poslovanja u složenim hotelijerskim sustavima. U ovom programskom paketu pokriveno je cjelokupno praćenje gostiju, od ugovaranja kapaciteta, primanja prednajava, najava i rezervacija, primanje akontacija, prijave gostiju, praćenja boravaka gostiju i odjava s obračunom troškova. U dnevom žurnalu evidentiraju se sve promjene po različitim vrstama gostiju, a posebno se iskazuje porez na dodanu vrijednost i porez na potrošnju. Omogućeno je vođenje više mjenjačkih mjesta s odvojenim blagajnama. Posebna je pažnja posvećena izvješćivanju. Na listi za guvernatu ispisuju se potrebni radovi za svaku smještajnu jedinicu (ručnici, generalno i sl.). Dnevne i višednevne pansionske liste olakšavaju kuhinji planiranje obroka. Različiti oblici bookinga omogućuju marketingu kvalitetan podatak o popunjenosti i budućim financijskim prihodima. Veliki broj parametara u aplikaciji, omogućuje prilagodljivost potrebama. Ovisno o organizaciji marketinga, booking (ugovori i rezervacije) se može voditi centralno ili pojedinačno po objektima.

Postoje moduli za razmjenu podataka sa drugim sustavima unutar objekta, kao što su telefonske centrale ili televizijski sustavi. Standardizirana je i priprema podataka o prijavama i odjavama gostiju za MUP i turističku zajednicu. Svi podaci potrebni u knjigovodstvu (aplikacija Laser*GLAS), preuzimaju se automatikama. Automatski se preuzimaju fakture, knjižne note, blagajne mjenjačnice, podaci za knjigu IRA i temeljnica žurnala.

Paket je popraćen s potrebnom dokumentacijom i zadovoljava sve valjane propise u Republici Hrvatskoj.[22]

**Slika 4:Laser HIS**

[21] www.laserline.hr, pristupljeno 22.1.2015.
[22] www.laserline.hr, pristupljeno 21.1.2015.




Izvor:Laserline, www.laserline.hr

FUNKCIJE

- praćenje najave i prednajave gostiju
- primanje gostiju
- praćenje boravka gostiju
- odjava gostiju i obračun usluga
- vođenje žurnala
- praćenje statusa soba
- vođenje i praćenje cijena
- mjenjačnica vođenje matičnih podataka
- upravljanje informacijskim sustavom

Najava i prednajava gostiju

Sklapanje ugovora s agencijama i primanje prednajava i najava na osnovu istih. Praćenje akontacija za individualne rezervacije. Pregled popunjenosti hotela u određenom razdoblju.Praćenje paušalnih ugovora s periodičnom realizacijom.

Primanje gostiju

Prijavljivanje grupa, individualnih i agencijskih gostiju. Informacije o smještajnim jedinicama, pansionskim i vanpansionkim uslugama interesantnih potencijalnom gostu. Na

osnovu prijavljenih gostiju tiskaju se prijavnice ili se spremaju na neki magnetni medij svakodnevne pansionske liste i liste za guvernantnu.

Praćenje boravka gostiju

Evidencija o svim promjenama i ispravcima vezanim za boravak gosta, kao što je promjena sobe, pansionske usluge i slično. Praćenje korištenja vanpansionskih usluga koje se plaćaju preko računa gosta. Omogućena je odjava i dojava pansionskog obroka, odnosno zamjena za lunch pakete.

Odjava gosta i obračun usluge

Na osnovi evidencija o boravku i korištenih vanpansionskih usluga moguće je dobiti račun za gosta, smještajnu jedinicu ili grupu. Račun se može naplatiti odmah ili ostaviti na čekanju. Odjavljivanje gostiju i grupa gostiju. Vođenje blagajne obuhvaća uplate i isplate u blagajnu, trenutno stanje blagajne i završno blagajničko izvješće. Usluge se mogu obračunati u različitim valutama. Naplaćivanje računa različitim valutama i načinima plaćanja. Naknadno plaćanje računa.

Vođenje žurnala

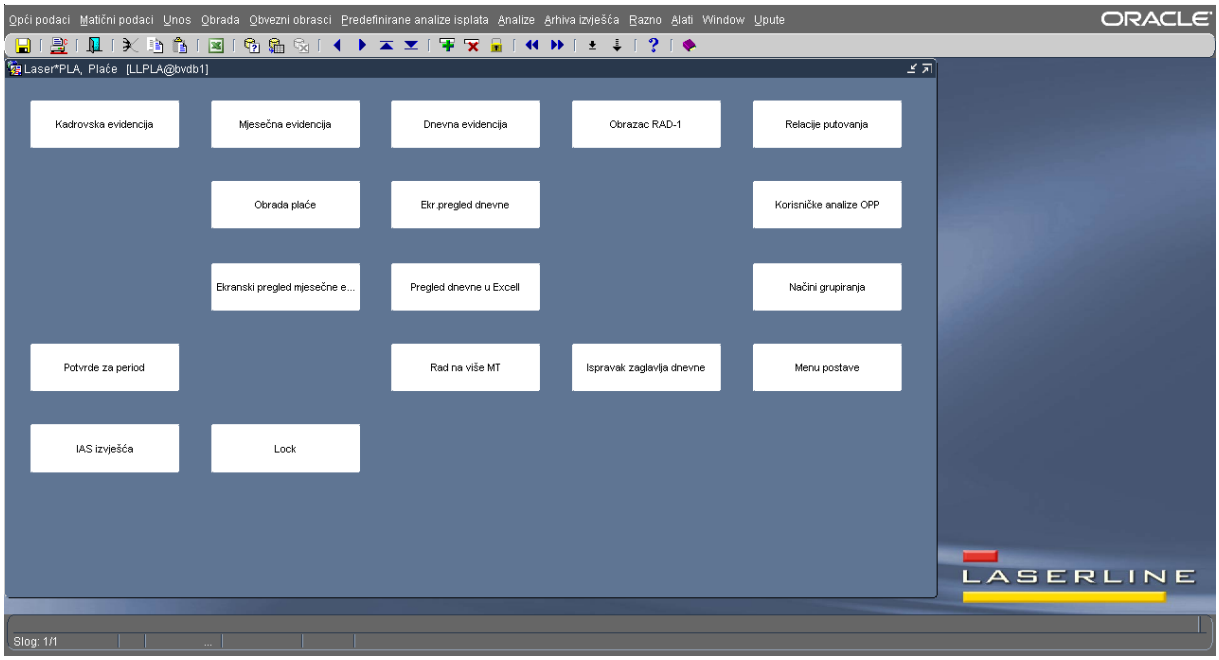
Dnevna izrada žurnala s listanjem za odabrani period. Kontrola računa i blagajničkih izvješća. Vođenje internih cjenika pansionskih obroka. Izrada hotelskih obračuna. Polog po vrstama plaćanja. Eksterna i interna fakturiranja. Obračun tečajnih razlika.[23]

## 4.4. LASER PLA

Programski paket Obračun Plaća omogućava obračun plaće više puta mjesečno (po izboru) i automatski prijenos u knjigovodstvo.

[23] www.laserline.hr, pristupljeno 24.1.2015.

