IT PODRŠKA ODRŽIVOM TURIZMU: UVID U MALE I SREDNJE HOTELE SPLITSKO-DALMATINSKE ŽUPANIJE

Šćepanović, Goran

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

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:124:334687

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU

EKONOMSKI FAKULTET

ZAVRŠNI RAD

IT PODRŠKA ODRŽIVOM TURIZMU: UVID U MALE I SREDNJE HOTELE SPLITSKO-DALMATINSKE ŽUPANIJE

MENTOR:

izv.prof.dr.sc. Garbin Praničević Daniela

STUDENT:

Goran Šćepanović

Split, rujan 2019.

SADRŽAJ:

UVOD **3**

1.1 Definicija problema **3**

1.2 Cilj rada **3**

1.3 Metode rada **3**

1.4 Struktura rada **4**

ODRŽIVI TURIZAM **5**

2.1 Pojmovno određenje održivog turizma **5**

2.2 Održivi hoteli **7**

IT PODRŠKA ODRŽIVOM TURIZMU **12**

3.1 Vrste podrške u okviru suvremenih tehnologija **12**

3.1.1. Računalna simulacija 12

3.1.2 Sustav destinacijskog menadžmenta 13

3.1.3. Informacijski sustavi upravljanje okolišem 14

3.1.4. Geografski informacijski sustav 14

3.1.5. Informacijsko upravljanje klimom 15

3.1.6. Virtualni turizam 15

3.1.7. Bežične i mobilne tehnologije 16

3.1.8. Društveni mediji 18

3.2 Informatizacija poslovanja u hotelima **21**

PRIMJERI IZ PRAKSE: MALI I SREDNJI HOTELI **26**

4.1. Karakteristike malih i srednjih hotela **26**

4.2. Hotel Sunce **28**

4.3. Hotel Tragos **29**

4.4. Hotel Split **29**

4.5 Hotel Salona Palace **30**

4.6. Hotel Villa Dvor **31**

4.7. Hotel Luxe **31**

4.8. Hotel Maritimo **32**

4.9. Hotel Vestibul Palace **32**

4.10. Hotel Damianii **33**

4.11. Hotel Katarina **34**

ZAKLJUČAK **35**

LITERATURA **37**

SAŽETAK **38**

SUMMARY **38**

UVOD

1.1 Definicija problema

Brzi napredak turizma od druge polovice dvadesetog stoljeća, dovelo je do promjena u hotelskoj industriji. Hotelima je postao jedan od glavnih ciljeva kako diferencirati svoju ponudu u odnosu na konkurenciju. Održivost turizma igra veliku ulogu u razvoju kako turizma tako i hotela. Stoga hotelijeri žele povezati održivost turizma i suvremene tehnologije kako bi privukle nove goste i isticali se na tržištu.

1.2 Cilj rada

Cilje rada je objasniti kako informacijske tehnologije odnosno na koje načine stvaraju podršku održivom turizmu. Također, cilj je ukazati na povezanost IT i održivog turizma u malim i srednjim hotelima Splitsko-dalmatinske županije.

1.3 Metode rada

Prilikom izrade rada koristit će se opće znanstvene metode: metoda indukcije i dedukcije, metoda analize i sinteze, metoda kompilacije te metoda studije slučaja.

- Metoda indukcije podrazumijeva da se do zaključka o općem sudu dolazi na temelju posebnih ili pojedinačnih činjenica koje se obuhvaćaju dosljednom i sistematskom primjenom induktivnog načina zaključivanja
- Metoda dedukcije temelji se na zaključivanju od općih sudova ka pojedinačnim ili ka drugim općim sudovima
- Metoda analize predstavlja raščlanjivanje složenih pojmova, sudova i zaključaka na njihove jednostavnije sastavne dijelove te izučavanje svakog dijela za sebe i u odnosu na druge dijelove
- Metoda sinteze predstavlja spajanja dijelova ili elemenata u cjelinu, sastavljanja jednostavnih misaonih tvorevina u složene i složenih u još složenije

- Metoda studije slučaja je postupak kojim se istražuje neki zaseban slučaj iz određenog znanstvenog područja. Istražuje se bilo koji ograničeni problem odnosno neka karakteristična osobina određenog slučaja.[1] U okviru ovog završnog rada, slučaji koji se istražuju su hoteli Splitsko-dalmatinske županije te na koje načine koriste IT kao podršku održivom turizmu.

