STRATEŠKA VAŽNOST USPJEŠNE IMPLEMENTACIJE PROJEKTA: HOTELSKI INFORMACIJSKI SUSTAV

Bućan, Jela Mariette

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2018

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:124:998441

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

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

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

EKONOMSKI FAKULTET

SVEUČILIŠTE U SPLITU

SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI
STRUČNI STUDIJ ″MENADŽMENT″

Upravljanje projektima

ZAVRŠNI RAD

STRATEŠKA VAŽNOST USPJEŠNE IMPLEMENTACIJE PROJEKTA:

HOTELSKI INFORMACIJSKI SUSTAV

Mentor: **Student:**

doc. dr. sc. Garbin Praničević Daniela **Jela Mariette Bućan**

Split, rujan 2018.

SADRŽAJ:

1. UVOD 1

1.1. Definicija problema 1

1.2. Cilj rada 1

1.3. Metode rada 1

1.4. Struktura rada 2

2. TEORIJSKI DIO RADA 2

2.1. Raspoloživi informacijski sustav 2

2.2. Poduzeće Potestas d.o.o. 7

2.2.1. Hotel Park u Splitu 7

2.2.2. Fenomen Plitvice 8

2.3. Raščlamba odjela u hotelu Park 8

2.3.1. Vrhovni menadžment i odjel nabave 8

2.3.2. Odjel hrane i pića 9

2.3.3. Odjel računovodstvo 11

2.3.4. Odjel prodaja 13

2.3.5. Odjel recepcija 14

2.3.6. Odjel domaćinstvo 15

2.3.7. Odjel tehnička služba 16

2.4. Primjenjivost strukture odjela na Fenomen Plitvice 16

2.5. Integracija informacijskog sustava na novi projekt 17

3. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE 18

3.1. Anketno istraživanje u hotelu Park 18

4. OBRADA I INTERPRETACIJA REZULTATA 18

4.1. Analiza rezultata na razini odjela 18

4.2. Analiza rezultata na razini hotela 34

5. ZAKLJUČAK 37

6. LITERATURA 39

7. POPIS SLIKA, TABLICA I GRAFOVA 40

8. SAŽETAK I KLJUČNE RIJEČI 43

9. SUMMARY AND KEYWORDS 44

10. PRILOZI 45

1. UVOD

1.1. Definicija problema

Problem koji se razrađuje u daljnjem tekstu je protok informacija u hotelu visoke kategorizacije. Istražuje se uloga informacijskog sustava u dodjeli, preraspodjeli i dostupnosti informacija na primjeru poduzeća. Važno je uzeti u obzir na koji se način razvijala tehnologija, od čega je sačinjena i koji je razlog iz kojeg je postala tako važnim dijelom poslovnog svijeta. Prema turističkim trendovima, pred hotele visoke kategorizacije postavljen je izazov pružanja vrijednosti za novac. Najteži zadatak hotelijera je postaviti ljestvicu sve više i gostu pružiti veću vrijednost s aspekta gosta. S druge strane, postavlja se pitanje u kojoj mjeri je informacijski sustav presudan za besprijekorno funkcioniranje unutar svakog pojedinog odjela.

1.2. Cilj rada

Cilj završnog rada je na razini poduzeća istražiti kolika je strateška važnost informacijskog sustava u hotelima visoke kategorizacije. Istraživanje se vrši s aspekta poslodavca, zaposlenika i gosta. Cilj je kroz rad dokazati da efikasna upotreba i implementacija informacijske tehnologije ima strateški značaj u prenošenju informacija, efikasnosti administrativnog i operativnog rada, smanjenju troškova. Primjena novih informacijskih tehnologija od strateškog je značaja za svaku tvrtku, jer smanjuje troškove, ubrzava administrativne poslove, potiče i unaprjeđuje proces odlučivanja, jača konkurentnost, povećava produktivnost, postaje strateškim oružjem i svaki rad čini ugodnijim, uspješnijim i djelotvornijim.

1.3. Metode rada

Kako bi se što preciznije obradila tematika u radu se uzima u obzir teoretsko iznošenje činjenica uz provođenje vlastitog anketnog ispitivanja kao potkrjepljenja istih. Teorijski dio obuhvaća informacije prikupljene iz raznih postojećih izvora kao što su web stranice, knjige dostupne na fakultetu i dosad objavljivani članci i diskusije. Najveći dio teorijskog dijela temelji se na dosadašnjem iskustvu stečenom za vrijeme rada u poduzeću. Teorijski dio obuhvaća informacijski sustav kojim se koristi odabrano poduzeće te sve informacije vezane za poduzeće i odjele koji su predmet rada. Anketno istraživanje provodi autor završnog rada u periodu od 4 mjeseca. Istraživanje se provelo na skupu zaposlenika hotela visoke kategorizacije. Ispitanici su zaposleni unutar svih odjela, te se na temelju rezultata anketnog istraživanja nastoji istaknuti stupanj korištenosti informacijskog sustava.

1.4. Struktura rada

U prvom dijelu rada autor predstavlja informacijski sustav kojim se koristi odabrano poduzeće. Kategorije koje sadržava i sustav su razrađene kroz raščlambu odjela u ovisnosti o intenzitetu upotrebe pojedine kategorije. Svaki aspekt informacijskog sustava se zasebno razrađuje u svrhu boljeg razumijevanja svrhe postojanja navedenog te potencijala za korištenje u budućnosti. Također se razrađuje poduzeće koje je predmet rada i unutar kojeg se provodi istraživanje.

U drugom dijelu rada predstavlja se anketno istraživanje kojeg je autor rada proveo u hotelu visoke kategorizacije. Prva kategorija pitanja zahtijeva odgovore DA ili NE, a postavljaju se pitanja vezana za dosadašnje znanje i iskustvo vezano za informacijski sustav. Druga kategorija pitanja zahtijeva odgovore: U potpunosti se slažem, Nisam siguran ili Uopće se ne slažem, na zadane tvrdnje. U trećoj kategoriji pitanja se odgovara bodovanjem svog poznavanja određenih mogućnosti koje pruža informacijski sustav. U četvrtoj kategoriji pitanja provoditelj ankete zahtijeva označavanje pretraživača, web stranica i informacijskih sustava koje ispitanici poznaju i kojima se koriste u svakodnevnom radu.

U trećem dijelu rada prezentiraju se i razrađuju svi rezultati prikupljeni provođenjem anketnog istraživanja. U prvom dijelu se razrađuju rezultati unutar svakog pojedinog odjela, a u drugom dijelu se razrađuju rezultati na razini cijelog poduzeća. Rezultati ankete će u radu biti prikazani uz uporabu grafova i pripadajuće objašnjenje. Cilj prikazivanja u vidu grafova jest jasnija prezentacija važnosti informacijskog sustava na temelju odjela i na temelju poduzeća.

2. TEORIJSKI DIO RADA

2.1. Raspoloživi informacijski sustav

Informacijski sustav je organizirani i međusobno povezan sustav ljudi, strojeva i procedura, programiran za stvaranje procesuiranog tijeka odgovarajućih informacija, prikupljenih iz unutarnjeg i vanjskog okruženja (izvora) hotelskog poduzeća, za njihovu uporabu kao baze za donošenje poslovnih odluka[1].

ITi Computers, d.o.o. za informatički turistički inženjering i trgovinu, osnovano je 1990.godine. DIVENTA PMS modul u cijelosti organizira i kontrolira poslovne funkcije prodaje i rezervacija, marketinga, front i back officea, domaćinstva, kao i niz drugih funkcija

[1] Cerović, Z. (2003): Hotelski management, Fakultet za turistički i hotelski management Opatija, Sveučilište u Rijeci

karakterističnih za suvremenu odmorišnu industriju, osiguravajući pri tom brzo i efikasno odvijanje operativnih funkcija kao pretpostavku značajnim uštedama resursa i povećanja prihoda. (službena stranica iTi Computer, dostupno na: www.itidiventa.com[2]). Neki od trenutnih korisnika DIVENTA sustava su: Sunčani Hvar Hoteli – Orco Group, Hotel Ilirija, Hotel Kornati, Hotel Korčula, Hotel Barkley, Hoteli Cavtat d.d., Hotel Hilton Imperial Dubrovnik, Grand Hotel Park Dubrovnik, Hoteli Maestral Dubrovnik, Hotel Split d.d., Hotel Park u Splitu, Hotel Medena d.d., Hotel Plaža, Hotel Astoria Best Western, Hoteli Jelsa d.d. i mnogi drugi.



Slika 1. Informacijski sustav DIVENTA

Kategorija Bazni podaci pruža mogućnost postavljanja parametara sustava te odrednica za svakodnevni rad. Nadalje, omogućava evidenciju tvrtki partnera koji su dobavljač usluga iz aspekta hotela te kupac u hotelu s aspekta gosta. Primjerice, pri unosu tvrtke partnera vidljiv je naziv subjekta, adresa sjedišta, osobni identifikacijski broj, matični broj, ime operatera, datum i vrijeme unosa, napomene i slično.



Slika 2. DIVENTA – Bazni podaci

[2] Web stranica: www.itidiventa.com; pregledano: 25.08.2018.g.

Kategorija Recepcijsko poslovanje sadrži podkategorije Prodaja, Recepcija i Žurnal. Unutar podkategorija prodaja i recepcija moguće je pregledati dolazak i odlazak gostiju, prijavu gosta, pregled opcija pred istekom, pregledati individualne i grupne rezervacije, zauzetost kapaciteta, statistiku te vršiti naplatu usluge smještaja i svih dodatnih usluga terećenih na račun sobe. Proces prijave gostiju potpuno je automatiziran korištenjem podataka koji su već upisani u bazu podataka u procesu rezerviranja smještaja te integracijom skeniranja putnih isprava. Sve spomenuto, garantira maksimalnu efikasnost odvijanja poslovnog procesa, a operateru ostavlja mogućnost da glavninu svog vremena posveti komunikaciji s gostom. Posebna pozornost u ovom modulu poklonjena je ostvarivanju uvida u podatke kao rezultat poslovnih aktivnosti korisnika (službena stranica iTi Computers, dostupno na: www.itidiventa.com [3]).



Slika 3. DIVENTA – Recepcijski poslovanje

U kategoriji Gastro dodjeljuju se šifre artikla, cijene artikla i normativi artikla. Unutar iste kategorije je moguće urediti izgled kase koja se nalazi na radnim jedinicama, pregledati promet po danu, satu, artiklu i konobaru za svaku pojedinu radnu jedinicu, pregledati izdane račune prema načinu plaćanja te vršiti fakturiranje.



Slika 4. DIVENTA – Gastro

[3] Web stranica: www.itidiventa.com, pregledano: 25.08.2018.g.

Kategorija Materijalno knjigovodstvo omogućava evidenciju svih sredstava koja se unose u poduzeće. Postavljaju se parametri standardnih dobavljača, cjenika i ugovorenih rabata koji se automatski dodjeljuju kod zaduživanja materijala. Praćenje skladišnih lokacija materijala na razini poduzeća, analize, statistike, izvješćivanje svih troškova i prihoda ostvarenih u ovom modulu po organizacijskim jedinicama, nositeljima događaja, projektima, grupama i podgrupama materijala, po kategoriji troškova, po partnerima, po kontima i slično sadržani su u ovom modulu kao i svi ostali potrebni izvještaji kao što su kartica materijala, bilanca materijala, bilanca sitnog inventara, trgovačka knjiga, bilanca trgovačke robe i drugi.



Slika 5. DIVENTA – Materijalno knjigovodstvo

Kategorija Financijsko poslovanje podržava vođenje glavne knjige, saldakonti i pomoćnih knjiga (URA, IRA, blagajničko poslovanje i sl.). Modul Financijskog računovodstva omogućava vođenje financijskog knjigovodstva za više poduzeća uz mogućnost konsolidacije, podržava devizno poslovanje neovisno o valuti, automatizam kojim se kreiraju dokumenti sa shemama knjiženja koji opisuju događaje u poduzeću te modularnost kojom se omogućava da sustav može raditi samostalno u poduzeću ili kao dio veće cjeline sastavljene ili od Diventa ili od modula drugih proizvođača (službena stranica iTi Computers, dostupno na: www.itidiventa.com [4]).



Slika 6. DIVENTA – Financijsko poslovanje

[4] Web stranica: www.itidiventa.com, pregledano: 25.08.2018.g.

Kategorija Poslovno planiranje omogućava kreiranje različitih predložaka za unos plana pojedinih poslovnih odjela, sve prema segmentima godišnjeg poslovnog plana kao što su planovi: marketinga i prodaje, hrane i pića, radne snage i troškova rada, ostalih operativnih odjela, i dr. . Godišnji plan se izrađuje po metodologiji jednoobraznog sustava za praćenje poslovanja u hotelima. Godišnji poslovni plan izrađuje se u dnevnoj dinamici, što znači da se svi ulazni podaci planiraju za svaki dan pojedinačno. Podaci o ostvarenju u tekućoj i prethodnoj godini su dostupni u trenutku planiranja u istoj strukturi i vremenskoj dinamici kao i podaci koji se planiraju. (službena stranica iTi Computers, dostupno na: www.itidiventa.com [5]).



Slika 7. DIVENTA – Izvješća i planiranje

Kategorija Kadrovska evidencija sadrži sve vrste evidencija vezane za ljudske resurse. Koristi se za prijavu/ odjavu zaposlenika, unošenje sati radnika, pripremu platnih lista, preglede ugovora o radu svih zaposlenika i pripadajućih dohodaka. Parametri sustava su postavljeni u baznim podacima unutar Kadrovske evidencije što ubrzava dodjelu sati i obračun dohotka. Izvještaji omogućuju pregled troškova ljudskih resursa, rast i pad broja zaposlenika te udjela sati rada zaposlenika.



Slika 8. DIVENTA – Kadrovska evidencija

[5] Web stranica: www.itidiventa.com, pregledano: 25.08.2018.g.

2.2. Poduzeće Potestas d.o.o.

POTESTAS d.o.o. je društvo s ograničenom odgovornošću za ugostiteljstvo i turizam u stopostotnom privatnom vlasništvu. Generalni manager i član uprave vodi sve poslove unutar tvrtke u ime vlasnika. Poduzeće je registrirano na trgovačkom sudu u Splitu, a osnovano je 1921. godine. Po veličini se svrstava među srednje velike tvrtke, s razredom broja zaposlenih od 50 do 99 osoba. Porijeklo kapitala je 100% domaći kapital, a izvor je FINA. Temeljni kapital iznosi 26.633.300,00 kuna i uplaćen je u cijelosti. Poduzeće je registrirano za djelatnosti: 51.3 -Trg. na veliko hranom, pićima, duhan. proizv., 51.45 -Trgovina na veliko parfemima i kozmetikom, 52.1 -Trgovina na malo u nespecijaliziranim prod., 52.2 -Trg. na malo živežnim nam. u spec. prod., 71.1 -Iznajmljivanje automobila, 92.71 -Djelatnost kockarnica i kladionica, pripremanje i usluživanje pića i napitaka, pružanje usluga smještaja i ostale turističke usluge (web stranica Poslovna.hr, www.poslovna.hr [6].).