**Slika 5:Laser PLA**




Izvor:Laserline, www.laserline.hr

FUNKCIJE

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

Vođenje općih podataka

Općim podacima su podaci o geopolitičkim cjelinama (države, regije, županije, općine, mjesta, pošte), podaci o poslovnim subjektima, poduzeću i njegovoj hijerarhijskoj strukturi. Ovi podaci su zajednički za sve dijelove informacijskog sustava.[24]

Vođenje matičnih podataka

Osnova matičnih podataka su podaci o radniku potrebni za isplatu plaće. Prije toga moraju se definirati razni šifranici vezani za djelatnikov radni odnos, kao i subjekti kojima se uplaćuju virmani pri isplati plaće.

[24] www.laserline.hr, pristupljeno 24.1.2015.

Definiranje vrsta plaćanja

Svako poduzeće ima svoje viđenje isplate plaće uz nekoliko načina utvrđenih kolektivnim ugovorom. Zbog toga postoji mogućnost definiranja raznih vrsta plaćanja, njihovog grupiranja radi jednostavnijeg praćenja izvršnog rada i troškova, kao i parametriziranja.

Vođenje podataka o porezima i doprinosima

Pri isplati plaće poduzeće je dužno isplatiti poreze i doprinose. Stope poreza i doprinosa vode se s obzirom na općine, vrste radnog odnosa radnika i porezne grupe.

Periodični unos evidencije rada

Za razliku od periodičnih podataka koji se ažuriranju prema potrebi, prije svake isplate plaće potrebno je unijeti evidenciju rada svakog radnika za željeni period, koji se definira prije samog unosa evidencija. Također se mogu definirati podaci za obradu vezani za poduzeće ili za određeno mjesto troška. Prije konačnog obračuna za određeni period, evidencije se mogu kontrolirati i ispravljati. Postoji mogućnost automatskog unosa za sve radnike, ako se isplata plaća može uklopiti u dva najjednostavnija načina obrade: po unosu, ili po postotku redovnog rada. Također se automatski mogu unijeti plaće koje su vezane za protekle isplate.

Obrađivanje podataka o plaći

Prije listanja potrebnih izvješća i dokumenata potrebno je pustiti obradu plaće, pri čemu se obračunavaju iznosi i porezi, kao i niže promjene po matičnim podacima. Ukoliko iznosi ne zadovoljavaju, moguće je ponavljati obradu dok se konačno ne zatvori. Obrada se može ponoviti za sve ili za samo određene radnike. Nakon toga moguće je listati razna izvješća i izvršiti automatski prijenos u knjigovodstvo.

Periodična izvješća

Zbog raznih analiza i statistike moguće je listati periodična izvješća, gdje je dovoljno definirati period.[25]

## 4.5. LASER OSIS

Laser OSIS omogućuje kvalitetno praćenje ulaza, izlaza, stanja osnovnih sredstava, inventure, te obračune amortizacije i revalorizacije. Programski paket se može koristiti samostalno ili u cjelini s knjigovodstvenim paketom.

FUNKCIJE

[25] www.laserline.hr, pristupljeno 25.1.2015.

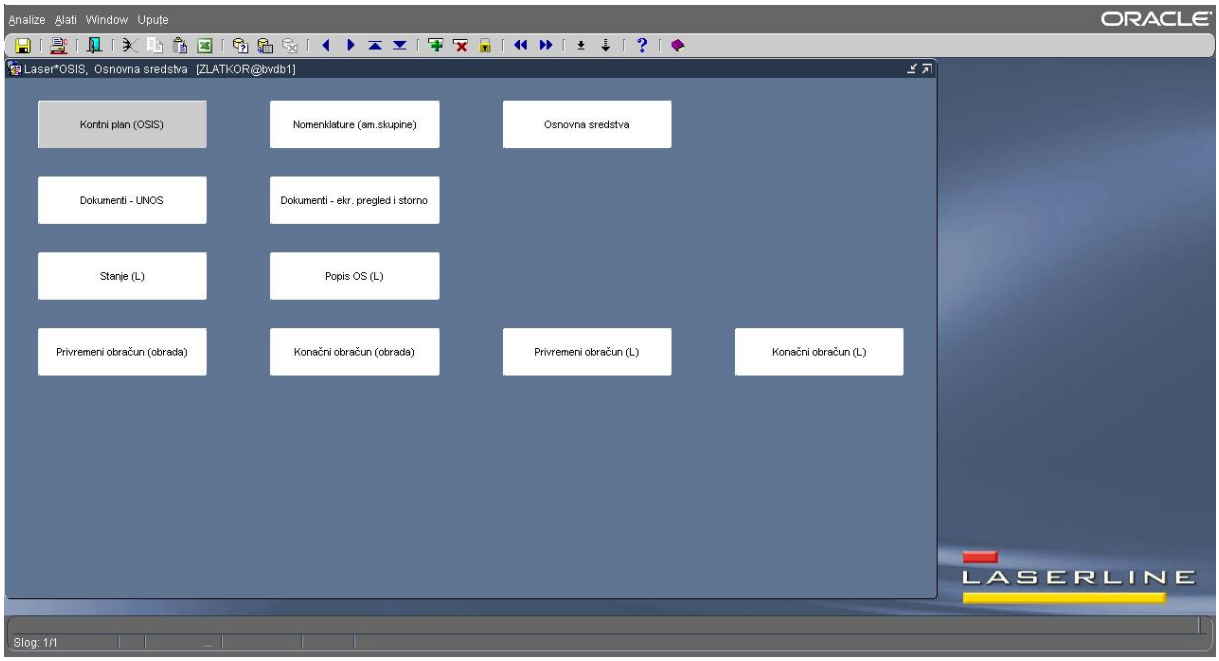
Programski paket obuhvaća:

- Vođenje općih podataka
- Vođenje matičnih podataka
- Ulaz, izlaz, praćenje stanja
- Praćenje inventura
- Obračun amortizacije
- Obračun revalorizacije
- Spremanje podataka

Vođenje općih podataka

Pod općim podacima smatraju se podaci o općinama, poštama i jedinicama mjere. Ovi su podaci zajednički za sve ostale dijelove informacijskog sustava.[26]

**Slika 6:Laser OSIS**




Izvor:Laserline, www.laserline.hr

Vođenje matičnih podataka

Vođenje matičnih podataka sastavljeno je od definiranja i pregleda podataka o poslovnim subjektima za koja se prati poslovanje, mjestima troška, različitim tipovima revalorizacije i pripadajućim koeficijentima, metodama amortizacije, amortizacijskim grupama

[26] www.laserline.hr, pristupljeno 24.1.2015.

(nomenklaturama), komisijama, tekstovima zapisnika po vrstama dokumenata, kao i od unosa i ažuriranja podataka o samim osnovnim sredstvima. Vođenje osnovnih sredstava omogućeno je po inventurnim brojevima (pločicama) ili po internim šiframa koje se automatski dodjeljuju već kod dojave.

Ulaz, izlaz, praćenje stanja

Praćenje ulaza i izlaza osnovnih sredstava obuhvaća unos i ažuriranje ulaznih i izlaznih dokumenata: primka-faktura, ispravak vrijednosti, višak-manjak, rashod, izdatnica, prijelaznica, tiskanje zapisnika na temelju svih vrsta dokumenata i tiskanje šifranata sa pripadajućim grupama i stopama amortizacije. Praćenje stanja obuhvaća brze i efikasne upite o nabavnim vrijednostima, vrijednostima otpisa (amortizacije), te sadašnjim vrijednostima osnovnih sredstava na svim razinama (po poslovnom subjektu, mjestu troška, grupi amortizacije, određenom kontu, itd.), te ekranskom praćenju kronologije istih.