1.4 Struktura rada

Ovaj završni rad se sastoji od pet poglavlja.

U prvom poglavlju se definira problem, cilje rada, metoda i struktura rada.

Drugi poglavlje pobliže objašnjava održivi turizam odnosno održive hotele. Istražuje se održivi turizam i njegov utjecaj na današnji svijet. Pojašnjene su karakteristike održivih hotela te je predstavljena lista održivih hotela u Hrvatskoj. Također, predstavljen je najodrživiji hotel na svijetu, Crowne Plaza Copenhagen Towers u Danskoj.

Treće poglavlje predstavlja IT podršku održivom turizmu. U ovom poglavlju uočene su karakteristike IT podrške odnosno predstavljeni su IT alati koji služe kao podrška održivom turizmu. Nadalje, objašenja je informatizacija u hotelskoj industriji.

Četvrto poglavlje započinje s karakteristikama malih i srednjih hotela. Poglavlje se nastavlja na studiju slučaja. Dani su primjeri iz prakse odnosno mali i srednji hoteli Splitsko-dalmatinske županije gdje se istražuje njihovo efikasno korištenje suvremenih tehnologija kao podrška održivom turizmu.

Zaključak je dan u petom poglavlju dok popis literature predstavlja šesto poglavlje.

[1] Zelenika, R. (1998): Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci, Rijeka, str. 8

ODRŽIVI TURIZAM

2.1 Pojmovno određenje održivog turizma

Prema definiciji UNWTO-a (United Nations World Tourism Organization), održivi turizam se definira kao turizam koji prati gospodarske, društvene i okolišne učinke, vodi brigu o potebama posjetiteljima, sektora, okoliša i destinacije. Upravljanje održivim razvojem turizma može se primjeniti na sve oblike turizma odnosno u svim destinacijama i turističkim nišama. Cilj održivog turizma je dugotrajna održivost koja se postiže ravnotežom između okolišnih, gospodarskih i društveno-kulturnih aspekta razvoja turizma.

Održivi turizam bi trebao:

- Optimalno iskoristiti okolišne resurse koji su ključni element turističkog razvoja, zadržavajući bitne ekološke procese i pomažući u zaštiti prirodne baštine i bioraznolikosti
- Poštivati društveno-kulturnu autentičnost destinacije, očuvati njihovo izgrađeno i živo kulturno nasljeđe i tradicijske vrijednosti, te doprinositi međukulturalnom razumijevanju i toleranciji
- Osigurati da su gospodarske aktivnosti održive i dugoročne, te da donose društvenu i gospodarsku korist svim dionicima uz pravičnu raspodjelu, između ostaloga stabilnost zaposlenja, mogućnosti zarade društvenih usluga zajednici, pomažući uklanjanju siromaštva[2]

U posljednih nekoliko godine pojam održivog turizma je proširilo svoje značenje. Održivost uključuje ne samo odgovorno ekološko ponašanje već i odgovornost prema zaposlenicima u turizmu te lokalnoj zajednici. Stoga je bitno razlikovati tri aspekta održivog turizma, a to su ekonomski aspekt, društveni aspekt i ekološki aspekt.

Ekonomski aspekt održivog turizma s gledišta hotelske industrije predstavlja ulaganje u područja u kojoj se određeni hotel nalazi odnosno vraćanje dijela profita lokalnoj zajednici u svrhu zaštite kulturne baštine i prirodnih dobara. Također, veliki utjecaj na razvoj lokalne zajednica ima zapošljavanje lokalnog stanovništva kao i kupnja lokalnih proizvoda.

[2] http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=97

Nadalje, hotelijeri bi trebali preporučiti gostima kupnju lokalnih proizvoda te bi trebali podržati rad lokalnih udruženja te na taj način zaštiti prirodnu i kulturnu baštinu. Ove smjernice predstavljaju društveni aspekt održivog turizma.

Ekološki aspekt održivog turizma se ogledava u okviru očuvanja i zaštite okoliša. Hotelska djelatnost treba poticati pametno raspolaganje energijom kao i recikliranje materijala odnosno odvajanje otpada.