2.2.1. Hotel Park u Splitu

Hotel Park u Splitu je u privatnom vlasništvu tvrtke Potestas d.o.o.. Osim hotela Park u vlasništvu tvrtke je Villa Petra na Braču i apartmani Residence Park u centru Zagreba. Hotel Park u Splitu izgrađen je 1921. godine, a potpuno je preuređen 2015. godine. Rekonstrukcija hotela vrijedna je skoro 10 milijuna eura od čega je 3,5 milijuna eura sufinancirano iz europskih fondova (službena web stranica hotela Park, www.hotelpark-split.hr[7]). Hotel radi na cjelogodišnjoj bazi. Zapošljava prosječno 60 zaposlenih u ljetnim mjesecima i prosječno 40 zaposlenih u zimskim mjesecima. Određeni broj zaposlenika radi preko 10 godina u hotelu i ima ugovor s neodređenim trajanjem. Većina zaposlenika obnavlja ugovor u prosjeku nakon 6 mjeseci. Hotel također trenutno zapošljava 5 studenata u različitim odjelima, od toga 1 student radi tijekom cijele godine. Učenici koji se prijavljuju na praktičnu nastavu, primaju se tijekom cijele godine.

Hotel Park u Splitu karakterizira stroga hijerarhijska struktura koja definira stupanj odgovornosti u svakodnevnom poslovanju. Može se generalno reći da elektroničkom poslovanju zbog njegove dinamike općenito ne odgovara rigidna i centralizirana organizacijska struktura s mnogo hijerarhijskih razina, koja onemogućava zaposlenicima da djeluju brzo i proaktivno na promjene na tržištu[8].

[6] Web stranica: www.poslovna.hr, pregledano: 02.09.2018.g.
[7] Web stranica: www.hotelpark-split.hr, pregledano: 02.09.2018.g.
[8] Srića V., Müller J. (2001): Put s elektroničkom poslovanju, Sinergija, Zagreb

2.2.2. Fenomen Plitvice

Naselje Fenomen Plitvice je novi projekt tvrtke Potestas d.o.o. koja je u privatnom vlasništvu. Svečano otvorenje se odvilo 01. Ožujka 2018. godine. Turističko naselje Fenomen Plitvice se smjestilo unutar Nacionalnog parka Plitvička jezera, svjetski poznatog prirodnog blaga kojeg čine šesnaest jezera bogatih biljnim i životinjskim svijetom (službena web stranica Fenomen Plitvice, dostupno na: www.fenomen-plitvice.com[9]). Sve je počelo 2008. godine kupnjom zemljišta s tri trošne kućice koje su kasnije renovirane, a imanje se koristilo isključivo u privatne svrhe. S obzirom na prirodne ljepote Plitvičkih jezera te ljepotu samog imanja, vlasnik je donio odluku o izgradnji smještajnih objekata integriranih u okoliš. Projekt obuhvaća čestice površine 141.788 m2. sve smještajne jedinice su prostrane, moderne, ističu se kvalitetom, te pružaju potpuni komfor i opuštenost. Kao takve, naselje čine idealnim za bijeg od svakodnevnog i užurbanog načina života. Naselje se sastoji i od uslužnog osoblja koje kvalitetom i personaliziranom uslugom boravak čini jedinstvenim i nezaboravnim uz okuse tradicionalne i lokalne kuhinje. U naselju su 4 smještajna objekta – Kuća Burget, Kuća Pinus, Kuća Fagus i Kuća Vir. Ponuda se kreirala prema iskustvu stečenom u hotelu Park u Splitu kroz godine poslovanja. U restoranu se poslužuju ručkovi i večere prema a la carte ponudi ili prema ponudi prilagođenoj gostu uz dogovor nekoliko dana ranije. U zimskim mjesecima često u naselju borave grupe koje putuju na kružnim putovanjima i zadržavaju se jednu do dvije noći u naselju.

2.3. Raščlamba odjela u hotelu Park

2.3.1. Vrhovni menadžment i odjel nabave

Vodeća osoba i jedini predstavnik vrhovnog menadžmenta je generalni manager i član uprave. Generalni manager je zadužen za sklapanje dugoročnih ugovora i kompenzacije. Jedini odlučuje o bilo kakvom vidu sponzorstva i donacija, odobravanju sredstava viših iznosa koje je hotel dužan dobavljaču te odgovara za sve ugovore o poslovnoj suradnji s drugim tvrtkama. Direktor je prvi predstavnik pri pokretanju novih projekata i kontrole provedbe radova. Kontrolira rad svih odjela i izdaje upute za promjene ili ispravke u procesima u svakodnevnom radu za sve zaposlenike. Direktor je predstavnik poslovnog subjekta u svim odnosima s javnošću, odobrava sve marketing strategije i planove te podnosi izvještaje i planiranja vlasniku.

[9] Web stranica: www.fenomen-plitvice.com, pregledano: 02.09.2018.g.

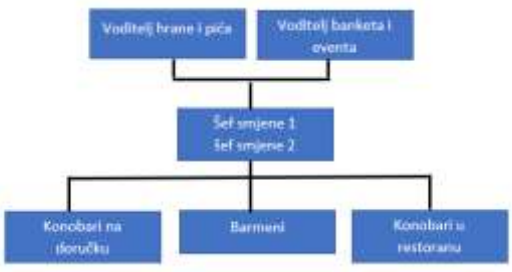
Funkciju zamjenika direktora i voditelja nabave u odabranom poduzeću vrši ista osoba. Zamjenik direktora, odnosno voditelj operacija kontrolira nesmetani rad svih odjela, potiče komunikaciju i suradnju među odjelima, vodi računa o svim oštećenjima i zastojima unutar hotela te o istima obavještava direktora hotela. Voditelj nabave ima dužnost sklapati ugovore s dobavljačima, odnosno definiranje rabata, cijena, uvjeta i rokova dostave. Voditelji svih ostalih odjela u hotelu sastavljaju nabavne naloge te ih predaju voditelju narudžbe koji vrši narudžbu.

2.3.2. Odjel hrane i pića

Voditelj hrane i pića je član srednjeg managementa koji samostalno upravlja i odgovoran je za sve procese unutar odjela. Funkcija podrazumijeva kontrolu rasporeda i radnih sati svih zaposlenika, narudžbu potreba, informiranje ostalih odjela o događajima koje se ne smatra rutinskim, nadziranje kvalitete ponašanja zaposlenika prema gostu te prisutnost na svim događajima koji se ne smatraju rutinskim. Na istoj razini je voditelj banketa i eventa koji u suradnji s voditeljem hrane i pića radi iste funkcije po potrebi. Uz to, voditelj banketa i eventa zadužen je za ugovaranje konferencija, incentive putovanja i svih poslovnih događanja. Voditelj banketa i eventa tjedno šalje raspored zakazanih događanja za nadolazeći tjedan svim voditeljima drugih odjela u hotelu. Voditelj banketa i eventa sastavlja mjesečni obračun sati za sve djelatnike odjela hrane i pića, predaje benchmarking izvještaje, razdužuje prodana dobra, provjerava naplatu svih usluga te provodi kontrolu dugovanja.

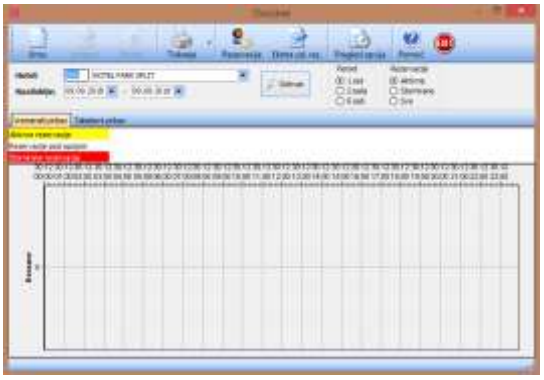
Šefovi smjene nadziru sve rutinske procese unutar hotela. Ukoliko je obujam posla znatno povećan pomažu kolegama u svim radnim jedinicama. Šefovi poslužuju važne goste, dodjeljuju radne zadatke kolegama te korigiraju raspored po potrebi ovisno o obujmu posla.

Konobari na doručku poslužuju goste u vrijeme doručka u restoranu unutar jedne smjene. Barmeni rade u tri smjene i poslužuju goste u barskom prostoru, a po potrebi pomažu kolegama u restoranu.



Slika 9. Struktura odjela hrane i pića

Voditelj hrane i pića unutar kategorije Gastro dodjeljuje šifru i cijenu za sve usluge hrane i pića, a konobar dodijeljene šifre koristi kod naplate računa. Voditelj banketa i eventa dodjeljuje šifru i cijenu, unosi normative jela i pića, uređuje izgled kase za tri radne jedinice te dodjeljuje porezne skupine usluga. Unutar kategorije Bazni podaci unosi podatke partnera za koje se izdaje transakcijski račun. Unutar kategorije materijalno knjigovodstvo uvodi nove materijale koji su naručeni i koji će se utrošiti u odjelu hrane i pića. U kategoriji Recepcijsko poslovanje unosi rezervacije za sastanke, konferencije i seminare, svakodnevno provjerava broj gostiju koji imaju uključen pansionski obrok i broj gostiju na doručku. Unutar kategorije Kadrovska evidencija, voditelj banketa i eventa unosi radne sate za sve djelatnike odjela hrane i pića i predaje odjelu računovodstva koje isplaćuje dohodak.



Slika 10. DVORANE – Rezervacija konferencijske dvorane

Šefovi smjene imaju pristup kategoriji Gastro kada dodjeljuju šifre artikla i cijenu u slučaju odsutnosti voditelja. Šefovi smjene i konobari koriste kasu koja je povezana s Gastro sustavom. Kase se nalaze na dva mjesta – u restoranu i na baru i svi konobari imaju pristup kasi. Konobari nemaju pristup Diventa sustavu na računalu.



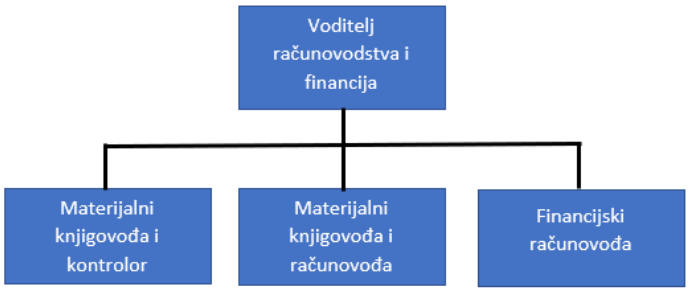
Slika 11. DIVENTA – Najava obroka

2.3.3. Odjel računovodstvo

Odjel računovodstva zapošljava četri osobe. Voditelj računovodstva je zadužen za sve vrste plaćanja, kontrolu naplaćenih i nenaplaćenih usluga, isplaćivanje dohotka zaposlenicima i izradu rasporeda zaposlenika unutar svog odjela. Voditelj računovodstva i financija sastavlja financijske izvještaje, priprema svu dokumentaciju za pokretanje novih projekata i predaje izvještaje vlasniku i vrhovnog managementu.

Financijski knjigovođa i materijalni knjigovođa preuzimaju transakcijske račune od odjela prodaje, recepcije i hrane i pića; sastavljaju transakcijske račune i pripremaju za slanje tvrtkama. Vode kontrolu ulazne i izlazne pošte, naplaćenih i nenaplaćenih računa, ispravljaju račune i načine plaćanja iskazanim na računu po potrebi; likvidiraju sredstva i zatvaraju potraživanja od kupaca.

Materijalni knjigovođa i kontrolor evidentira materijal koji je dostavljen u hotel, zadužuje ga pojedinom odjeli i razdužuje isti u trenutku prodaje. Nadalje, kontrolira sve radne jedinice unutar hotela – naplatu i razduženje mini bara koji je zadužen na recepciju i domaćinstvo te naplatu i razduženje svih dobara hrane i pića.



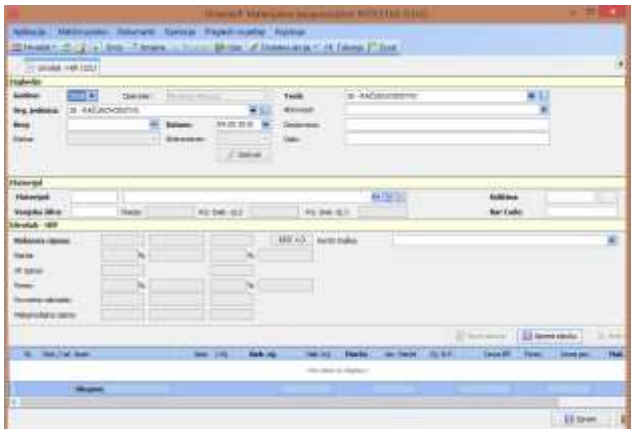
Slika 12. Struktura odjela računovodstva

Voditelj računovodstva i financija kontrolira sve prodane i plaćene usluge unutar kategorija Recepcijsko poslovanje i Gastro. U kategoriji Kadrovska evidencija preuzima evidentirane sate svih zaposlenika u hotelu te isplaćuje plaće.Voditelj računovodstva i financija u kategoriji Izvješća i planiranje sastavlja mjesečne obračune, prijave poreza te sve izvještaje koji se predaju vlasniku i vrhovnom managementu. Unutar kategorije financijsko poslovanje evidentira i kontrolira sve ulazne i izlazne račune u hotelu.



Slika 13. DIVENTA – Evidencija radnog vremena

Materijalni knjigovođa i kontrolor ima pristup kategoriji Materijalno knjigovodstvo unutar kojeg unosi materijale koji se nisu ranije naručivali, evidentira rabat i cjenike dobavljača, unosi primke i razduženja te provodi inventuru u odjelu kuhinje i restorana. Unutar kategorije Gastro ručno razdužuje usluge koje nisu naplaćene na kasama već su dio pansionske usluge, poslovnog ručka ili konferencijskog paketa te kontrolira utrošak i naplatu svih usluga u odjelu hrane i pića. Unutar kategorije Recepcijsko poslovanje evidentira naplaćena i nenaplaćena dobra za uslugu mini bar i naplatu usluga hrane i pića koje je gost zatražio da se pridruže računu smještaja.



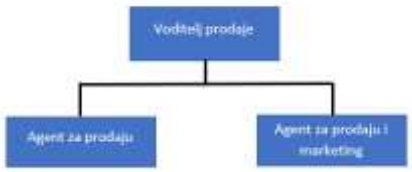
Slika 14. DIVENTA – Utrošak hrane i pića

Financijski računovođa te materijalni knjigovođa i računovođa imaju pristup Gastro kategoriji i Recepcijskom poslovanju unutar kojih vrše fakturiranje usluga na trošak poduzeća za sve poslovne goste i agencije. Unutar kategorije Kadrovska evidencija provjeravaju izvještaje radnih sati koje su predali svi voditelji odjela u hotelu. Unutar kategorije Bazni podaci unose i ažuriraju podatke partnera,odnosno tvrtki za koje se vrši fakturiranje.

2.3.4. Odjel prodaja

U odjelu prodaje su zaposlene tri osobe. Voditelj prodaje zadužen je za sastavljanje rasporeda rada djelatnika u odjelu prodaje, raspodjelu smještajnih jedinica uzimajući u obzir napomene rezervacije te odobravanje prebačaja u sobu bolje kategorije. Voditelj kontrolira naplaćene i nenaplaćene usluge, odobrava popuste, kontrolira postotak popunjenosti i realizacije dobiti.