Praćenje inventura

Inventura osnovnih sredstava obuhvaća tiskanje popisnih listi za komisijski popis osnovnih sredstava, unos i ispravak inventurnih količina, preglede inventurnih razlika, ispravak stanja osnovnih sredstava.

Obračun amortizacije

Programski paket omogućuje obračun amortizacije po dvije metode: degresivnoj - geometrijskoj i linearnoj metodi amortizacije.

Amortizacija se obračunava na razini poslovnog subjekta, mjesta troška, osnovnih sredstava i na razini mjeseca što omogućava raznovrsnu daljnju analizu. Osim redovne amortizacije moguće je puštanje privremene amortizacije (za knjiženja u toku godine).

Obračun revalorizacije

Obračunom revalorizacije, revalorizira se osnovica osnovnog sredstva kao i njegova amortizirana vrijednost. Nakon obračuna moguće je tiskanje obveznih obrazaca: REV-2, REV- 3, REV- 4.

Podatke dobivene obračunom amortizacije, privremenim obračunom i obračunom revalorizacije, moguće je automatski knjižiti u knjigovodstveni programski paket LASER GLAS.

Podaci

Svi podaci se spremaju i čuvaju na magnetskim medijima i po potrebi se mogu čitati i koristiti.[27]

## 4.6. LASER BI

Namjena

Laser BI ( BI - "Business Intelligence") namjenjen generalnom direktoru-menadžeru u hotelu. Odlikuje ga integriranost, intuitivno korisničko sučelje, kao i vrlo brzi odgovori na zahtjevne upite nad podacima.

**Slika 7:Laser BI**

Izvor:Laserline, www.laserline.hr

Korisničko sučelje radi neposredno sa podacima iz skladišta podataka i ne opterećuje transakcijsku bazu. Dizajnirano je u uskoj suradnji sa neposrednim korisnicima i zbog tog pristupa je vrlo ergonomično i jednostavno za upotrebu. Osim standardnog prikaza podataka kroz modele tablica, sučelje obiluje grafičkim prikazima rezultata, kao i raznim mogućnostima po kojima su takvi alati prepoznatljivi (svrdlanje - drill-down, agregiranje - roll-up, sortiranje, rangiranje, vremenske usporedbe, top-ten analize i ostalo).

[27] www.laserline.hr, pistupljeno 25.1.2015.

Svaki prikaz se jednim klikom miša može izvesti (eksportirati) u strukturu koju prepoznaju uredski alati (MS Excel, Open Office). Jednom izvezeni podatak se dalje može statistički obrađivati u uredskom alatu.

Razlike transakcijskog sustava i sustava poslovne inteligencije

Transakcijski informacijski sustavi (OLTP - "On Line Transaction Processing") služe za potporu izvođenju temeljnih poslovnih procesa. Transakcijski informacijski sustav-pruža potporu dnevnom obavljanju poslovnih aktivnosti koje uključuju obradu podataka iz vanjskih izvora i podataka unutar sustava, a razlikujemo elektronsku i automatsku obradu podataka.[28] Karakteristika takvih sustava je da zapisuju veliki broj transakcija u realnom vremenu, poslovne događaje bilježe strukturirano i transakcijski u trenutku i na mjestu nastajanja. Takvi se sustavi dalje dijele s obzirom na poslovno područje koje podržavaju (trgovina, financije, ugostiteljstvo, ...). Akronim ERP ("Enterprise Resource Planning") je poslovni menadžerski software, obično spoj povezanih aplikacija, koje kompanija može koristiti da bi prikupila, pohranila, koristila i interpretirala od različitih poslovnih aktivnosti. Primjenjuje se za opis cjelovitog rješenja koje je potrebno tvrtki u svrhu programske potpore izvođenju svih temeljnih poslovnih procesa (dakle, ERP označava rješenje, a OLTP tehnologiju obrade podataka). Izvještaji i analize generirane iz transakcijskog sustava osiguravaju potporu odlučivanju na nižim upravljačkim razinama.[29]

Sustav poslovne inteligencije ( BI - "Business Intelligence") je pojam koji objedinjuje skup metodologija i softverskih alata kojima se omogućuje korištenje podataka iz različitih skladišta podataka. Dio je cjelovitog sustava za potporu u odlučivanju, koji ima za cilj iz vlastitih i vanjskih izvora podataka pronaći, transformirati i distribuirati nove informacije i nova znanja potrebna za sve nivoe odlučivanja.[30]
Za razliku od OLTP podsustava koji služi za izvođenje poslovnog procesa, BI podsustav služi za analizu rezultata poslovnog procesa i dobivanju informacija o uspješnosti na osnovu izmjerenih pokazatelja uspjeha. Osnovna funkcija OLTP-a je automatizacija poslovnog procesa, a funkcija BI-a je upravljanje poslovnim procesom.

[28] www.tecajevi.freeservers.com
[29] www.wikipedia.org
[30] www.mit-software.hr

BI se može opisati kao niz metoda i tehnika koje se primjenjuju u procesu prikupljanja, analiziranja i distribucije informacija koje su potrebne za sve nivoe odlučivanja. Cilj BI-a je osigurati informacijske okvire za kvalitetno donošenje odluke, a sama odluka (donošenje i provedba) spada u domenu odgovornosti menadžera.

BI podsustav zadire duboku u organizaciju hotela, koristi svaki njegov resurs, primjenjuje sve raspoložive implementirane informacijske podsustave, prikuplja i bilježi informacije iz vanjskih izvora (novine, vijesti, oglašavanja, objave rezultata, internet, neslužbeni izvori, specijalizirane agencije…

Izgradnja skladišta podataka za Laser BI

Iz modula transakcijskih aplikacija se ETL postupcima (Extraction Transformation Loading) podaci transformiraju i sele u skladište podataka (DW - Data Warehouse). Skladište podataka je smješteno u posebnoj Oracle shemi i dizajnirano s jedinstvenim ciljem: brzi odgovori na upite prema bazi. U dizajnu skladišta podataka su primijenjene tehnologije Oracle RDBMSa za poboljšanje performansi sustava (materijalizirani view-i, "query rewrite", particioniranje tablica i slično).

Tehnologija (Oracle Business Intelligence)[31]

Oracle Business Intelligence (OBI) je opsežan skup analitičkih alata izgrađen na jedinstvenoj infrastrukturi koji u svojoj osnovnoj strukturi sadrži interaktivne ploče, potpune "ad hoc" analize te upite, detaljne analitičke izvještaje prilagođene najzahtjevnijim korisnicima, integrirana rješenja sa Microsoft Office alatima itd.

OBI komponente mogu biti instalirane u "multi-server" okruženju na različitim platformama (Linux, Microsoft Windows). Bitna značajka kompletnog OBI sustava je to što je u potpunosti prilagođen "high availability" radnom okruženju putem "native clustera", "failover-a" te "load balancinga". OBI SSL Everywhere komponenta omogućava komunikaciju sigurnim kanalima čime je pristup svim komponentama OBI-a moguć u svakom trenutku-na svakom mjestu. Pored svih standardnih komponenata navedenih u nastavku, kompletnu OBI infrastrukturu moguće je integrirati sa raznim Oracle Middleware produktima kao što su Oracle Internet Directory te Oracle Single Sign On.[32]

- Oracle Business Intelligence Suite sastoji se od više proizvoda koji se mogu koristiti zajedno ali i samostalno. Namjena pojedinih alata opisana je u nastavku:

[31] www.laserline.hr, pistupljeno 25.1.2015.
[32] www.laserline.hr, pistupljeno 25.1.2015.