Agent za prodaju te agent za prodaju i marketing evidentiraju rooming liste, dodjeljuju sobe, zaprimaju rezervacije putem e-maila i telefona i prate online rezervacije.Agent za prodaju planira marketing aktivnosti, posebne ponude i aranžmane, priprema ponudu za posebne prigode i blagdane i kontrolira recenzije gostiju.



Slika 15. Struktura odjela prodaje

Voditelj prodaje unutar kategorije Recepcijsko poslovanje dodjeljuje kapacitete, pregledava rooming liste, kontrolira opcije rezervacije pred istekom i postotak zauzetosti. U kategoriji Izvješća i planiranje sastavlja mjesečne obračune i prosječne cijene po smještajnoj jedinici. Unutar kategorije financijsko poslovanje evidentira i kontrolira sva ulazna i izlazna potraživanja.



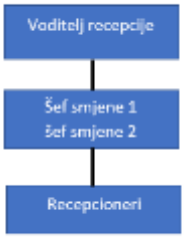
Slika 16. DIVENTA – Zauzetost kapaciteta

Agent za prodaju i agent za prodaju i marketing imaju pristup kategorijama Recepcijsko poslovanje i Bazni podaci. U kategoriji Recepcijsko poslovanje prate stanje dolazaka i odlazaka gostiju, naplatu usluga, prehrambene i ostale napomene, raspored gostiju u sobama te evidentiraju obroke po danima i rezervacijama.

2.3.5. Odjel recepcija

Voditelj recepcije sastavlja raspored rada za odjel recepcije, kontaktira s prodajom svakodnevno zbog provjera rezervacija i napomena, provjerava rooming liste, kontrolira dolazak/ odlazak gostiju. Voditelj recepcije jedini komunicira s gostom u slučaju bilo kakve pritužbe, zatraženog premještaja kategorije sobe i produženog boravka u sobi.

Šef smjene na recepciji po potrebi korigira raspored rada zaposlenih u odjelu recepcije, provjerava obavijesti koje kolege pišu u zajedničkom dokumentu, nadzire rad recepcionera i po potrebi asistira recepcioneru u zadatku za kojeg nije obučen. Recepcioneri prijavljuju i odjavljuju goste, vrše usluge mjenjačnice, naplaćuju uslugu smještaja i sve dodatne usluge vezane za račun sobe, unose rooming liste za grupne rezervacije u sustav.



Slika 17. Struktura odjela recepcije

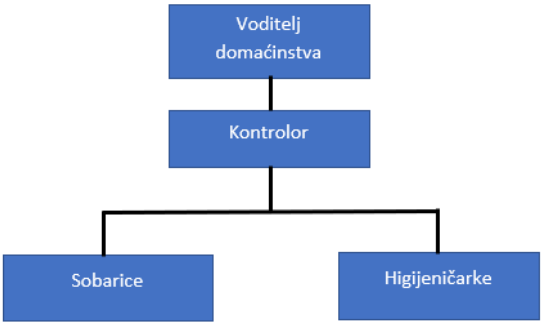
Voditelj unutar kategorije Bazni podaci unosi parametre tvrtke partnera. U kategoriji Recepcijsko poslovanje provjerava prijavu/odjavu gosta, sve naplaćene/nenaplaćene usluge, prebacuje trošak sobe na drugog gosta ili agenciju, kontrolira fakturirane račune te unosi napomene. U kategoriji Kadrovska evidencija unosi radne sate za zaposlenike unutar odjela. Šef smjene i recepcioner unutar programa Diventa imaju pristup kategoriji Recepcijsko poslovanje.



Slika 18. DIVENTA – Recepcija

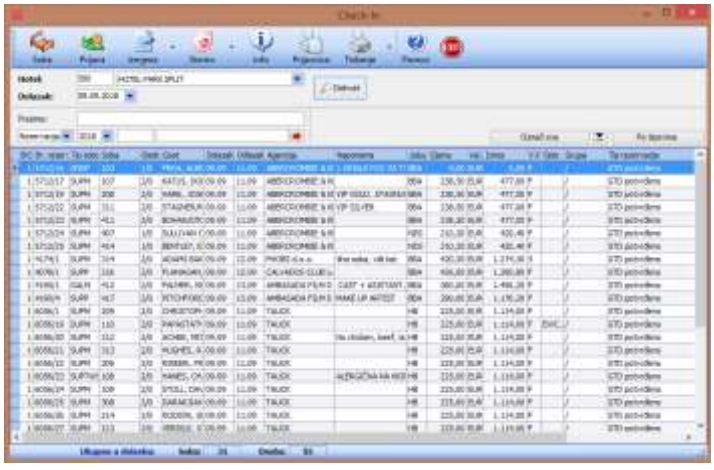
2.3.6. Odjel domaćinstvo

Voditelj domaćinstva sastavlja plan rada na svakodnevnoj bazi, provjerava prijavu/ odjavu gostiju kako bi odredio intenzitet i vremenska ograničenja pripreme smještajnih kapaciteta, provjerava naplatu usluge mini bar, sastavlja raspored rada te informira kontrolora o svim važnim napomenama. Kontrolor dodjeljuje sobarici smještajne kapacitete prema statusu, nadzire rad higijeničarki, prilagođava raspored rada zaposlenika po potrebi.



Slika 19. Struktura odjela domaćinstva

Voditelj domaćinstva unutar kategorije Kadrovska evidencija unosi radne sate zaposlenika i priprema za obračun dohotka. Voditelj ima pristup kategoriji Recepcijsko poslovanje unutar kojeg provjerava naplatu usluge mini bar i provjerava broj smještajnih kapaciteta dodijeljenih gostima koji su u dolasku i gostima koji borave u hotelu. Kontroloru, higijeničarkama i sobaricama nije omogućen pristup informacijskom sustavu već za svaku vrstu informacije kontaktiraju Voditelja domaćinstva ili odjel recepcije.

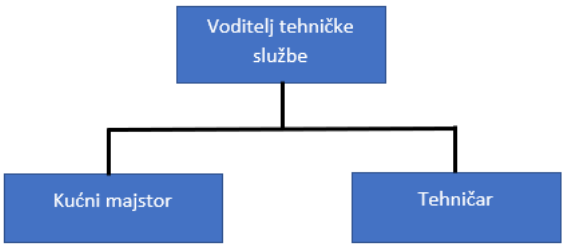


Slika 20. DIVENTA – Dolasci gostiju

2.3.7. Odjel tehnička služba

Voditelj tehničke službe sastavlja raspored rada zaposlenika unutar odjela, koordinira komunikaciju s ostalim odjelima, kontrolira posebne zahtjeve gosta u smještajnim jedinicama. Voditelj tehničke službe nadzire rad rashladnih tijela, komora, ventilacijskih sustava, podatkovnog prometa te ispravlja sve poteškoće vezane za informacijski sustav.

Kućni majstor i tehničar osiguravaju besprijekoran rad printera, ventilacijskih sustava, dizala i kuhinjske aparature. Dužnost je sanirati sve vrste oštećenja ili o istima obavijestiti voditelja.



Slika 21. Struktura odjela tehničke službe

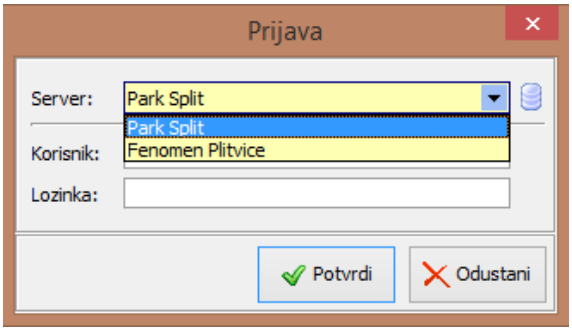
Voditelj odjela unutar kategorije Kadrovska evidencija unosi radne sate zaposlenika i priprema za obračun dohotka. Voditelj tehničke službe ima pristup svim kategorijama informacijskog sustava zbog eliminacije poteškoća u svakodnevnom radu.

2.4. Primjenjivost strukture odjela na Fenomen Plitvice

Svečano otvorenje naselja Fenomen Plitvice se odvilo 01. Ožujka 2018. godine. Kompleks je potpuno novi projekt tvrtke Potestas d.o.o. te trenutno zapošljava 26 osoba. Struktura zaposlenika znatno je drugačija od matične tvrtke. Obzirom na veličinu kompleksa i usluge koje nudi, nema potrebe za većim brojem voditelja odjela. Osoba koja jedina nosi odgovornost i odlučivanje jest Upravitelj imanja koji koordinira rad svih odjela. Upravitelj imanja vodi kadrovsku evidenciju svih odjela, sklapa ugovore, organizira događaje, predaje izvještaje i vrši planiranje na razini cijelog kompleksa. Zaposlenici odjela recepcija imaju pristup kategorijama Recepcijsko poslovanje, Bazni podaci, Kadrovska evidencija i Gastro. Djelatnici odjela hrane i pića imaju pristup kategorijama Gastro i Materijalno knjigovodstvo. Zaposlenici u tehničkoj službi imaju pristup svim kategorijama informacijskog sustava zbog otklanjanja svih vrsta poteškoća. Odjel domaćinstva nema pristup informacijskom sustavu, veća za sve potrebne informacije kontaktira odjel recepcije ili voditelja.

2.5. Integracija informacijskog sustava na novi projekt

Hotel Park u Splitu sustav Diventa koristi od renovacije objekta 2015. godine. Na temelju generiranih informacija unutar sustava formira se plan poslovanja za projekt – Fenomen Plitvice. Svečano otvorenje se odvilo 01. Ožujka 2018. godine. Projekti se rangiraju po veličini, djelokrugu, troškovima i vremenu, tako da se razlikuje cijela lepeza projekata – od tzv. Mega industrijskih projekata koji imaju troškove u milijunima eura i traju više godina pa do malih domaćih projekata s malim budžetom i trajanjem od svega nekoliko sati[10]. Vrhovni management i voditelji odjela su pripremili plan na koji način će se podaci raspodijeliti, prenijeti i koristiti. Kako bi se mogla producirati kvalitetna periodična izvješća, koja predstavljaju temeljnu značajku informacijskog sustava, potrebno je da organizacije na adekvatan način pohranjuju i upotrebljavaju velike količine svojih poslovnih podataka[11]. Programeri tvrtke iTi computers su kreirali novu bazu podataka koja radi samostalno u odnosu na hotel, odnosno kreirana je baza podataka koja hotel Park u Splitu i Fenomen Plitvice tretira kao dvije odvojene radne jedinice unutar kojih su podijeljene kategorije sustava. Primjerice, unutar kategorije Recepcijsko poslovanje kopirani su svi podaci i parametri sustava za agencije s kojima hotel godinama surađuje, kategorije poreznih stopa, standardizirani ugovori i obrasci koji su prilagođeni u smislu baznih podataka, logotipa i odgovornih osoba u potpisu. Nadalje, kategorije Bazni podaci i Materijalno knjigovodstvo su u potpunosti kopirani u radnu jedinicu Fenomen Plitvice, ali se odvojeno zadužuju/razdužuju materijali, sredstva i inventar. Kategorija Gastro je u potpunosti kopirana zbog svih artikala koji su standardni dio ponude oba objekta, međutim za sve prilagođene usluge odvojeno se pridružuju šifre artikala, cijene i razdužuju normativi, te je izgled kase kreiran od samog početka neovisno o radnoj jedinici Hotel Park.



Slika 22. DIVENTA – Odabir radne jedinice

[10] Buble, M. (2010): Projektni management, Minerva visoka poslovna škola, Dugopolje
[11] Cerović, Z. (2003): Hotelski management, Fakultet za turistički i hotelski management Opatija, Sveučilište u Rijeci

3. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE

3.1. Anketno istraživanje u hotelu Park

Anketno istraživanje se vrši u poduzeću Potestas d.o.o., hotel Park u Splitu. U periodu kada se provodilo anketno istraživanje, u hotelu je broj zaposlenika varirao od 58 do 66 zaposlenika. Anketa se sastoji od 4 kategorije pitanja – Pitanja s odgovorima DA/NE, Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju, Pitanja sa ocjenom od 1 do 5 i Oznakom poznavanja i korištenja informacijskog sustava. Za ispunjavanje ankete ispitaniku treba u prosjeku 3 do 6 minuta vremena. Predočenu anketu ispunjavaju svi zaposlenici u hotelu, na svim razinama odgovornosti te se na osnovu rezultata ocjenjuje strateška važnost informacijskog sustava za uspješno poslovanje hotela. Podaci ispitanika su tajni, služe isključivo za evidenciju te se u radu koriste anonimni rezultati.

4. OBRADA I INTERPRETACIJA REZULTATA

4.1. Analiza rezultata na razini odjela

Vrhovni management i odjel nabave

Vodeća osoba i jedini predstavnik vrhovnog menadžmenta je generalni manager i član uprave. Funkciju zamjenika direktora i voditelja nabave u odabranom poduzeću vrši ista osoba.

	Uopće se ne slažem	%	Nisam siguran/a	%	U potpunosti se slažem	%
1.Koristim hotelski informacijski sustav na dnevnoj bazi.	0	0,00%	0	0,00%	2	100,00%
2.Podaci koje mi pruža hotelski informacijski sustav su od velike važnosti za poslovanje hotela.	0	0,00%	0	0,00%	2	100,00%
3.Smatram da je hotelski informacijski sustav prilagođen potrebama hotela.	0	0,00%	0	0,00%	2	100,00%
4.Smatram da je sučelje hotelskog informacijskog sustava jednostavno za korištenje.	0	0,00%	1	50,00 %	1	50,00%
5. Hotelski informacijski sustav je ključan za svakodnevne radnje koje obavljam.	0	0,00%	0	0,00%	2	100,00%
6. Hotelski informacijski sustav može pomoći u lakšem ostvarivanju drugih projekata.	0	0,00%	0	0,00%	2	100,00%

Tablica 1. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju

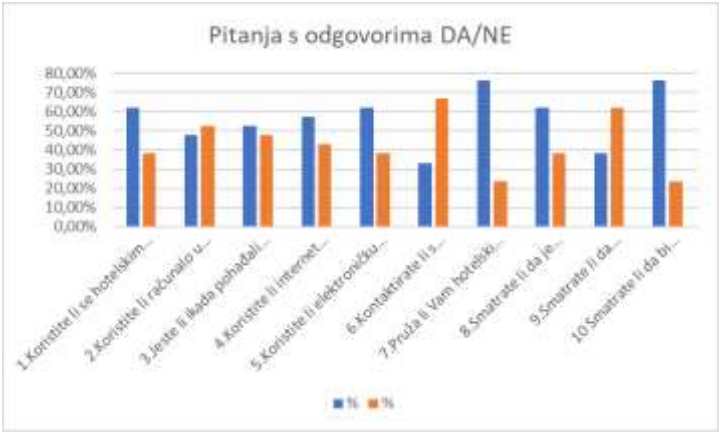
Direktor hotela i zamjenik direktora poznaju sve kategorije i podkategorije informacijskog sustava. U svakodnevnom radu koriste informacijski sustav te informacije koje im pruža informacijski sustav smatraju ključnim za svakodnevni rad. Nadalje, oba ispitanika poznaju proceduru pokretanja novih projekata i integracije informacijskog sustava na novi projekt, te jedini sustav kojeg su naveli da poznaju jest Diventa. Jedan ispitanik smatra da je sučelje informacijskog sustava jednostavno za korištenje, a drugi ispitanik nije siguran.

Odjel hrane i pića

Odjel hrane i pića zapošljava 24 osobe od čega je 21 osoba ispunila anketu i pružila odgovor na četri kategorije pitanja. U strukturi ispitanika su: dva managera odjela, dva šefa smjene, šest konobara, šef kuhinje, deset kuhara.

PITANJA S ODGOVORIMA DA/NE				
PITANJE	**DA**	**%**	**NE**	**%**
1.Koristite li se hotelskim informacijskim sustavom u svakodnevnom radu?	13	61,90%	8	38,10%
2.Koristite li računalo u svakodnevnom radu?	10	47,62%	11	52,38%
3.Jeste li ikada pohađali tečaj ili nastavu vezanu za informacijske tehnologije?	11	52,38%	10	47,62%
4.Koristite li internet pretraživače u svakodnevnom radu?	12	57,14%	9	42,86%
5.Koristite li elektroničku poštu?	13	61,90%	8	38,10%
6.Kontaktirate li s programerima zaposlenim u iTi computers u slučaju poteškoća u radu ili nejasnoća?	7	33,33%	14	66,67%
7.Pruža li Vam hotelski informacijski sustav informacije važne za svakodnevni rad?	16	76,19%	5	23,81%
8.Smatrate li da je informacijski sustav koji se koristi u hotelu prilagođen potrebama Vašeg odjela?	13	61,90%	8	38,10%
9.Smatrate li da poznajete većinu mogućnosti koje pruža informacijski sustav kojim se hotel koristi?	8	38,10%	13	61,90%
10 Smatrate li da bi dodatna edukacija poboljšala Vašu efikasnost korištenja informacijskog sustava kojim se hotel koristi?	16	76,19%	5	23,81%

Tablica 2. Pitanja s odgovorima DA/NE



Graf 1. Pitanja s odgovorima DA/NE

Većina zaposlenika odjela hrane i pića koristi elektroničku poštu i računalo u svakodnevnom radu i životu te je polovica zaposlenika pohađala nastavu vezanu za informacijske tehnologije. Trinaest zaposlenika, odnosno 61,90% koristi informacijski sustav u svakodnevnom radu te isti postotak zaposlenika smatra da informacijski sustav pruža sve potrebne informacije za rad. Navedeno ne znači nužno da zaposlenici poznaju u dovoljnoj mjeri sustav, što pokazuje visok postotak zaposlenika (61.90%) koji smatra da ne poznaje dovoljno dobro sustav i da bi dodatna edukacija doprinijela boljoj uporabi sustava što smatra 76,19% zaposlenika.

Stavite znak križića (X) u kućicu ispod odgovora koji smatrate da odgovara Vašem mišljenju.	Uopće se ne slažem	%	Nisam siguran/a	%	U potpunosti se slažem	%
1.Koristim hotelski informacijski sustav na dnevnoj bazi.	3	14,29%	7	33,33%	11	52,38%
2.Podaci koje mi pruža hotelski informacijski sustav su od velike važnosti za poslovanje hotela.	2	9,52%	4	19,05%	15	71,43%
3.Smatram da je hotelski informacijski sustav prilagođen potrebama hotela.	1	4,76%	9	42,86%	11	52,38%
4.Smatram da je sučelje hotelskog informacijskog sustava jednostavno za korištenje.	2	9,52%	11	52,38%	9	42,86%
5. Hotelski informacijski sustav je ključan za svakodnevne radnje koje obavljam.	3	14,29%	5	23,81%	13	61,90%
6. Hotelski informacijski sustav može pomoći u lakšem ostvarivanju drugih projekata.	2	9,52%	7	33,33%	12	57,14%

Tablica 3. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju

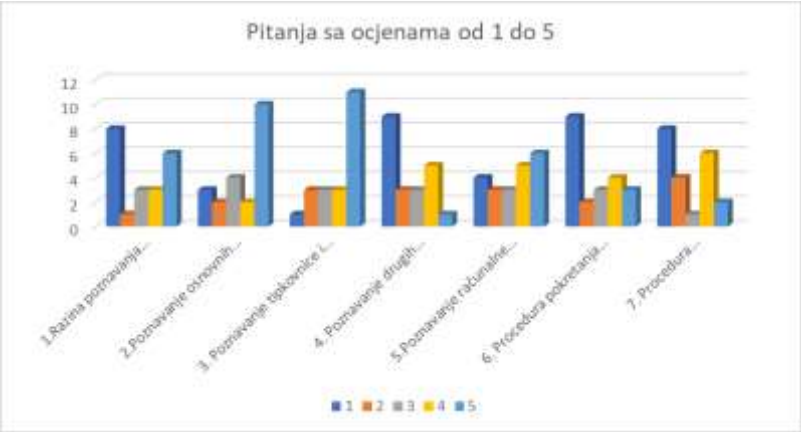


Graf 2. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju

Korištenje informacijskog sustava je potvrdilo 52,38% zaposlenika (11 osoba), dok 33,33% zaposlenika nije sigurno, a svega 3 osobe ne koristi informacijski sustav. Veći dio zaposlenika (71,43%) smatra da informacijski sustav pruža potrebne informacije za poslovanje, 4 osobe nisu sigurne, a svega dvije osobe se ne slažu s tvrdnjom. Veliki dio zaposlenika, njih 13 (61,90%) se slaže da je informacijski sustav ključan za svakodnevne radnje koje obavlja te 12 osoba (57,14%) smatra da može pomoći u lakšem ostvarivanju drugih projekata. Pet osoba nije sigurno, a svega 3 osobe (14,29%) se ne slaže da je informacijski sustav ključan za njihov svakodnevni rad.

Ocijenite svoje znanje navedenih funkcija sa ocjenama od 1 do 5.	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1.Razina poznavanja informacijskog sustava koje hotel koristi.	8	38,10%	1	4,76%	3	14,29%	3	14,29%	6	28,57%
2.Poznavanje osnovnih računalnih programa (MS Office, Internet pretraživači i sl.)	3	14,29%	2	9,52%	4	19,05%	2	9,52%	10	47,62%
3. Poznavanje tipkovnice i njenih funkcija.	1	4,76%	3	14,29%	3	14,29%	3	14,29%	11	52,38%
4. Poznavanje drugih hotelskih informacijskih sustava.	9	42,86%	3	14,29%	3	14,29%	5	23,81%	1	4,76%
5.Poznavanje računalne terminologije (izraza).	4	19,05%	3	14,29%	3	14,29%	5	23,81%	6	28,57%
6. Procedura pokretanja novih projekata.	9	42,86%	2	9,52%	3	14,29%	4	19,05%	3	14,29%
7. Procedura prilagođavanja hotelskog informacijskog sustava za rad na drugom projektu.	8	38,10%	4	19,05%	1	4,76%	6	28,57%	2	9,52%

Tablica 4. Pitanja sa ocjenom od 1 do 5



Graf 3. Pitanja sa ocjenom od 1 do 5

Od 21 zaposlenika u odjelu hrane i pića, 6 osoba (28,57%) izvrsno poznaje informacijski sustav kojeg hotel koristi, ali svega 1 osoba (4,76%) poznaje izvrsno druge hotelske informacijske sustave. Vrlo dobro i dobro poznavanje informacijskog sustava ocijenilo je 14,29%, samo jedna osoba je ocijenila dovoljnom ocjenom, a veći dio zaposlenika, njih 38,10% je svoje poznavanje informacijskog sustava ocijenilo vrlo lošim. Čak 42,86% ispitanika nedovoljno poznaje procedure pokretanja novih projekata, te 38,10% ispitanika nedovoljno poznaje proceduru prilagođavanja hotelskog informacijskog sustava za rad na drugom projektu.



Graf 4. Poznavanje različitih hotelskih informacijskih sustava

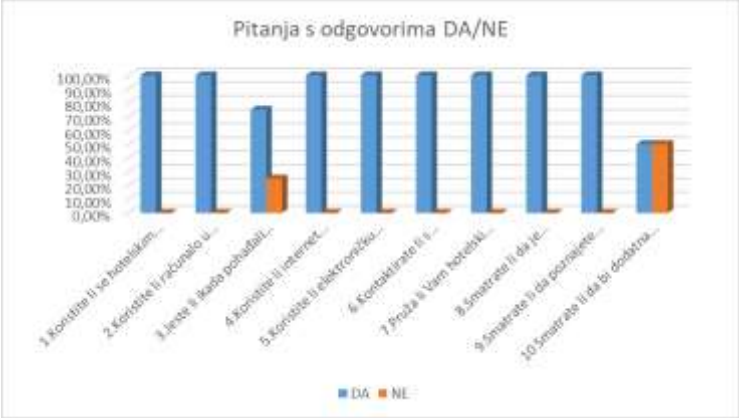
Najveći dio (90,00%) zaposlenika poznaje sustav Diventa kojeg hotel koristi, a manji dio poznaje sustav Opera (40,00%) i sustav Milenij (30,00 %). Rezultati su očekivani obzirom da se u hotelu od početka radi isključivo u sustavu Diventa te zaposlenici nisu bili u doticajima s drugim informacijskim sustavima.



Graf 5. Poznavanje i učestalost korištenja kategorija sustava Diventa

Uzimajući u obzir da se radi o zaposlenicima odjela hrane i pića, ne iznenađuje rezultat da 100,00% zaposlenika poznaje i koristi Gastro kategoriju sustava Diventa. Nešto manji broj zaposlenika, 20-40% ispitanika, poznaje i koristi osnovne kategorije kao što su Recepcijsko poslovanje, Bazni podaci i Materijalno knjigovodstvo.

Odjel računovodstvo



Graf 6. Pitanja s odgovorima DA/NE

U odjelu računovodstva su zaposlene 4 osobe i ključni kriterij za rad u odjelu je poznavanje informacijskih tehnologija. Svi ispitanici koriste hotelski informacijski sustav, elektroničku poštu te smatraju da im hotelski informacijski sustav pruža potrebne informacije za svakodnevni rad. Svega jedna osoba nije pohađala nastavu ili tečaj vezano za informacijske tehnologije. Polovica ispitanika smatra bi dodatna edukacija poboljšala, a druga polovica da ne bi poboljšala korištenje informacijskog sustava.

	Uopće se ne slažem	%	Nisam siguran/a	%	U potpunosti se slažem	%
1.Koristim hotelski informacijski sustav na dnevnoj bazi.	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
2.Podaci koje mi pruža hotelski informacijski sustav su od velike važnosti za poslovanje hotela.	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
3.Smatram da je hotelski informacijski sustav prilagođen potrebama hotela.	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
4.Smatram da je sučelje hotelskog informacijskog sustava jednostavno za korištenje.	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
5. Hotelski informacijski sustav je ključan za svakodnevne radnje koje obavljam.	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
6. Hotelski informacijski sustav može pomoći u lakšem ostvarivanju drugih projekata.	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%

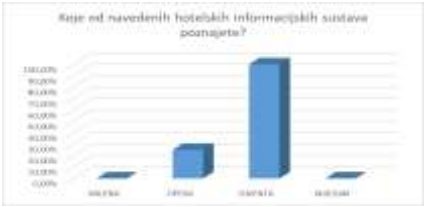
Tablica 5. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju

Svi zaposlenici odjela (100%) koriste svakodnevno informacijski sustav, smatraju da je informacijski sustav od velike važnosti za poslovanje i da je ključan za rad u hotelu. Također, svi ispitanici smatraju da sustav može doprinijeti uspješnijoj realizaciji drugog projekta.

Ocijenite svoje znanje navedenih funkcija sa ocjenama od 1 do 5.	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1.Razina poznavanja informacijskog sustava koje hotel koristi.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%
2.Poznavanje osnovnih računalnih programa (MS Office, Internet pretraživači i sl.)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	50,00%	2	50,00%
3. Poznavanje tipkovnice i njenih funkcija.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
4. Poznavanje drugih hotelskih informacijskih sustava.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%
5.Poznavanje računalne terminologije (izraza).	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	2	50,00%	1	25,00%
6. Procedura pokretanja novih projekata.	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	2	50,00%	1	25,00%
7. Procedura prilagođavanja hotelskog informacijskog sustava za rad na drugom projektu.	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	2	50,00%	1	25,00%

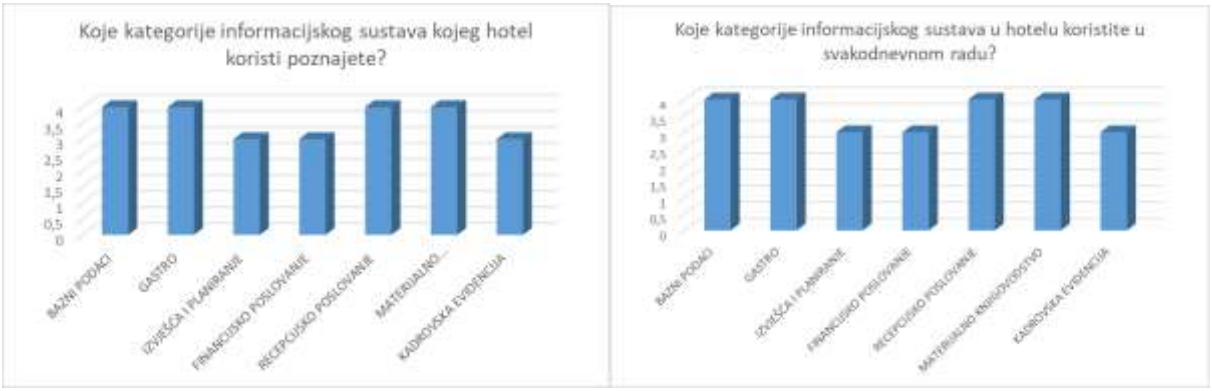
Tablica 6. Pitanja sa ocjenom od 1 do 5

Većina djelatnika (75,00%) vrlo dobro poznaje informacijski sustav kojeg hotel koristi, a svega jedna osoba je ocijenila svoje znanje izvrsnim, što ne čudi obzirom na iznadprosječno poznavanje informacijskih tehnologija. Polovica ispitanika vrlo dobro poznaje proceduru pokretanja novih projekata i proceduru prilagođavanja informacijskog sustava za rad na drugom projektu.



Graf 7. Poznavanje različitih hotelskih informacijskih sustava

Svi ispitanici u odjelu računovodstva poznaju sustav Diventa, 1 osoba (25,00%) poznaje sustav Opera, dok nijedan ispitanik ne poznaje sustav Milenij.



Graf 8. Poznavanje i učestalost korištenja kategorija sustava Diventa

Svi djelatnici (100,00%) poznaju i učestalo koriste kategorije Bazni podaci, Gastro, Recepcijsko poslovanje i Materijalno knjigovodstvo, dok 75,00% ispitanika poznaje i koristi kategorije Izvješća i planiranje, Financijsko poslovanje te Kadrovsku evidenciju.