- Oracle BI Server: Visoko skalabilan, učinkovit "query" te analitički server koji vrlo efikasno može integrirati podatke iz više relacijskih, nestrukturiranih, OLAP, Oracle i non-Oracle izvora.
- Oracle BI Answers: Snažan "ad-hoc query" analitički alat koji radi na principu logičkog pogleda na informacije iz više izvora podataka u Web okruženju.
- Oracle BI Interactive Dashboard: Bogati, interaktivni Web Dashboard koji prikazuje personalizirane informacije te korisnicima predstavlja ključni izvor podataka za donošenje preciznih i učinkovitih odluka
- Oracle BI Publisher: Visoko skalabilni "reporting engine" koji služi za generiranje izvješča iz više izvora podataka u više formata dokumenata (Excel, PDF...)
- Oracle BI Briefing Books: Omogućuje kreiranje "snapshota" jednog ili više Dashboarda dopuštajući pritom offline pregled istih
- Oracle BI Disconnected Analytics: Omogućuje "isporuku" Answera te Dashboarda na mobilne uređaje ili računala odvojene od mreže
- Oracle BI Office Plug-In: Automatski sinkronizira podatke iz Answers-a, Dashboard-a te ih kao takve kreira u obliku izvješća unutar uredskih alata kao što su Microsoft Word, Excel i PowerPoint...
- Oracle BI Delivers: "Alerting" alat za distribuciju obavijesti korisnicima putem više vrsta kanala. Uvelike doprinosi brzini donošenja odluka.

Na raspolaganju je potpuna fleksibilnost prilikom korištenja OBI alata temeljenim na "Web - Based Self Service" rješenju, što znači da je kompletno korisničko sučelje moguće definirati za svakog korisnika zasebno ovisno o njegovim željama/potrebama, dok se kompletan rad u OBI aplikaciji vrši unutar samog Internet Browsera (Internet Explorer, Firefox, Opera, Safari itd.).[33]

## 4.7. LASER OPP

Da bi osigurali integralnost svih modula sustava, zajednički matični podaci se definiraju u modulu za opće podatke Laser OPP. Između ostalog, u Laser OPP su definirani svi partneri, struktura poduzeća, tečajne liste i drugo. Centralni matični podaci se periodično ili na zahtjev repliciraju na ostale baze korisnika. Velik broj parametara i fleksibilnost matičnih podataka, omogućuju da svaki korisnik sam definira okruženje i ponašanje aplikacije, u skladu sa svojim potrebama. Geopolitičke podjele Osim država, regija, pošta, županija koje se

[33] www.laserline.hr, pistupljeno 26.1.2015.

definiraju u Laser OPP-u, u Laser HIS-u su definirani i kontinenti a uz države se vezuju dodatni atributi za rad aplikacije. U ovoj masci se definiraju: 1. šifre država za MUP i TZ 2. jezik koji će se ponuditi za pojedinu državu 3. tržište u koje spada država 4. šifre statistike 5. tip i valutu cjenika koji će se ponuditi za pojedinu državu.

Definiranje fizičkih smještajnih jedinica i njihovih karakteristika. Mogućnost opisivanja smještajnih jedinica sa atributima koje sam korisnik određuje (npr. telefon, tv, internet, klima). Vrste smještajnih jedinica i dozvoljeni načini prodaje (dvokrevetna za jednokrevetnu i sl.). Vrste ležaja i njihov raspored po vrstama smještajnim jedinicama. Struktura usluga Usluge se dijele na pansionske, čije cijene ovise o vrsti smještajne jedinice, i osnovne usluge. Pansionske usluge (polupansion, noćenje s doručkom i sl.) su sastavljene od osnovnih usluga na način koji definira korisnik. To omogućuje korisniku da otvori novu uslugu u koju će biti uključeno npr. večera, jedan sat tenisa i voće u sobi. Korisnik sam definira obroke i nije ograničen sa osnovna tri obroka. Mogućnost definiranja više različitih pansionskih listi, po restoranu ili tipu obroka. Za svaku se uslugu određuje porez na dodanu vrijednost, porez na potrošnju, pravo na nultu stopu, kao i način knjiženja u žurnal. Usluge se mogu grupirati (smještaj, obroci i sl. Opis usluga za račune i fakture se definira na različitim jezicima.

Agencije su određene partnerom koji se otvara u modulu Laser OPP. Jedan partner može imati više otvorenih agencija ako ima različite programe prodaje ili ako se fakturira na različite načine. Svaka agencija može imati posrednika, preko kojeg ide plaćanje. Agencije su svrstane po tržištima agencija i tipovima agencija. Za svaku je agenciju određen način fakturiranja i primjene poreza.[34]

Ostali matični podaci

Velik broj parametara kojima administrator aplikacije upravlja sustavom. Parametri se mogu podijeliti na nekoliko osnovnih grupa : Osnovna pravila ponašanja aplikacije i njenih dijelova. Dozvole i kontrole zabranjuju korisniku određeni postupak. Predefinirane vrijednosti da bi olakšali rad, korisniku se nude najčešće vrijednosti, imena printera i slično. Autoispravljanje određene kombinacije unesenih podataka se programski zamjenjuju sa ispravnim vrijednostima.[35]

[34] www.laserline.hr, pistupljeno 26.1.2015.
[35] www.laserline.hr, pristupljeno 26.1.2015.

**Online rezervacijski sustavi**

Rezervacijski sustavi su posebno zanimljivo područje informatizacije hotelskog poslovanja. Njihovo prvo obilježje je značaj koji imaju za hotel jer je cilj svakog hotela popuniti smještajni kapacitet, odnosno ostvariti što veću prodaju svojih usluga. Druga važna značajka rezervacijskih sustava je da oni povezuju hotel s vanjskim okruženjem, odnosno s klijentom (gostom ili posrednikom) koji se nalazi u vanjskom sustavu u odnosu na hotel. Zbog te dvije značajke, rezervacijskim se sustavima posvećuje velika pažnja i na tom polju je tehnološki napredak najdinamičniji jer se neprestano traže inovativni načini u povezivanju sudionika na turističkom tržištu, a tu je online tehnologija najprimjenjivija. Rezervacijski sustavi su se zbog toga razvijali u raznim smjerovima pa tako funkciju rezervacija podržavaju interni rezervacijski sustav hotela, centralni rezervacijski sustav, globalni distribucijski sustav, vlastite web stranice kao sučelje prema hotelskom rezervacijskom sustavu te razni posrednici koji svojim rezervacijskim sustavima također omogućuju izravnu ili posrednu prodaju hotelskih kapaciteta. Odluku o odabiru nekog od mogućih distribucijskih kanala donosi menadžment, odnosno stvara se najučinkovitiji spoj distribucijskih kanala – distribucijski miks.

# 5. HOTELSKO POSLOVANJE

Hotel je podijeljen na više pojedinačnih službi, svaka sa svojim odgovornostima i ciljevima. Najvažniji cilj organizacije poslovanje je da gost svojim boravkom u hotelu bude u potpunosti zadovoljan, te da njegova iščekivanja budu zadovoljena. Recepcija – prijemni odjel je najčešće prvi dio hotela s kojim gost ima izravni kontakt, gdje se vrši njegov prijem, briga o gostu tokom njegovog boravka u hotelu, te je najčešće i posljednji kontakt s hotelom prilikom odlaska i odjave gosta.