Odjel prodaja

PITANJA S ODGOVORIMA DA/NE				
	DA	DA	NE	NE
1.Koristite li se hotelskim informacijskim sustavom u svakodnevnom radu?	3	100,00%	0	0,00%
2.Koristite li računalo u svakodnevnom radu?	3	100,00%	0	0,00%
3.Jeste li ikada pohađali tečaj ili nastavu vezanu za informacijske tehnologije?	3	100,00%	0	0,00%
4.Koristite li internet pretraživače u svakodnevnom radu?	3	100,00%	0	0,00%
5.Koristite li elektroničku poštu?	3	100,00%	0	0,00%
6.Kontaktirate li s programerima zaposlenim u iTi computers u slučaju poteškoća u radu ili nejasnoća?	3	100,00%	0	0,00%
7.Pruža li Vam hotelski informacijski sustav informacije važne za svakodnevni rad?	3	100,00%	0	0,00%
8.Smatrate li da je informacijski sustav koji se koristi u hotelu prilagođen potrebama Vašeg odjela?	3	100,00%	0	0,00%
9.Smatrate li da poznajete većinu mogućnosti koje pruža informacijski sustav kojim se hotel koristi?	3	100,00%	0	0,00%
10 Smatrate li da bi dodatna edukacija poboljšala Vašu efikasnost korištenja informacijskog sustava kojim se hotel koristi?	3	100,00%	0	0,00%

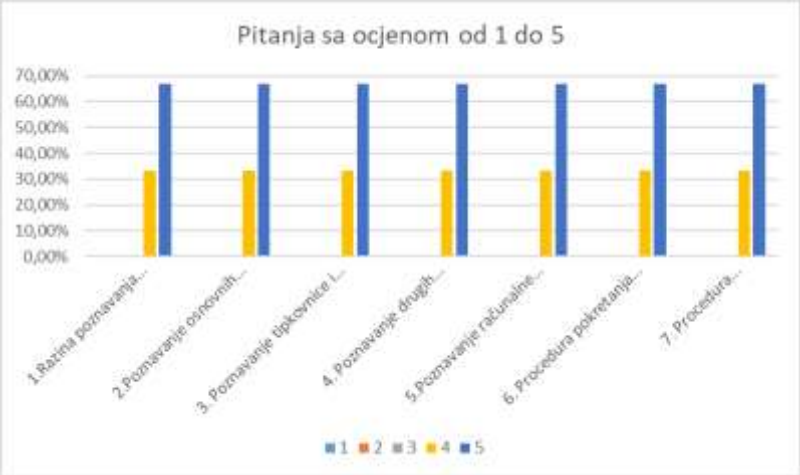
Tablica 7. Pitanja s odgovorima DA/NE

Svi zaposlenici u odjelu prodaje koriste informacijski sustav u svakodnevnom radu, smatraju sustav važnim za svakodnevni rad te poznaju većinu mogućnosti koje pruža sustav. Rezultati ne iznenađuju obzirom da je informacijska obrazovanost jedan od najvažnijih kriterija za rad u odjelu prodaje. Svi zaposlenici smatraju da bi dodatna edukacija poboljšala efikasnost korištenja informacijskog sustava zbog trendova na tržištu.

	Uopće se ne slažem	%	Nisam siguran /a	%	U potpunosti se slažem	%
1.Koristim hotelski informacijski sustav na dnevnoj bazi.	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00 %
2.Podaci koje mi pruža hotelski informacijski sustav su od velike važnosti za poslovanje hotela.	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00 %
3.Smatram da je hotelski informacijski sustav prilagođen potrebama hotela.	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00 %
4.Smatram da je sučelje hotelskog informacijskog sustava jednostavno za korištenje.	0	0,00%	1	33,33%	2	66,67%
5. Hotelski informacijski sustav je ključan za svakodnevne radnje koje obavljam.	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00 %
6. Hotelski informacijski sustav može pomoći u lakšem ostvarivanju drugih projekata.	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00 %

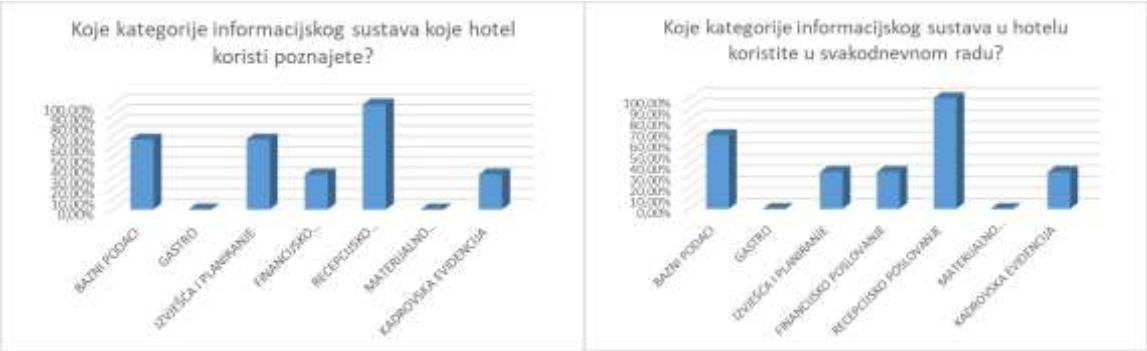
Tablica 8. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju

Svi zaposlenici odjela (3 djelatnika) koriste svakodnevno informacijski sustav, smatraju da je informacijski sustav od velike važnosti za poslovanje i svakodnevni rad. Dva ispitanika smatraju da je sučelje informacijskog sustava jednostavno za korištenje. Također, svi ispitanici smatraju da sustav može doprinijeti uspješnijoj realizaciji drugog projekta.



Graf 9. Pitanja sa ocjenom od 1 do 5

Jedan ispitanik smatra da vrlo dobro poznaje informacijski sustav kojim se hotel koristi, druge informacijske sustave, proceduru pokretanja novih projekata te proceduru integracije informacijskog sustava na drugi projekt. Dva zaposlenika (66,67%) smatraju da izvrsno poznaju informacijski sustav, druge informacijske sustave, proceduru pokretanja drugih projekata te proceduru prilagodbe informacijskog sustava na novi projekt.



Graf 10. Poznavanje i učestalost korištenja kategorija sustava Diventa

Svi zaposlenici odjela prodaje (3 djelatnika) poznaju i učestalo koriste kategoriju Recepcijsko poslovanje. Dva zaposlenika (66,67%) poznaju kategoriju Bazni podaci te Izvješća i planiranje. Jedan zaposlenik (33,33%) poznaje i učestalo koristi kategorije Financijsko poslovanje i Kadrovska evidencija.

Odjel recepcija

Unutar odjela recepcija sedam ispitanika je ispunilo anketni upitnik – 1 voditelj odjela, 1 šef smjene na recepciji, 2 recepcionera i 3 bagažista.

PITANJA S ODGOVORIMA DA/NE				
	DA	DA	NE	NE
1.Koristite li se hotelskim informacijskim sustavom u svakodnevnom radu?	6	85,71%	1	14,29%
2.Koristite li računalo u svakodnevnom radu?	7	100,00%	0	0,00%
3.Jeste li ikada pohađali tečaj ili nastavu vezanu za informacijske tehnologije?	4	57,14%	3	42,86%
4.Koristite li internet pretraživače u svakodnevnom radu?	7	100,00%	0	0,00%
5.Koristite li elektroničku poštu?	7	100,00%	0	0,00%
6.Kontaktirate li s programerima zaposlenim u iTi computers u slučaju poteškoća u radu ili nejasnoća?	5	71,43%	2	28,57%
7.Pruža li Vam hotelski informacijski sustav informacije važne za svakodnevni rad?	6	85,71%	1	14,29%
8.Smatrate li da je informacijski sustav koji se koristi u hotelu prilagođen potrebama Vašeg odjela?	7	100,00%	0	0,00%
9.Smatrate li da poznajete većinu mogućnosti koje pruža informacijski sustav kojim se hotel koristi?	6	85,71%	1	14,29%
10 Smatrate li da bi dodatna edukacija poboljšala Vašu efikasnost korištenja informacijskog sustava kojim se hotel koristi?	6	85,71%	1	14,29%

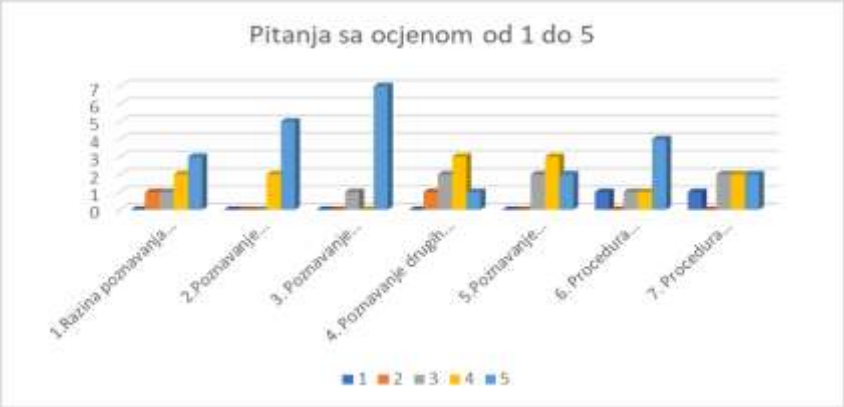
Tablica 9. Pitanja s odgovorima DA/NE

Svi ispitanici odjela recepcije koriste računalo u svakodnevnom radu i smatraju da je hotelski informacijski sustav prilagođen potrebama odjela. Veći dio ispitanika (85,71%), koristi informacijski sustav u svakodnevnom radu te smatra da pruža informacije potrebne za svakodnevni rad, dok svega 14,29% zaposlenika ne koristi informacijski sustav za svakodnevni rad i ne smatra informacije koje pruža važnima. Također, 6 od 7 zaposlenika smatra da poznaje većinu mogućnosti koje sustav pruža te da bi dodatna edukacija poboljšala efikasnost korištenja hotelskog informacijskog sustava, a svega 1 zaposlenik se ne slaže s navedenim tvrdnjama.



Graf 11. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju

U drugoj kategoriji pitanja svi ispitanici (7 osoba) se slažu s tvrdnjom da su podaci koje pruža informacijski sustav korisni, da je sučelje informacijskom sustava jednostavno za korištenje te da hotelski informacijski sustav može pomoći u lakšem ostvarivanju drugih projekata. Većina zaposlenih, 6 od 7 (85,71%) se slaže da koristi informacijski sustav na dnevnoj bazi, da je sustav prilagođen potrebama odjela te da je sustav ključan za svakodnevne radnje koje obavljaju, dok svega 1 zaposlenik nije siguran u navedene tvrdnje.



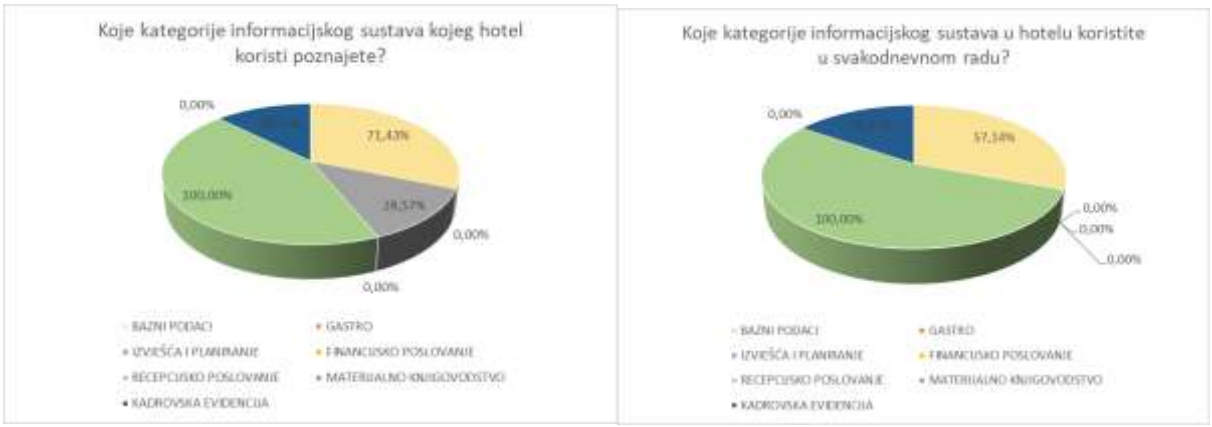
Graf 12. Pitanja sa ocjenom od 1 do 5

Unutar odjela recepcije 42,86% zaposlenih je ocijenilo svoje poznavanje informacijskog sustava ocjenom odličan, njih 28,57% ocjenom vrlo dobar, 14,29% ocjenom dobar te 14,29% ocjenom dovoljan. Veći dio zaposlenih (42,86%) zaposlenih poznavanje drugih hotelskih informacijskog sustava ocjenjuje vrlo dobrim, nešto manji dio (28,57%) ocjenom dobar te samo 14,29% djelatnika ocjenom dovoljan i ocjenom izvrstan. Dva od sedam zaposlenika ocjenjuju poznavanje procedure pokretanja novih projekata ocjenama dobar, vrlo dobar te izvrstan.



Graf 13. Poznavanje različitih hotelskih informacijskih sustava

Svi zaposlenici odjela recepcije poznaju hotelski informacijski sustav Diventa jer je osnovni preduvjet za svakodnevni rad u tom odjelu te je jedini informacijski sustav koje je hotel do sada koristio. Stoga, zaposlenici koji u hotelu rade godinama poznaju isključivo razrađeni informacijski sustav. Dva od sedam ispitanika (28,57%) poznaju sustave Milenij i Opera.

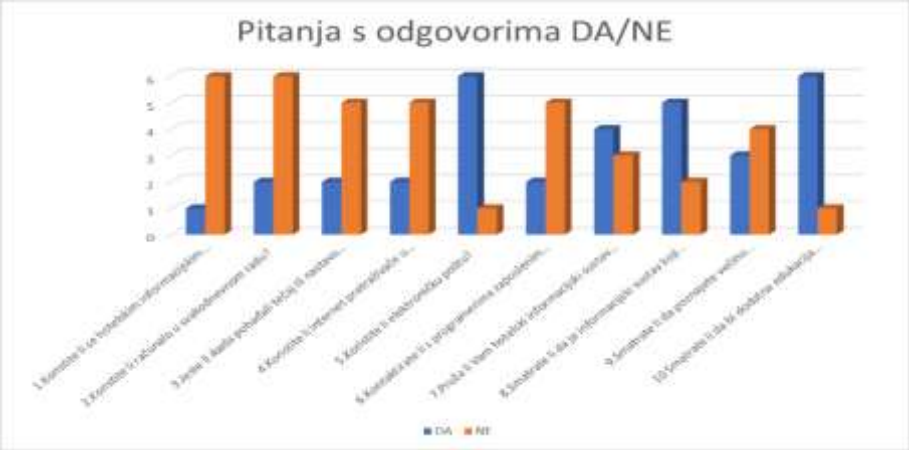


Graf 14. Poznavanje i učestalost korištenja kategorija sustava Diventa

U odjelu recepcije svi ispitanici poznaju i koriste kategoriju Recepcijsko poslovanje kao osnovni preduvjet za svakodnevni rad. Veći dio zaposlenika (71,43%) poznaje kategoriju Bazni podaci, dok 57,14% kategoriju Bazni podaci učestalo koristi. Među 7 ispitanika, 28,57% poznaje kategorije Kadrovska evidencija i Izvješća i planiranje, dok kategoriju Izvješća i planiranje ne koriste učestalo. Nijedan zaposlenik recepcija nema pristup kategorijama Gastro, Financijsko poslovanje i Materijalno knjigovodstvo, već za potrebne informacije kontaktiraju druge odjele i zaposlenike.