Dolasku gosta predhodio je cijeli niz poslova koji su omogućili njegov dolazak i prijem u hotel. Menadžerske i marketinške aktivnosti uprave hotela zaključuju okvirne dogovore s turoperatorima i posredničkim agencijama, s kojima se zatim potpisuju završni ugovori koji detaljno utvrđuju sve parametre poslovanja. Parametri koji se ugovaraju su sljedeći:

Cijene boravka ( pretežno su prikazane kao iznos noćenja po osobi po danu, s najosnovnijom uslugom boravka ( noćenje s doručkom ), razvrstane po tipovima soba ( jednokrevetne sobe, dvokrevetne sobe, luksuzne sobe ) i periodima boravka ( podsezona, predsezona, glavna sezona i postsezona ). Naknadno se iskazuju cijene za nadoplatu za bolju uslugu, poput nadoplate za polupansion ( dodatak va večeru ) te dodatak za sobu s pogledom na more. Isto tako određuje se i visina posredničke provizije, ukoliko je ugovorena s posrednikom, te posebni popusti koji se odobravaju u dogovoru s posrednikom ( popust 14=11, 10=8, 7=6, kao i 10, 15 i 20% popusta za rani booking ). Cijene moraju uljučivati porez na dodanu vrijednost, dok se cijene boravišne pristojbe iskazuju posebno. Moguće je formirati cijene koje uključuju sve poreze i pristojbe, ovisno o dogovoru s posrednikom. U ugovoru se također utvrđuju i opći parametri poslovanja, poput vremenskih rokova primanja najava rezervacija, njihovog otkazivanja, načina komuniciranja ( putem e-maila, faksa, online sustava rezerviranja, itd.), te veličina kontigenta na raspolaganju za popunjavanje. Najčešće se sklapaju alotmanski te grupni ugovori, dok su fiksni ugovori rijetki. Razlog leži u vrlo promjenjivim uvjetima turističkog tržišta u kojima postaje vrlo teško garantirati punu popunjenost ugovorenog kontigenta smještajnih kapaciteta u ugovorenom razdoblju, što predstavlja popriličan problem za hotel kao što je TN Jadran, koji zbpg malog kapaciteta i sezonalnosti poslovanja nastoji ostvariti što veću popunjenost uz realnu cijenu. Treba voditi računa o tome da fiksni ugovori uglavnom znače i niže cijene, odnosno manju zaradu hotela, uz određeni rizik nepopunjavanja ugovorenih kapaciteta, zbog npr. elementarne nepogode ( primjer je erupcija vulkana Eyjafjallajökull na Islandu u travnju 2010., kada je zbog višednevnog prekida zračnog

prometa u sjevernoj Europi TN Jadran izgubio veliki broj ugovorenih gostiju i noćenja iz Velike Britanije i Irske ).

Nakon što su ugovori ovjereni potpisima odgovornih osoba s obje strane, potrebno je ugovorene parametre unijeti u hotelski informacijski sustav. Oni se unose u Laser HIS aplikaciji, u kojoj prvo moramo definirati partnere, unoseći za svakog posebno najvažnije podatke ( ime partnera-kompanije, adresu, matični broj, podatke o bankovnim računima ),a zatim i ugovorene cijene. Najveća prednost Laser informacijskog sistema je što se svaki parametar određen u ugovoru može unijeti u aplikaciju, čime se osjetno olakšava poslovanje, a istodobno i ubrzava cijeli proces. Nakon unosa svih parametara, HIS aplikacija dopušta ekranski pregled ili ispis na printer po našoj želji, pa tako i njihovu promjenu, brisanje ili dodavanje novih.

Nakon unesenih svih parametara, omogućen je upis rezervacija gostiju, također u HIS aplikaciji programa. Nakon primljene najave od strane agencije, u rezervaciji se upisuju najosnovniji podaci ( godina poslovanja, ime agencije ili partnera, ime gosta na koje je oslovljena rezervacija, datum početka boravka i datum prestanka boravka, početna i završna usluga, tip cjenika, valuta cjenika te konkretni cjenik, vrsta gosta ( grupni ili alotmanski ), država, jezik, način plaćanja, te status rezervacije. Dva su najčešća načina plaćanja - direktno na recepciji, najčešće kad je riječ o individualnim gostima, te putem fakture – kad je riječ o agencijskim gostima. Već u ovoj aplikaciji se mogu odrediti i tip smještajne jedinice, kao i točan broj sobe, te sve dodatne informacije koje su vezane uz boravak gosta ( vrijeme dolaska, starost, posebne želje gostiju, itd. ) Nakon potvrde upisa rezervacija ona dobiva svoj evidencijski broj pod kojom se vodi, te se može prikazati na ekranu pretragom po različitim kriterijima ( broj rezervacije , period dolaska, točan datum dolaska ili odlaska, naziv partnera, naziv gosta, datum unosa, itd.)

# 6. RECEPCIJSKO POSLOVANJE

Recepcija je prijemni odjel, gdje se također koristi HIS aplikacija Laser informacijskog sistema. Njegove mogućnosti su slične kao i one koje imaju prodaja i marketing, uz dodatne aplikacije koje su potrebne recepcionarima što efikasnije obave svoj dio posla. Svaki djelatnik ima vlastito korisničko i pristupnu šifru, te svim korisnicima nije omogućen pristup određenim dijelovima sustava.

Osnovne funkcije recepcijske HIS aplikacije:

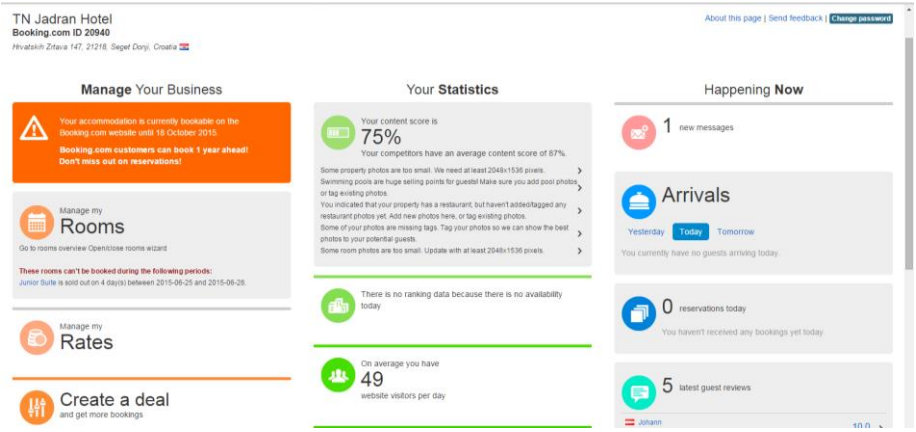
- Prijava gosta
- Odjava gosta
- Ispravak boravka
- Rezervacije
- Lista dolazaka
- Gosti u hotelu
- Gosti za odjavu
- Pregled prijavljenih gostiju
- Lista za kuhinju
- Lista za guvernantu
- Prijava za MUP i TZ
- Računi i obračuni

HIS aplikacija automatski obrađuje recepcijski žurnal, te priprema potrebne izvještaje za početak radnog dana. To su popis rezervacija s datumom dolaska na taj dan, izvještaj za domaćinstvo s popisom zauzetih soba te podacima o dolascima i odlascima gostiju, izvještaj za kuhinju u kojoj se nalazi broj gostiju predviđenih za pansionske objede, te izvještaj za tehničku službu s popisom prijavljenih kvarova. Isto tako automatski priprema knjigu stranih i knjigu domaćih gostiju, te prijavnice za MUP. Donedavno su se ti izvještaji unosili ručno, međutim u posljednje vrijeme je došlo do napretka i povezivanja s Turističkom zajednicom općine Seget i MUP-a putem interneta, te se napravljeni izvještaji šalju na njihove e-mail adrese. Ukoliko je došlo do greške poput krivog unosa gosta, sistem će obavijestiti o njoj, načinu kako je do nje došlo kao i preporuke kako se može promijeniti.