Odjel domaćinstvo

Odjel domaćinstvo trenutno zapošljava sedam djelatnika te su svi djelatnici sudjelovali u istraživanju. Među sedam zaposlenika anketu je ispunio 1 voditelj odjela, 1 higijeničarka te 5 sobarica. Jedina osoba u odjelu koja ima pristup hotelskom informacijskom sustavu kao operater je voditelj odjela.



Graf 15. Pitanja s odgovorima DA/NE

Najveći dio zaposlenika odjela domaćinstva (85,71%) ne koristi hotelski informacijski sustav u svakodnevnom radu, već je isključivo 1 djelatnik odgovorio potvrdno na pitanje. Unatoč tome, većina ispitanika potvrđuje da informacijski sustav pruža važne informacije za svakodnevni rad (57,14%) te da je sustav prilagođen potrebama odjela (71,43%). Manji dio zaposlenih (42,86%) smatra da poznaje 42,86% te posljedično tome 85,71% njih smatra da bi dodatna edukacija poboljšala efikasnost korištenja hotelskog informacijskog sustava.

Stavite znak križića (X) u kućicu ispod odgovora koji smatrate da odgovara Vašem mišljenju.	**Uopće se ne slažem**	**%**	**Nisam siguran/ a**	**%**	**U potpunosti se slažem**	**%**
1.Koristim hotelski informacijski sustav na dnevnoj bazi.	5	71,43%	0	0,00%	2	28,57%
2.Podaci koje mi pruža hotelski informacijski sustav su od velike važnosti za poslovanje hotela.	1	14,29%	1	14,29 %	5	71,43%
3.Smatram da je hotelski informacijski sustav prilagođen potrebama hotela.	0	0,00%	1	14,29 %	6	85,71%
4.Smatram da je sučelje hotelskog informacijskog sustava jednostavno za korištenje.	0	0,00%	3	42,86 %	4	57,14%
5. Hotelski informacijski sustav je ključan za svakodnevne radnje koje obavljam.	1	14,29%	4	57,14 %	2	28,57%
6. Hotelski informacijski sustav može pomoći u lakšem ostvarivanju drugih projekata.	0	0,00%	1	14,29 %	6	85,71%

Tablica 10. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju



Graf 16. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju

Očekivan je rezultat da se 5 od 7 zaposlenih (71,43%) ne slaže s tvrdnjom da koristi informacijski sustav na dnevnoj bazi. Dio zaposlenika nije sigurno da je sučelje informacijskog sustava jednostavno za korištenje (42,86%) i da je sustav ključan za obavljanje svakodnevnih radnji (57,14%). Najveći dio ispitanika (85,71%) se u potpunosti slaže s tvrdnjom da informacijski sustav može pomoći u lakšem ostvarivanju drugih projekta.

Ocijenite svoje znanje navedenih funkcija sa ocjenama od 1 do 5.	**1**	**%**	**2**	**%**	**3**	**%**	**4**	**%**	**5**	**%**
1.Razina poznavanja informacijskog sustava kojeg hotel koristi.	2	28,57%	0	0,00%	2	28,57%	3	42,86%	0	0,00%
2.Poznavanje osnovnih računalnih programa (MS Office, Internet pretraživači i sl.)	0	0,00%	1	14,29%	5	71,43%	1	14,29%	0	0,00%
3. Poznavanje tipkovnice i njenih funkcija.	0	0,00%	0	0,00%	2	28,57%	3	42,86%	2	28,57%
4. Poznavanje drugih hotelskih informacijskih sustava.	3	42,86%	0	0,00%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%
5.Poznavanje računalne terminologije (izraza).	0	0,00%	2	28,57%	3	42,86%	2	28,57%		0,00%
6. Procedura pokretanja novih projekata.	2	28,57%	2	28,57%	3	42,86%	0	0,00%	0	0,00%
7. Procedura prilagođavanja hotelskog informacijskog sustava za rad na drugom projektu.	3	42,86%	0	0,00%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%

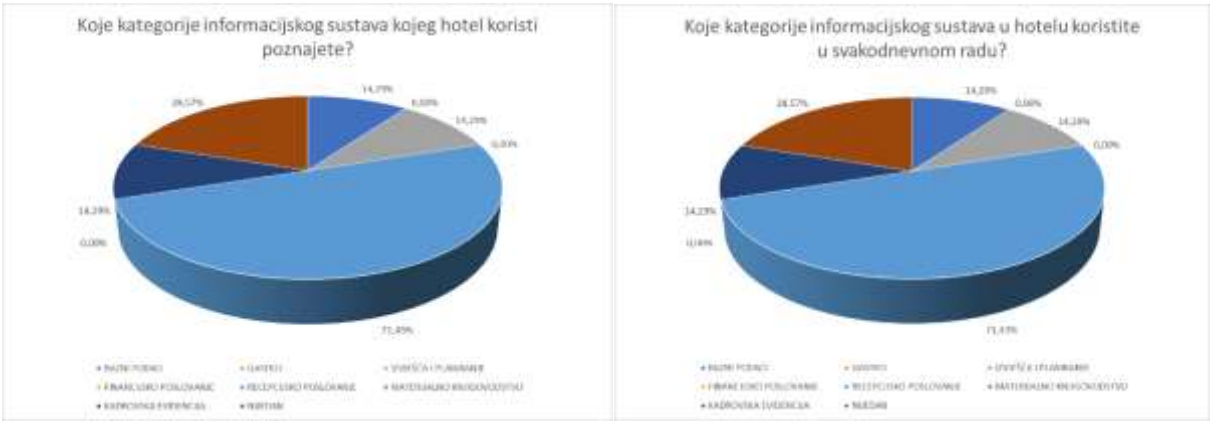
Tablica 11. Pitanja sa ocjenom od 1 do 5

Razinu poznavanja informacijskog sustava 2 zaposlenika (28,57%) ocjenjuju ocjenom nedovoljan i ocjenom dobar, 3 zaposlenika ocjenom vrlo dobar, dok nijedan zaposlenik nije ocijenio ocjenom dovoljan i izvrstan. Veći dio zaposlenika poznavanje drugih hotelskih informacijskih sustava ocjenjuje ocjenom nedovoljan (42,86%) i ocjenom dobar (57,14%). Poznavanje procedure pokretanja novih projekata nedovoljnim je ocijenilo 2 ispitanika, dovoljnom ocjenom 2 ispitanika te dobrom ocjenom 3 ispitanika. Nešto manje od polovice ispitanika (42,86%) proceduru prilagođavanja sustava novom projektu ocjenjuje ocjenom nedovoljan, a nešto više od polovice (57,14%) ocjenom dobar.



Graf 17. Poznavanje različitih hotelskih informacijskih sustava

U odjelu domaćinstva 4 od 7 ispitanika (57,14%) ne poznaje nijedan hotelski informacijski sustav. Četri djelatnika (42,86%) poznaje sustav Diventa, svega jedan djelatnik (14,29%) poznaje sustav Opera te nijedan zaposlenik ne poznaje informacijski sustav Milenij.



Graf 18. Poznavanje i učestalost korištenja kategorija sustava Diventa

Pet od sedam ispitanika (71,43%) poznaje i učestalo koristi kategoriju Recepcijsko poslovanje, od toga isključivo voditelj odjela ima pristup navedenoj kategoriji a svi ostali zaposlenici potrebne informacije koje pruža kategorije Recepcijsko poslovanje zatražit će od voditelja odjela ili kolega u odjelu recepcije. Kategorije Bazni podaci, Izvješća i planiranje te Kadrovska evidencija poznaje i koristi isključivo voditelj odjela. svega 2 zaposlenika (28,57%) ne poznaje i ne koristi nijednu kategoriju informacijskog sustava.

Odjel tehnička služba

Odjel tehničke službe trenutno zapošljava 3 osobe – 1 voditelja odjela i 2 kućna majstora i svi djelatnici su ispitanici provedene ankete.



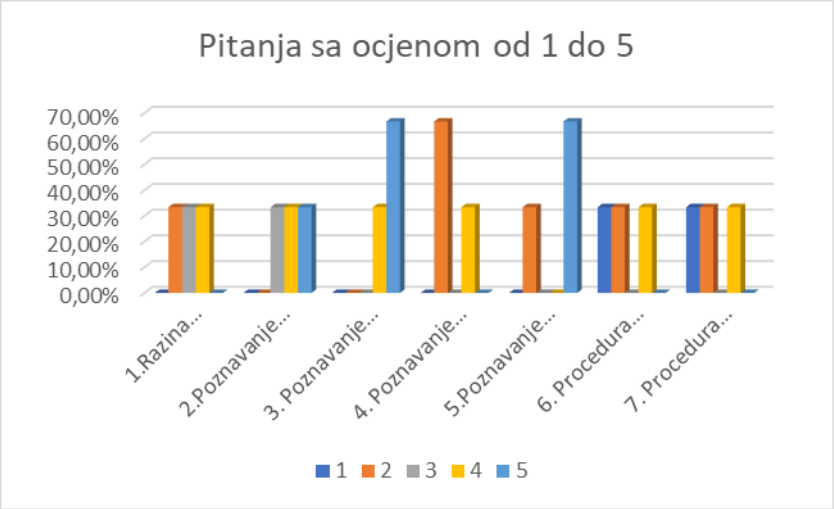
Graf 19. Pitanja s odgovorima DA/NE

Dva od tri ispitanika odjela tehničke službe kontaktiraju s programerima iTi Computers te smatraju da im hotelski informacijski sustav pruža informacije relevantne za svakodnevni rad. Ipak, samo voditelj odjela koristi informacijski sustav u svakodnevnom radu, smatra da je sustav prilagođen za rad u ovom odjelu i da poznaje većinu mogućnosti koje pruža informacijski sustav. Ostala dva zaposlenika (66,67%) nemaju pristup informacijskom sustavu te su negativno odgovorili na navedene tvrdnje.

	Uopće se ne slažem	%	Nisam siguran/a	%	U potpunosti se slažem	%
1.Koristim hotelski informacijski sustav na dnevnoj bazi.	2	66,67%	0	0,00%	1	33,33%
2.Podaci koje mi pruža hotelski informacijski sustav su od velike važnosti za poslovanje hotela.	1	33,33%	0	0,00%	2	66,67%
3.Smatram da je hotelski informacijski sustav prilagođen potrebama hotela.	1	33,33%	0	0,00%	2	66,67%
4.Smatram da je sučelje hotelskog informacijskog sustava jednostavno za korištenje.	1	33,33%	0	0,00%	2	66,67%
5. Hotelski informacijski sustav je ključan za svakodnevne radnje koje obavljam.	2	66,67%	1	33,33%	0	0,00%
6. Hotelski informacijski sustav može pomoći u lakšem ostvarivanju drugih projekata.	1	33,33%	0	0,00%	2	66,67%

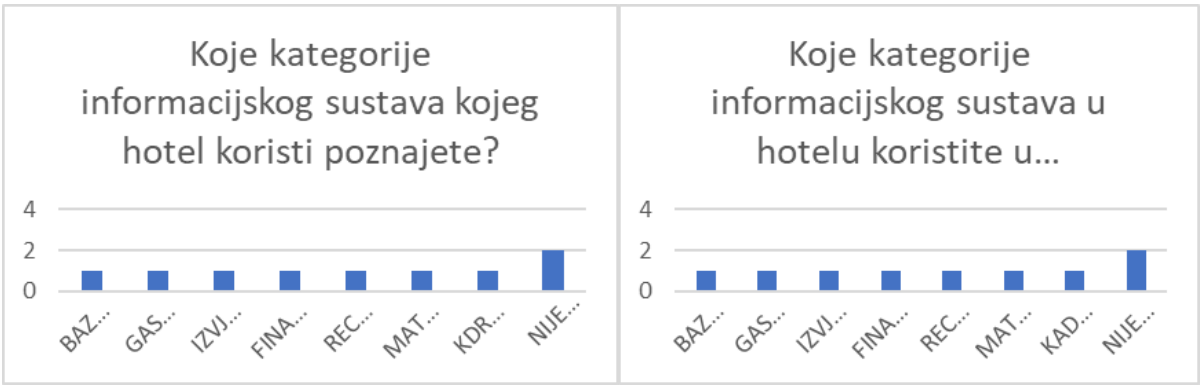
Tablica 12. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju

Kao što je prethodno navedeno isključivo voditelj odjela ima pristup informacijskom sustavu, ali 2 od 3 zaposlenika (66,67%) smatra da je informacijski sustav od velike važnosti za poslovanje hotela i da je prilagođen njegovima potrebama. Također dva zaposlenika smatraju da je sučelje sustava jednostavno za korištenje i da sustav može pomoći lakšem ostvarivanju drugih projekata. Zaposlenici odjela najčešće koriste sustav kod otklanjanja poteškoća te ga ne koriste u svakodnevnom radu.



Graf 20. Pitanja sa ocjenom od 1 do 5

Jedan od ispitanika (33,33%) je ocijenio poznavanje informacijskog sustava ocjenom dovoljan, jedan ispitanik ocjenom dobar te jedan zaposlenik ocjenom vrlo dobar. Dva djelatnika (66,67%) su ocijenili poznavanje drugih hotelskih informacijskih sustava ocjenom dovoljan, a jedan djelatnik (33,33%) ocjenom vrlo dobar. Zaposlenici tehničke službe proceduru pokretanja novih projekata i prilagođavanja hotelskog informacijskog sustava ocjenama nedovoljan, dovoljan i dobar.



Graf 21. Poznavanje i učestalost korištenja kategorija sustava Diventa

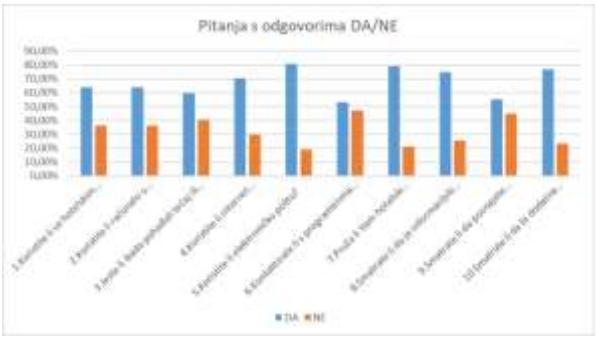
Voditelj tehničke službe poznaje i učestalo koristi sve kategorije hotelskog informacijskog sustava Diventa jer mu je zadatak otkloniti sve poteškoće na sustavu. Dva zaposlenika (66,67%) ne poznaju i ne koriste niti jednu kategoriju sustava Diventa jer njihovi poslovni zadaci ne dolaze u doticaj s informacijskim sustavom.

4.2. Analiza rezultata na razini hotela

Hotel Park u Splitu u periodu provođenja istraživanja zapošljava 58 zaposlenika. Anketno istraživanje se provodi u trajanju do mjesec dana, u Kolovozu 2018. godine. Rješavanju ankete je pristupilo 47 ispitanika što iznosi 81,03% trenutno zaposlenih djelatnika.

PITANJA S ODGOVORIMA DA/NE				
	DA	DA	NE	NE
1.Koristite li se hotelskim informacijskim sustavom u svakodnevnom radu?	30	63,83%	17	36,17%
2.Koristite li računalo u svakodnevnom radu?	30	63,83%	17	36,17%
3.Jeste li ikada pohađali tečaj ili nastavu vezanu za informacijske tehnologije?	28	59,57%	19	40,43%
4.Koristite li internet pretraživače u svakodnevnom radu?	33	70,21%	14	29,79%
5.Koristite li elektroničku poštu?	38	80,85%	9	19,15%
6.Kontaktirate li s programerima zaposlenim u iTi computers u slučaju poteškoća u radu ili nejasnoća?	25	53,19%	22	46,81%
7.Pruža li Vam hotelski informacijski sustav informacije važne za svakodnevni rad?	37	78,72%	10	21,28%
8.Smatrate li da je informacijski sustav koji se koristi u hotelu prilagođen potrebama Vašeg odjela?	35	74,47%	12	25,53%
9.Smatrate li da poznajete većinu mogućnosti koje pruža informacijski sustav kojim se hotel koristi?	26	55,32%	21	44,68%
10 Smatrate li da bi dodatna edukacija poboljšala Vašu efikasnost korištenja informacijskog sustava kojim se hotel koristi?	36	76,60%	11	23,40%

Tablica 13. Pitanja s odgovorima DA/NE



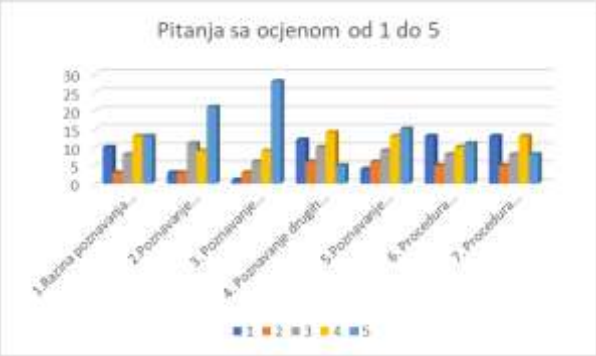
Graf 22. Pitanja s odgovorima DA/NE

Više od polovice zaposlenika (63,83%) koristi hotelski informacijski sustav u svakodnevnom radu. Unutar hotela 28 osoba (59,57%) osoba jest pohađalo nastavu vezanu za informacijske tehnologije, dok 19 osoba (40,43%) nije pohađalo navedenu nastavu. Veći dio zaposlenih (53,19%) kontaktira s programerima u slučaju poteškoća. Veliki dio ispitanika smatra da informacijski sustav pruža važne informacije za svakodnevni rad (37 osoba, odnosno 78,72%), dok se 21,28% posto ispitanika ne slaže s navedenom tvrdnjom. Nadalje, 35 (74,47%) ispitanika smatra da je hotelski informacijski sustav prilagođen potrebama odjela, te 36 ispitanika (76,69%) smatra da bi dodatna edukacija poboljšala efikasnost korištenja informacijskog sustava kojim se hotel koristi. Nešto više od polovice zaposlenih (55,32%) smatra da poznaje većinu mogućnosti koje pruža sustav.

	Uopće se ne slažem	%	Nisam siguran/a	%	U potpunosti se slažem	%
1.Koristim hotelski informacijski sustav na dnevnoj bazi.	10	21,28%	8	17,02%	29	61,70%
2.Podaci koje mi pruža hotelski informacijski sustav su od velike važnosti za poslovanje hotela.	4	8,51%	5	10,64%	38	80,85%
3.Smatram da je hotelski informacijski sustav prilagođen potrebama hotela.	2	4,26%	11	23,40%	34	72,34%
4.Smatram da je sučelje hotelskog informacijskog sustava jednostavno za korištenje.	3	6,38%	16	34,04%	29	61,70%
5. Hotelski informacijski sustav je ključan za svakodnevne radnje koje obavljam.	6	12,77%	11	23,40%	30	63,83%
6. Hotelski informacijski sustav može pomoći u lakšem ostvarivanju drugih projekata.	3	6,38%	8	17,02%	36	76,60%

Tablica 14. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju

Među 47 ispitanika najveći dio (61,70%) se slaže s tvrdnjom da koristi informacijski sustav na dnevnoj bazi, 8 ispitanika (17,02%) nije sigurno, a 10 djelatnika (21,28%) se ne slaže s navedenom tvrdnjom. Također, najveći dio zaposlenih smatra da informacijski sustav pruža informacije koje su od velike važnosti za poslovanje (80,85%) te da je sustav prilagođen potrebama hotela (72,34%). Trideset ispitanika (63,83%) se slaže s tvrdnjom da je informacijski sustav ključan za svakodnevne radnje te da može pomoći u lakšem ostvarivanju drugih projekata (76,60%).



Graf 23. Pitanja sa ocjenom od 1 do 5

Na razini hotela najveći broj djelatnika (30 osoba, tj. 27,66%) poznavanje informacijskog sustava kojeg hotel koristi ocjenjuje ocjenom izvrstan i vrlo dobar, 8 ispitanika (17,02%) ocjenom dobar, 3 ispitanika (8,00%) ocjenom dovoljan i 10 osoba ocjenom nedovoljan. Poznavanje drugih hotelskih informacijskih sustava djelatnici u ocijenili – 12 osoba ocjenom nedovoljan, 6 osoba (12,77%) ocjenom dovoljan, 10 osoba ocjenom dobar, 14 osoba (29,79%) ocjenom vrlo dobar i 5 osoba ocjenom izvrstan. Veći dio zaposlenika (13 osoba, tj. 27,66%) poznavanje procedure prilagođavanja sustava ocjenjuje ocjenom nedovoljan i ocjenom vrlo dobar, dok nešto manji broj zaposlenih (8 osoba, tj. 17,02%) ocjenjuje ocjenom dobar i izvrstan.



Graf 24. Poznavanje različitih hotelskih informacijskih sustava

Najveći dio zaposlenika hotela poznaje sustav Diventa (63,83%, odnosno 30 od 47 zaposlenih), dok manji broj zaposlenih poznaje sustave Opera (19,15%) i Milenij (12,77%). Svega 6 zaposlenika (12,77%) ne poznaje nijedan od navedenih hotelskih informacijskih sustava.



Graf 25. Poznavanje i učestalost korištenja kategorija sustava Diventa

Najveći broj djelatnika (51,06%, tj. 24 djelatnika) poznaju kategoriju Recepcijsko poslovanje, a nešto manji broj djelatnika (48,94%) navedenu kategoriju učestalo koristi. Nešto manje od polovice zaposlenih (18 osoba, odnosno 38,30%) poznaje i učestalo koristi kategoriju Bazni podaci unutar koje se postavljaju parametri sustava i informacije o tvrtkama partnerima za sve odjele; te kategoriju Gastro (17 osoba, odnosno 36,17%) koju koriste odjel hrane i pića i odjel računovodstva. Kategoriju Materijalno knjigovodstvo poznaje 31,92% i učestalo koristi 21,28% djelatnika. Kategoriju Kadrovska evidencija koriste isključivo voditelji odjela koji evidentiraju satnice rada (23,40% ispitanika poznaje i učestalo koristi). Manji broj ispitanika poznaje (29,79%) i učestalo koristi (21,28%) kategoriju Izvješća i planiranje i Financijsko poslovanje (17,02% poznaje, 14,82% učestalo koristi) jer se radi o kategorijama kojima pristup imaju isključivo voditelji odjela i vrhovni management.

5. ZAKLJUČAK

Pojam informacija je, osim sustava, jedan od najvažnijih pojmova modernog društva. Informacija jest, zapravo, sirovina i proizvod informacijskog sustava. Informacija se sastoji od elemenata, koji se nazivaju podatci, odnosno obradom podataka dolazi se do željene informacije (Buhalis D., 2003.[12]). U prethodno istraživanju autor rada je došao do zaključka da bi informacija ostala sačuvana, treba je materijalizirati, odnosno zapisati. Proces dobivanja informacija odvija se u informacijskom sustavu, pa se može ustvrditi da informacije i informacijski tokovi predstavljaju materijalnu građu informacijskih sustava. Jedan od najznačajnijih elemenata pri stvaranju informacija i njihovom kasnijem korištenju je kvaliteta podataka. Funkcioniranje svijeta danas je nezamislivo bez uporabe informacijskih komunikacijskih tehnologija[13]. Na isti način, u ovom radu autor dolazi do zaključka o važnosti informacijskih tehnologija, ali ovog puta u sferi poslovnog tržišta i uslužne djelatnosti. U teorijskom dijelu razrađuje se struktura odabranog poduzeća i odjela, razina odgovornosti te novi projekt kojeg je poduzeće realiziralo u 2018. godini. Hotel Park u Splitu posluje od 1921. godine te ga prati sve moderniji pristup tržištu, povećanje standarda i kategorizacije, sve veći zahtjevi tržišta; što iziskuje brži protok informacija, praćenje pokazatelja i financijskih analiza. Hotel koristi informacijski sustav Diventa koji je prilagođen radu svih odjela unutar hotela. U empirijskom dijelu se istražuje u kojoj mjeri uistinu pojedini odjeli smatraju sustav ključnim za rad, koriste informacije koje generira sustav te u kojoj mjeri poznaju sustav u kojem svakodnevno rade. U radu je autor prikazao podudarnost hipoteza i stvarnog stanja unutar poduzeća - kako bi hotelski sustav trebao izgledati i koje bi radnje pojedini zaposlenici trebali obavljati unutar hotelskog informacijskog sustava te stvarni preslik razine znanja i korištenja informacijskog sustava kroz rezultate ankete koji su analizirani na razini odjela te na razini cijelog poduzeća. Zaključak rada jest da voditelji odjela i management pokazuju kompetencije i ispunjavaju očekivanja po pitanju poznavanja i učestalosti korištenja hotelskog informacijskog sustava. Međutim, sudeći po trendovima na tržištu vrlo je vjerojatno da će važnost informacijskog sustava u budućnosti rasti po visokim stopama. U bliskoj budućnosti izvjesno je da će upotreba hotelskog informacijskog sustava biti ključni dio uspješnog obavljanja bilo koje vrste svakodnevnih zadataka zaposlenika na svim razinama hijerarhijske strukture – ne samo management razine kao što trenutni podaci pokazuju.

[12] Buhalis D., e-Tourism – Information technology for strategic tourism management, 2003.)
[13] Bućan, J.M. (2016): Utjecaj informatizacije društva na stanovništvo treće dobi, Završni rad, Ekonomski fakultet, Sveučilište u Splitu

Kod planiranja i realizacije bilo koje vrste projekta – rutinskih ili potpuno novih, angažman se u najvećoj mjeri očekuje od strane managementa čiji rezultati pokazuju kompetentnost za izvršavanje te vrste zadatka. Također, rezultati obrađeni u završnom radu mogu biti relevantan pokazatelj važnosti uporabe informacijskog sustava u svakodnevnom radu ovakve vrste poslovnog subjekta. S jedne strane uzimaju se u obzir potrebe poslovnog subjekta – ušteda vremena, standardizacija procesa, ušteda resursa i novca te efikasna fluktuacija informacija. Vlasnici poduzeća očekuju visoke rezultate i prihod uz što manje troškove, što znatno olakšava upotreba sustava koji je prilagođen svakodnevnim potrebama. S druge strane, zahtjevi gostiju u moderno vrijeme sve su kompleksniji, precizniji i važniji. Informacijski sustav služi kao pisani trag svega onog što je gost zatražio, napomenuo i služi kao podsjetnik za bližu i dalju budućnost – dolaske važnih gostiju, proslave, česte goste i slično. Teorijska razrada i rezultati ankete dali su jasnu sliku stanja i potencijala za poslovni subjekt koji je u ovom slučaju odabran i razrađen, što ne znači nužno da je ovakav sustav hijerarhije i očekivanja povoljan za drugi subjekt visoke kategorizacije koji je obujmom manji ili veći od odabranog.

Autorica Ražnjević, T. u vlastitom istraživanju zaključuje na primjeru hotela sa područja Središnje Dalmacije da ne zaostaju za svjetskim hotelima, ali kasne sa optimizacijom i uvođenjem novih trendova. Kao glavni problemi ističu se manjak educiranosti i nedovoljna motiviranost zaposlenika[14]. Upravo rezultati vlastitog istraživanja dovode do zaključka da većina zaposlenika vidi dodatnu edukaciju kao mogućnost još uspješnijeg korištenja hotelskog informacijskog sustava. Stoga, sugestija za buduće daljno istraživanje u svakom slučaju jest analiza većeg broja različitih poduzeća. Predmet budućih istraživanja mogu biti hoteli visoke kategorizacije iste ili različite veličine, hoteli iste veličine ali različite kategorizacije i slično. Daljnja istraživanja također se mogu prikupiti na razini destinacije koja nudi širok raspon subjekata iste ili slične poslovne sfere. Odabir većeg broja poslovnih subjekata mogao bi rezultirati većim uzorkom te bi se rezultati istraživanja većeg broja subjekata mogli usporediti s uzorkom unutar jednog sustava. Istraživanje koje bi se provelo na većem uzorku može pokazati korelaciju između skupova čime se može razmotriti – ovisi li mjera upotrebe informacijskog sustava o politici poduzeća ili poslovnim navikama okoline ili možda visini kategorizacije koja sa sobom nosi određena očekivanja? Naposljetku, kod pokretanja novih projekata, bilo rutinskih ili u potpunosti novih, svaka informacija generirana na stvarnim povijesnim rezultatima može biti temelj svih predviđanja i preduvjet za poslovni uspjeh.

[14] Ražnjević, T. (2016): Hotelski informacijski sustavi na području središnje Dalmacije, Završni rad, Ekonomski fakultet, Sveučilište u Splitu

6. LITERATURA

1. Buble, M. (2010): Projektni management, Minerva visoka poslovna škola, Dugopolje
2. Bućan, J.M. (2016): Utjecaj informatizacije društva na stanovništvo treće dobi, Završni rad, Ekonomski fakultet, Sveučilište u Splitu
3. Buhalis, D. (2003): eTurism, Information technology for strategic tourism management, Pearson Education Limited, Harlow, England
4. Cerović, Z. (2003): Hotelski management, Fakultet za turistički i hotelski management Opatija, Sveučilište u Rijeci
5. Cox B., Koelzer W. (2005): Internet marketing za hotele, restorane i turizam, Biblioteka turizmoteka, Zagreb
6. Degrave, W. (2016): Hotelgeheimen, Uitgeverij van Halewyck, Kalmthout
7. Galičić,V. (2006): Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu, Sveučilište u Rijeci, Rijeka
8. Ražnjević, T. (2016): Hotelski informacijski sustavi na području središnje Dalmacije, Završni rad, Ekonomski fakultet, Sveučilište u Splitu
9. Spremić, M. (2004): Menadžment i elektroničko poslovanje, Narodne novine, Zagreb
10. Srića V., Müller J. (2001): Put s elektroničkom poslovanju, Sinergija, Zagreb
11. Web stranica: www.poslovna.hr [02.09.2018.g.]
12. Web stranica: www.hotelpark-split.hr [02.09.2018.g.]
13. Web stranica: www.fenomen-plitvice.com [02.09.2018.g.]
14. Web stranica: www.itidiventa.com [25.08.2018.g.]