Gost koji dolazi u hotel može biti agencijski( gost koji je svoj boravak rezervirao putem posredničke agencije ) i individualni ( gost koji je svoj boravak rezervirao putem telefona,

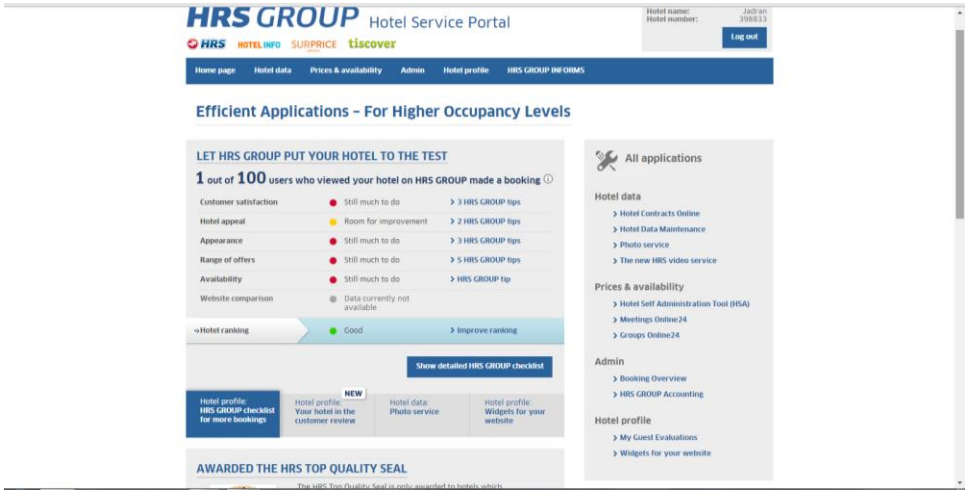
faksa, e-maila, online sistemu rezerviranja ili direktnim dolaskom na recepciju). TN Jadran se osim partnerskog poslovanja s turističkim agencijama i touroperatorima također koristi i direktnim putem rezerviranja, putem interneta. Na raspolaganju su im online rezervacijski sustavi ( poput booking.com, HRS, PHOBS ).

**Slika 8:booking.com**




Izvor:www.booking.com

**Slika 9:HRS**

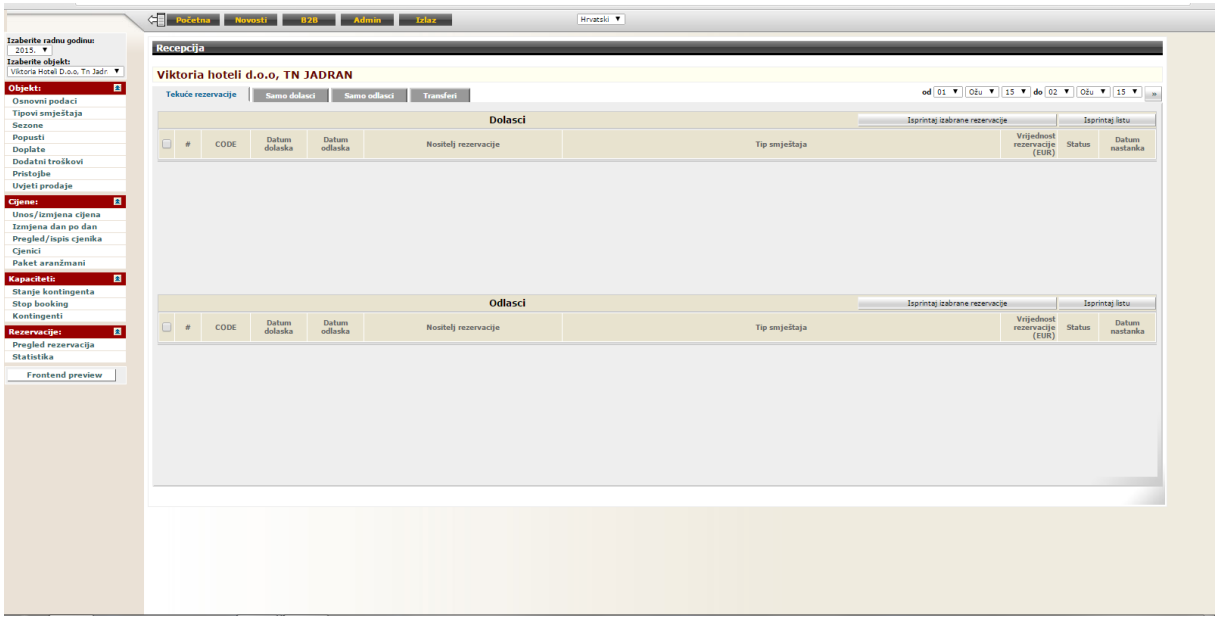



Izvor:www.hrs.com

Booking.com i HRS su rezervacijski sistemi koji nisu povezani s Laser informacijskim sustavom, te se suradnja s njima obavlja na principu upita – prodajni dio hotela stvara vlastiti hotelski profil na navedenim web portalima, unosi osnovne podatke i informacije o hotelu, a gosti šalju svoje upite za boravak putem e-maila.

PHOBS je također online rezervacijski sustav, međutim riječ je o real time sistemu koji gostu omogućuje trenutačno rezerviranje smještaja u hotelu, na temelju unesenih podataka od strane hotelske prodaje. Gost ne mora slati upit, već sam određuje sve detalje svog boravka, što značajno ubrzava postupak rezervacije. PHOBS je povezan direktno s web stranicom TN Jadran, međutim nije povezan s Laser aplikacijom, što znači da se podaci o rezervaciji moraju ručno unositi u program.

**Slika 10:PHOBS**




Izvor:www.phobs.net

Prilikom dolaska gosta traže se njegovi dokumenti radi prijave gosta u program ( njegovi osobni podaci, ime,prezime, država, datum rođenja, datum odlaska i dolaska ) te voucher ( ukoliko je riječ o agencijskom gostu ). Ukoliko se radi o grupnim gostima, najčešće se prijavljuju na recepciju u pratnji vodiča grupe ili predstavnika agencije, koji sa sobom ima popis gostiju sa svim potrebnim podacima, što uvelike olakšava postupak prijema gostiju. Voucher je uputnica koji izdaje turistička agencija, na osnovu koje se potvrđuje da je gost zaista rezervirao boravak u hotelu, te dokument na osnovu kojeg će se nakon odlaska gosta ispostaviti faktura agenciji.

## 6.1. PRIJAVA GOSTA

Kroz ovu opciju omogućena je prijava individualnih gostiju, agencijskih, grupa, paušalnih gostiju, odnosno, kako one s rezervacijom, tako i one bez. Kod prijave unose se osnovni podatci o gostu, njegovom boravku, te sve podatke potrebne za prijavu na MUP i za

Turističku Zajednicu. Pozivom broja rezervacije ili početnog naziva na polju na samoj masci za prijavu preuzmu se svi postojeći podaci vezani za samu rezervaciju (Broj smještajne jedinice -ako je broj rezerviran, cjenik, ime i prezime gosta, adresu, državu, vrstu smještajne jedinice, vrstu smještajne jedinice za naplatu, dolazak, odlazak, pansionsku uslugu, početni i završni obrok, agenciju ako se radi o agencijskom gostu, te popust). Na temelju upisanog tipa cjenika za određeni objekt definirano je da li su boravišne usluge uključene ili nisu uključene u cijenu, da li se usluga odnosi samo na prvi dan ili sve dane, da li osnovnoj usluzi postoji popust ili odbitak. U dijelu maske za upisivanje usluga vezanih za boravak gosta upisat će se automatski one boravišne usluge koje nisu uključene u cijenu. Odbitak osnovnih usluga na godine i na dane umanjuje cijenu u (%) te se svaki dan prikazuje u žurnalu. Odbitak osnovnih usluga vezan je za cjenik, za godine prijavljenog gosta te za dužinu trajanja boravka. Upisivanjem rezervacije na samoj prijavi omogućuje povezivanje akontacije sa gostom (ako je gost platio akontaciju), te prilikom naplate računa automatski se upiše da je gost platio akontaciju sa naznačenim brojem i iznosom. U masku je ugrađena kontrola unosa specijalnih znakova prema zahtjevu MUP-a. Nakon prijave gosta u HIS automatski se otvara račun, gost dobiva karticu hotela sa svojim podacima, te gost može koristit sve usluge hotela, bez plaćanja na licu mjesta. Znači, gost može koristiti usluge restorana, aperitiv bara, bazena, plaže ( iznajmljivanje ležaljki i suncobrana ), teniskog terena, korištenje telefona, itd.

## 6.2. USLUGE TIJEKOM BORAVKA GOSTA

Svaka uslužna služba je putem HIS-a umrežena, te se prilikom naplate usluge gost može odlučiti da li želi platiti na licu mjesta, ili može svoj račun prebaciti na zaduženje svog računa. Gost u svakom trenutku na recepciji može provjeriti stanje svog računa i pregled korištenih usluga, njihov iznos i datum korištenja, kao i ime zaposlenika koji ga je uslužio. Treba napomenuti da ovaj postupak značajno olakšava gostu boravak i korištenje svih hotelskih usluga, jer gost ne treba sa sobom nositi nikakvo platežno sredstvo, već cjelokupni iznos svog računa može platiti prilikom odjave iz hotela, uz vlastiti izbor načina plaćanja ( gotovina, valuta, kreditne kartice ). Ukoliko se pojavi kakav tehnički kvar, gost ga prijavljuje na recepciji, te ga recepcionar putem opcije "Servis smještajnih jedinica" unosi u sustav, te ga djelatnici tehničke službe mogu vidjeti putem vlastitih terminala. Nakon što je kvar otklonjen, informacija se unosi od strane tehničara, te je vidljiv u statusu smještajne jedinice. Pod opcijom "Spremanje jedinica" prikazane su sve sobe u hotelu te njihov status, zelena boja označava čistu sobu, crvena boja označava nečistu ( nespremnu sobu ), ružičasta boja znači spremnu sobu ali uz potrebno naknadno čišćenje. Status soba unose domaćice hotela, te su u

svakom trenutku vidljive recepcionarima, kako bi znali koje sobe imaju na raspolaganju. Po opcijom "Dodatne usluga" unose se vanpansionske usluge koje gost koristi tokom svog boravka, poput korištenja plažnih rekvizita, telefonskih poziva, dodatnog izbora prehrane, korištenje usluga prijevoza, itd. Opcijom "Buđenje" može se podesiti automatsko buđenje gostiju telefonskim pozivom, s obzirom da je program povezan s telefonskom govornicom. Dovoljno je unijeti broj sobe i vrijeme buđenja, te će se sobe automatski zvati 3 puta s razmakom od 5 minuta. Ukoliko ne nitko ne javi, stvara izvještaj o nejavljanju.

## 6.3. NAPLATA RAČUNA I ODJAVA GOSTA

Na samom računu-obračunu odlučuje se koji će se gosti obračunati. Obračunavati se mogu jednom ili nekoliko gostiju, jedna ili više smještajnih jedinica, jedna ili više rezervacija (grupa) odnosno voucher-a. Svako kreiranje računa-obračuna dobije svoj redni broj, i nije ovisan o prijavi. Račun-obračun se može stornirati, i ponovno kreirati sa novim brojem. Storniranjem računa-obračuna se ne storniraju usluge, već samo mijenja njihov status. Mogu se obračunati sve usluge gostiju, ili odvojeno pansionske, boravišne i dodatne usluge. Osim obračuna gostiju, može se kreirati račun-obračun za paušalne ugovore, za dodatne troškove nositelja ili za vanpansionske usluge (slobodan račun-obračun). Na samom računu-obračunu se može promijeniti datum odlaska gostiju i dodijeliti različite popuste. Svaki individualni račun se može izdati u R1 obliku. Ako gost ima evidentiranu akontaciju, ponuditi će se u blagajni kao sredstvo plaćanja. U koliko je individualni gost kojeg obračunavamo u odlasku, program će ga odjaviti (ako ne kažemo drugačije), što će osloboditi smještajnu jedinicu, zaključati telefon u smještajnoj jedinici i zabraniti na kasama račun na tog gosta.

Ukoliko je riječ o alotmanskim gostima, HIS aplikacija će ponuditi plaćanje na recepciji samo dodatnih usluga, dok će ostatak koji se odnosi na boravak zadužiti recepciju dok se ne napravi faktura. Svaki gost koji je podmirio svoje dugovanje može biti odjavljen iz programa, ukoliko je došlo do odstupanja, poput pogrešno unesene cijene, pogrešnog načina plaćanja, ili bilo kakve druge nepravilnosti, HIS će upozoriti operatera da nešto nije u redu s računom, te će ukazati koje su najvjerojatnije zapreke. U djelu aplikacije pod nazivom "Ispravak boravka" mogu se ispraviti sve eventualne neispravne parametre vezane uz boravak gosta. Tek nakon točne i uspješne naplate računa moguće je gosta odjaviti iz HIS aplikacije. Ukoliko se radi o individualnom gostu, njegov boravak se automatski pohranjuje u arhivu, dok se agencijski gost pohranjuje tek nakon što je ispostavljena faktura. Tada je recepcijski dio posla završio, te

se povezuje s Laser GLAS aplikacijom koju koristi računovodstveni dio hotela, koji izrađuje fakturu na osnovu unesenih parametara, ispostavlja ju, i dalje prati njeno naplaćivanje.

Na kraju svake smjene, pod opcijom "Blagajna" svaki djelatnik zaključava vlastitu blagajnu, kreira izvještaj s popisom svih naplaćenih računa, te zajedno s kopijama računa i naplaćenom gotovinom ili odrescima od kartične naplate POS uređajem dostavlja u centralni sef hotela. Agencijski gosti čije se zaduženje treba fakturirati se također pokazuju na izvještaju.