7. POPIS SLIKA, TABLICA I GRAFOVA

Popis slika

Slika 1. Informacijski sustav DIVENTA 3
Slika 2. DIVENTA – Bazni podaci 3
Slika 3. DIVENTA – Recepcijski poslovanje 4
Slika 4. DIVENTA – Gastro 4
Slika 5. DIVENTA – Materijalno knjigovodstvo 5
Slika 6. DIVENTA – Financijsko poslovanje 5
Slika 7. DIVENTA – Izvješća i planiranje 6
Slika 8. DIVENTA – Kadrovska evidencija 6
Slika 9. Struktura odjela hrane i pića 9
Slika 10. DVORANE – Rezervacija konferencijske dvorane 10
Slika 11. DIVENTA – Najava obroka 10
Slika 12. Struktura odjela računovodstva 11
Slika 13. DIVENTA – Evidencija radnog vremena 12
Slika 14. DIVENTA – Utrošak hrane i pića 12
Slika 15. Struktura odjela prodaje 13
Slika 16. DIVENTA – Zauzetost kapaciteta 13
Slika 17. Struktura odjela recepcije 14
Slika 18. DIVENTA – Recepcija 14
Slika 19. Struktura odjela domaćinstva 15
Slika 20. DIVENTA – Dolasci gostiju 15
Slika 21. Struktura odjela tehničke službe 16
Slika 22. DIVENTA – Odabir radne jedinice 17

Popis tablica

Tablica 1. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju 18
Tablica 2. Pitanja s odgovorima DA/NE 19
Tablica 3. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju 20
Tablica 4. Pitanja sa ocjenom od 1 do 5 20
Tablica 5. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju 23
Tablica 6. Pitanja sa ocjenom od 1 do 5 23
Tablica 7. Pitanja s odgovorima DA/NE 24
Tablica 8. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju 25
Tablica 9. Pitanja s odgovorima DA/NE 26
Tablica 10. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju 29
Tablica 11. Pitanja sa ocjenom od 1 do 5 30
Tablica 12. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju 32
Tablica 13. Pitanja s odgovorima DA/NE 34
Tablica 14. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju 35

Popis grafova

Graf 1. Pitanja s odgovorima DA/NE 19
Graf 2. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju 20
Graf 3. Pitanja sa ocjenom od 1 do 5 21
Graf 4. Poznavanje različitih hotelskih informacijskih sustava 21
Graf 5. Poznavanje i učestalost korištenja kategorija sustava Diventa 22
Graf 6. Pitanja s odgovorima DA/NE 22
Graf 7. Poznavanje različitih hotelskih informacijskih sustava 23
Graf 8. Poznavanje i učestalost korištenja kategorija sustava Diventa 24
Graf 9. Pitanja sa ocjenom od 1 do 5 25
Graf 10. Poznavanje i učestalost korištenja kategorija sustava Diventa 26
Graf 11. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju 27
Graf 12. Pitanja sa ocjenom od 1 do 5 27
Graf 13. Poznavanje različitih hotelskih informacijskih sustava 28
Graf 14. Poznavanje i učestalost korištenja kategorija sustava Diventa 28
Graf 15. Pitanja s odgovorima DA/NE 29
Graf 16. Pitanja sa oznakom odgovora na tvrdnju 30
Graf 17. Poznavanje različitih hotelskih informacijskih sustava 31
Graf 18. Poznavanje i učestalost korištenja kategorija sustava Diventa 31
Graf 19. Pitanja s odgovorima DA/NE 32
Graf 20. Pitanja sa ocjenom od 1 do 5 33
Graf 21. Poznavanje i učestalost korištenja kategorija sustava Diventa 33
Graf 22. Pitanja s odgovorima DA/NE 34
Graf 23. Pitanja sa ocjenom od 1 do 5 35
Graf 24. Poznavanje različitih hotelskih informacijskih sustava 36
Graf 25. Poznavanje i učestalost korištenja kategorija sustava Diventa 36

8. SAŽETAK I KLJUČNE RIJEČI

Tema završnog rada je Strateška važnost uspješne implementacije projekta, te se istražuje na koji način uporaba informacijskog sustava može doprinijeti realizaciji navedenog. Odabrano poduzeće jest hotel srednje veličine i visoke kategorizacije. Provedeno je anketno istraživanje u trajanju do mjesec dana u svim odjelima hotela. Anketi je pristupilo 47 ispitanika dok hotel trenutno zapošljava 58 djelatnika, što znači da se radi o uzorku od 81,03% ukupno zaposlenih. Cilj rada je istražiti podudarnost onog što je zamišljeno u teoriji – kako bi hotelski sustav trebao izgledati i koje bi radnje pojedini zaposlenici trebali obavljati unutar hotelskog informacijskog sustava, i stvarnih rezultata na uzorku – stvarni preslik razine znanja i korištenja informacijskog sustava kroz rezultate ankete koji su analizirani na razini odjela te na razini cijelog poduzeća. Odjel hrane i pića zapošljava trenutno 26 osoba, a anketi je pristupila 21 osoba. Prema teorijskim nalazima hotelski informacijski u najvećoj mjeri koriste voditelj hrane i pića i voditelj banketa i eventa koji su u direktnoj komunikaciji s gostom, predstavljaju ugovorna tijela i vode računa o rezervacijama i radnim satima, dok konobari i šef smjene imaju pristup kasama koje se nalaze u restoranu i baru. Rezultati anketnog istraživanja pokazuju da voditelji poznaju i učestalo koriste informacijski sustav u mjeri koja se od njih očekuje, dok rezultati ostalih djelatnika pokazuju da poznaju sustav u većoj mjeri nego što se od njih to očekuje. Kod pokretanja novih projekata angažman se očekuje od voditelja te rezultati pokazuju da su voditelji kompetentni sa znanjem kojeg posjeduju. U odjelu računovodstva i prodaje od svih zaposlenih se teorijski nalazi pokazuju da vrlo dobro poznaju informacijski sustav i da bi im trebao biti ključan za svakodnevne aktivnosti. Rezultati ankete pokazuju da djelatnici poznaju sustav u onoj mjeri koja se od njih očekuje te svojim znanjem mogu doprinijeti jednostavnijoj provedbi novih projekata. Unutar odjela prodaje i recepcije od svih zaposlenih se očekuje da poznaju kategoriju sustava Recepcijsko poslovanje koji je osnovni preduvjet za rad, što potvrđuju rezultati ankete koji pokazuju da svi zaposlenici poznaju i koriste navedenu kategoriju te dodatno određeni djelatnici poznaju iznadprosječno druge kategorije sustava koje nisu očekivane. Unutar odjela domaćinstvo i tehnička služba isključivo voditelji imaju pristup informacijskom sustavu te se u teoriji od voditelja očekuje da distribuira informacije ostalim djelatnicima. Rezultati istraživanja na uzorku pokazuju da voditelji odjela poznaju i učestalo koriste segmente informacijskog sustava u mjeri u kojoj se od njih očekuje, dok su rezultati ostalih djelatnika očekivano loši iz gore spomenutih razloga.

KLJUČNE RIJEČI: poslovanje, hotelski informacijski sustav, informacija, istraživanje, uzorak, korelacija, visoka kategorizacija, projekt

9. SUMMARY AND KEYWORDS

The topic of this survey is the Strategic Importance of Successful Project Implementation and explores how the usage of the information system can contribute to successful realization of a project. The chosen company is a medium sized hotel with high categorization. The theoretical part deals with the structure of the chosen company and departments, the level of responsibility and the new project that the company effectuated in 2018. Hotel Park in Split first opened in 1921, followed every year by a more modern approach to the market, increasing standards and categorization, increasing market demands; which requires faster flow of information, tracking of business indicators and financial analysis. The hotel uses Diventa information system that is tailored to the work of all departments within the hotel. The empirical section examines in what extent some departments really consider the system to be essential for daily usage, use the information generated by the system and to what extent they know the system in which they work everyday. A survey was conducted in all departments of the hotel with 47 employees from the total 58 employees, which is 81,03%. The aim of the research was to explore the correlation of what is expected in theory - how the hotel system should look and what actions individual employees should perform within the hotel information system and actual sample results - a realistic image of knowledge levels and usage of the information system through survey results analyzed at the departmental level and entire hotel. The results of the research can be a relevant indicator of the importance of using the information system in the everyday work of this type of business entity. Firstly, consideration must be taken for time savings, process standardization, resource and money saving and efficient fluctuation of information. On the other hand, guests' requests in modern times are more complex, more precise, and more specific. The information system serves as a written trace of every demand, note, promise and accomplished result. The suggestion for future further research is an analysis of several different companies with the same or diverse categorization and size, with the same or diverse destination. Choosing a larger number of business entities could result in a larger sample and the search results of a larger number of subjects could be compared to the pattern within a single system. When starting new projects, either routine or entirely new, any information generated on real historical results can be the basis of all the predictions and prerequisites for business success.

KEYWORDS: business, hotel information system, management, information, research, sample, correlation, high categorization, project

9. PRILOZI

PRILOG 1 Anketa

EKONOMSKI FAKULTET,

SVEUČILIŠTE U SPLITU

SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI
STRUČNI STUDIJ "MENADŽMENT"

Upravljanje projektima

ANKETA

U SVRHU ZAVRŠNOG RADA

PROVODITELJ ANKETE:

Jela Mariette Bućan

MENTOR:

Doc.dr.sc. Garbin Praničević Daniela

Split, srpanj 2018.

OBRAZLOŽENJE I UPUTE:

Predložena anketa se provodi u svrhu istraživačkog rada. Podaci prikupljeni kroz anketu će se analizirati kako bi potkrijepili sve činjenice i projekcije poslovanja razrađene u završnom radu. Istraživanje se provodi ispitivanjem zaposlenika unutar hotela visoke kategorizacije unutar svih odjeljenja. Cilj ovog istraživanja je na reprezentativnoj skupini ispitanika dokazati u kojoj mjeri informacijski sustav ima odlučujuću ulogu u uspješnom poslovanju hotela. Također, cilj je prikazati u kojoj mjeri zaposlenici određenog odjela koriste hotelski informacijski sustav i u koje svrhe.

Ispitanike se moli da odgovore na predložena pitanju sukladno uputama za svaku pojedinu skupinu pitanja. Također, molimo Vas da anketu rješavate uz korištenje kemijske olovke.

VAŽNO: Svi osobni podaci se koriste isključivo zbog vlastite evidencije i neće se koristiti niti objavljivati u samom završnom radu. Poštivaju se pravila uredbe Zaštite osobnih podataka.

OSOBNI PODACI:

Ime i prezime: _____

Struka: _____

Stupanj obrazovanja: _____

Odjel u hotelu: _____

Radno mjesto: _____

Datum ispunjavanja ankete: _____

1) Molimo odgovorite na pitanje zaokruživanjem odgovora DA ili NE.

1.Koristite li se hotelskim informacijskim sustavom u svakodnevnom radu?

DA NE

2.Koristite li računalo u svakodnevnom radu?

DA NE

3.Jeste li ikada pohađali tečaj ili nastavu vezanu za informacijske tehnologije?

DA NE

4.Koristite li internet pretraživače u svakodnevnom radu?

DA NE

5. Koristite li elektroničku poštu?

DA NE

6.Kontaktirate li s programerima zaposlenim u iTi computers u slučaju poteškoća u radu ili nejasnoća?

DA NE

7. Pruža li Vam hotelski informacijski sustav informacije važne za svakodnevni rad?

DA NE

8. Smatrate li da je informacijski sustav koji se koristi u hotelu prilagođen potrebama Vašeg odjela?

DA NE

9. Smatrate li da poznajete većinu mogućnosti koje pruža informacijski sustav kojim se hotel koristi?

DA NE

10. Smatrate li da bi dodatna edukacija poboljšala Vašu efikasnost korištenja informacijskog sustava kojim se hotel koristi?

DA NE

2) Stavite znak križiča (X) u kućicu ispod odgovora koji smatrate da odgovara Vašem mišljenju.

	Uopće se ne slažem	**Nisam siguran/ sigurna**	**U potpunosti se slažem**
1.Koristim hotelski informacijski sustav na dnevnoj bazi.			
2.Podaci koje mi pruža hotelski informacijski sustav su od velike važnosti za poslovanje hotela.			
3.Smatram da je hotelski informacijski sustav prilagođen potrebama hotela.			
4.Smatram da je sučelje hotelskog informacijskog sustava jednostavno za korištenje.			
5. Hotelski informacijski sustav je ključan za svakodnevne radnje koje obavljam.			
6. Hotelski informacijski sustav može pomoći u lakšem ostvarivanju drugih projekata.			

3) Ocijenite svoje znanje navedenih funkcija sa ocjenama od 1 do 5.

	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1.Razina poznavanja informacijskog sustava koje hotel koristi.					
2.Poznavanje osnovnih računalnih programa (MS Office, Internet pretraživači i sl.)					
3. Poznavanje tipkovnice i njenih funkcija.					
4. Poznavanje drugih hotelskih informacijskih sustava.					
5.Poznavanje računalne terminologije (izraza).					
6. Procedura pokretanja novih projekata.					
7. Procedura prilagođavanja hotelskog informacijskog sustava za rad na drugom projektu.					

4) Odgovorite na pitanje označavanjem kućica sa znakom križića (X)

1.Koje od navedenih internet pretraživača poznajete?

- ☐ Mozzila Firefox
- ☐ Google Chrome
- ☐ Internet Explorer
- ☐ Nijedan
- ☐ Bing
- ☐ Opera
- ☐ Yahoo!

2.Koje od navedenih pretraživača koristite?

- ☐ Mozzila Firefox
- ☐ Google Chrome
- ☐ Internet Explorer
- ☐ Nijedan
- ☐ Opera
- ☐ Bing
- ☐ Yahoo!

3.Koje od navedenih hotelskih informacijskih sustava poznajte?

- ☐ Milenij
- ☐ Opera
- ☐ Diventa
- ☐ Nijedan

4. Koje kategorije informacijskog sustava kojeg hotel koristi poznajete?

- ☐ Bazni podaci
- ☐ Gastro
- ☐ Izvješća i planiranje
- ☐ Financijsko poslovanje
- ☐ Recepcijsko poslovanje
- ☐ Materijalno knjigovodstvo/ Osnovna sredstva
- ☐ Kadrovska evidencija

5. Koje kategorije informacijskog sustava u hotelu koristite u svakodnevnom radu?

- ☐ Bazni podaci
- ☐ Gastro
- ☐ Izvješća i planiranje
- ☐ Financijsko poslovanje
- ☐ Recepcijsko poslovanje
- ☐ Materijalno knjigovodstvo/ Osnovna sredstva
- ☐ Kadrovska evidencija