# 7. ZAKLJUČAK

Informacijski sustavi u hotelskom poslovanju su postali nezaobilazni za svakodnevno uspješno poslovanje hotela. S obzirom na ubrzan tehnološki razvoj informatizacije, hotelijeri moraju pratiti njihov razvoj, razumjeti ih i pronaći način za njihovo implementiranje u hotelsko poslovanje. Svjedoci smo kako sve više povećava broj korisnika informatike i tehnologije, koji turistima omogućavaju bržu i jasniju komunikaciju sa turističkom ponudom, te se hotelijeri moraju prilagoditi korisnicima. Osim olakšavanja poslovanja sa turistima,informatizacija je primjenjiva u svim dijelovima hotela, i bitno olakšava i ubrzava poslovanje, bilo da je riječ o poslovima pružanja usluga gostima ili poslovima nabave za hotelske potrebe. Recepcijsko poslovanje, kao jedno od najsloženijih poslovnih jedinica hotela, također ima velike koristi od korištenja informacijskog sustava, koji predstavlja alat kojim zaposlenici mogu brže i kvalitetnije pružiti usluge svojim gostima, te se povezati s ostalim odijelima hotela.

Laser informacijski sustav kojeg koristi Turističko naselje Jadran je sigurno jedan od boljih sustava, kojeg koristi sve više kompanija. Prema podacima proizvođača, trenutno više od 900 poslovnih subjekta kako u Hrvatskoj tako i u inozemstvu koriste taj informacijski sustav, a uz stalna unaprjeđenja i odličnu korisničku podršku vjerujem da će sustav dugo i uspješno zadovoljavati potrebe TN Jadran.

Informacijski sustav koji se koristi u Turističkom naselju Jadran omogućava svim korisnicima povezanost i jednostavnost u poslovanju, udovoljavajući svim njihovim zahtjevima. Jedan od najvećih prednosti sistema je lak i trenutačan pristup svim potrebnim informacijama, dostupan svim korisnicima, ovisno o njihovom radnom mjestu. Dakako da je ljudski faktor jako bitan u poslovanju s ljudima, a integrirani informacijski sustav omogućava još jednostavniji rad i pristup, te osjetno ubrzavanje poslovanje i donošenja odluka. Laserline sustav je jedan od mnogih informacijskih sustava koji se nalaze u ponudi na tržištu, te predstavlja optimalan sistem potreban za poslovanje objekta veličine Turističkog naselja Jadrana. Ovakav program dovodi do optimalizacije poslovanja, ali i uštede troškova, jer je njegovim korištenjem uvelike smanjeno vrijeme potrebno za obavljanje određenih poslova, koji su prije zahtijevali više radnog vremena. Trebam napomenuti da ovo nije prvi informacijski sustav koji se koristio u TN Jadran, ali je prvi koji je povezao sve funkcionalne cjeline hotela, bitno olakšavajući ukupno poslovanje. Kako je riječ o programu koji se dugo razvijao i nadograđivao, prema zahtjevima svojih korisnika, i dalje se razvija, kako bi se zadovoljile sve potrebe korisnika.

Turističko tržište je vrlo zahtjevno i promjenjivo, i zahtjeva stalne prilagodbe, kojima se receptivni elementi turističke ponude moraju prilagoditi kako bi udovoljili svim zahtjevima gostiju. Kompleksnost Laserline informacijskog sustava je jedan od prednosti za ukupno poslovanje hotela, ali isto tako zahtjeva dobro obučeno osoblje. Zbog toga se regularno provode mjere obuke, kako starih tako i novih zaposlenika, kako bi uvijek bili spremni ispuniti puni kapacitet sustava. Tehnička podrška je također vrlo pristupačna i detaljna, t se u najkraćem roku rješavaju sve moguće nejasnoće i problemi.

# LITERATURA:

## Knjiga:

1. Drucker, P. (1992): The 1990s and Beyond, New York, Truman Talley Books, str. 96-97.
2. Galičić, V.; Šimunić, M. (2006): Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu, Rijeka
3. Handy, C.B. (1986): Understanding organizations, Penguin Books, Harmondsworth, str. 199.McIntyre, M.G. (1998): The Management Team Handbook – Five Kex Strategies for Maximizing Group Performance, Jossey-Bass Publishers, San Francisco, str. 109.

4. Peacock, M. (1995): Information Technology in the Hospitality Industry, Cassell, London, str. 57.

5. Van Hof, B.H., Collin, G.R., Combrink, T.E., Verbeeten, M.J. (1995): Technology Needs and Perceptions – An Assessment of the U.S. Lodging Industry, Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Volume 36, Number 5, str. 69.

## Časopis:

1. Dobrača I. (2011): Primjena e-mail marketinga u hotelijerstvu, Praktički menadžment, Vol.2 No.1
2. Galičić V., Cerović Z. (2004):Menadžeri hotela i informacijska tehnologija, Informatologija br. 37, str 177-268
3. Galičić V., Ivanović S. (2008): Informacijska tehnologija i organizacijska kultura hotelskih poduzeća,Informatologia, broj 41, stranica 33.

## Izvor s interneta:

1. www.booking.com

2. www.hotel-jadran.com

3. www.hrs.com

4. www.infotend.hr, ICT u hotelima

5. www.laserline.hr

6. www.mit-software.hr

7. ww.mint.hr, Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli

8. www.sawath.net, Sawath Hospitality managment

9. www.tečajevi.freeservers.com

10. www.phobs.net

11. www.wikipedia.org

## Ostalo:

1. arhiva Turističkog naselja Jadran

2. intervju sa zaposlenicima

3. vlastito radno iskustvo autora

Sažetak – Hotel je sustav kojem je smisao osigurati svojim gostima ugodan i zadovoljavajući boravak uz efikasnost i kvalitetu. Gosti su najvažniji klijenti hotela, koji očekuju gostoljubivost svih njegovih djelatnika, te sve moguće usluge koje im hotel može osigurati na njihovo zadovoljstvo. Jadan od najvažnijih odjela u hotelu je recepcija, koja je u većini slučajeva glavni kontakt između hotela i gosta. Ona mora biti povezana sa svim ostalim odjelima, kako bi što učinkovitije ispunjavala svoje zadatke, sve u cilju da se gostima omogući što ugodniji boravak. Informatizacija poslovanja hotela se danas primjenjuje u gotovo svim hotelima od najmanjih do najvećih, jer je teško zamisliti njihovo funkcioniranje bez takvog oblika tehnološkog napretka. Kako se tehnologija razvija, pa tako i informatika, sigurno će u budućnosti biti stvoreni još napredniji i učinkovitiji sistemi koji će podići kvalitetu usluge i poslovanja.

Ključne riječi:informatizacija poslovanja, hotel, povezivanje

Summary – Hotel is a system whose essence is to ensure its guests acomfortable and satisfying accomodation with efficency and quality. Guests are the most important clients of a hotel, who expect hospitalty from all employees, and all possible services hotel can ensure for their pleasure. One of the most important departments of the hotel is the reception, which is in majority the main contact between hotel an guests. Computerization of hotel's business is today implemented in almost every hotel, ranging from the smallest to the biggest, because it is hard to imagine their functioning without that kind of technological progress. As technology develops, computerization included, surely in the future more advanced and effective systems will be made lifting quality of service and business.

Key words:business computerization, hotel, connection