Svjetska turistička organizacija je predstavila 12 ciljeva održivog turizma, a to su:

1. Ekonomska održivost- osiguravanje održivosti i konkuretnosti turističkih destinacija i poduzeća kako bi bila u stanju dugotrajno napredovati i osigurati korist
2. Boljitak lokalne zajednice- maksimiziranje doprinosa turizma gospodarskom napretku destinacije uključujući lokalno zadržavan udio potrošnje posjetitelja
3. Kvaliteta radnih mjesta- poboljšanje količine i kvalitete lokalnih poslova stvorenih radi turizma i koje turizam održava, uključujući razinu plaće, uvjete rada i dostupnost svima bez diskriminacije na temelju spola, rase, invaliditeta ili bilo koje druge osnove
4. Društvena pravednost- težnja uspostavljanju opsežne i pravedne raspodjele gospodarskih i društvenih koristi ostvarenih turizmom u čitavoj destinaciji, uključujući povećanje prilika, prihoda i usluga dostupnih siromašnima
5. Zadovoljstvo posjetitelja- osigurati sigurno, zadovoljavajuće i ispunjavajuće iskustvo posjetiteljima
6. Lokalno upravljanje- davanje prava glasa lokalnim zajednicama i njihovo uključivanje u planiranje i donošenje odluka o upravljanju i budućem razvoju turizma u njihovome području u suradnji s ostalim dionicima
7. Blagostanje zajednice- održavanje i poboljšanje kvalitete života lokalnih zajednica, uključujući društvene strukture i pristup resursima, pogodnostima i sustavima održavanja života, a izbjegavajući bilo koji oblik društvene degradacije ili iskorištavanja
8. Kulturno bogatstvo- poštivanje i poboljšavanje povijesnog nasljedstva, autentične kulture, tradicija i osebujnosti destinacija.
9. Fizički integritet- održavanje i poboljšanje kvalitete krajobraza, kako urbanog tako i ruralnog, i izbjegavanje fizičke i vizualne degradacije okoliša
10. Biološka raznolikost- podržavanje očuvanja prirodnih područja i staništa te biljnoga i životinjskog svijeta i minimiziranje njihovog oštećenja

11. Učinkovito korištenje resursa- minimiziranje korištenja rijetkih i neobnovljivih izvora u razvoju i radu turističkih objekata i usluga
12. Čistoća okoliša- svođenje na najmanju razinu zagađenja zraka, vode i zemlje te stvaranje otpada koje uzrokuju turistička poduzeća i posjetitelji[3]

Održivi turizam je postao nužnosti u modernom razvoju turizma. Svaka država koja ima strategiju razvoja turizma te koja prati navedena načela, stvoriti će koristi, ne samo u smislu prihoda već u očuvanju okoliša i stanovnika koji u njemu žive.

2.2 Održivi hoteli

Održivi hoteli predstavljaju skupinu hotelskog smještaja koja je izgrađena i djeluje na odživom principu. To bi značilo da energiju, vodu i ostale reserse koriste efikasnije i učinkovitije. S obzirom da su hoteli dio turističke industrije te razvitkom održivog turizma, održivi hotel je postala ideja koje se morala provesti u dijelo. Prije nekoliko godina, oznaka eco-friendly se odnosila na hotele koji svojim poslovanjem vode brigu i čuvaju okoliš. Naravno, vidljivo je da je danas došlo do promjena i proširenja pojma održivi hotel. Danas se pojam održivi hoteli ne odnosi samo na očuvanje okoliša već je uključena i društvena komponenta odnosu odgovorno ponašanje prema zaposlenicima i lokalnoj zajednici. Brojne inicijative za zaštitu okoliša probudile su svijest u hotelskoj indstriji da treba poslovati na održivi način.

Do prekomjernog negativnog utjecaja hotela na okoliš dolazi kada je broj posjetitelja veći od mogućnosti da okoliš svojim kapacitetom prihvata podnese takvo opterećenje. Najčešći onečišćivaći u hotelu su:

- onečišćenje vode i proizvodnja otpadnih voda
- proizvodnja krutog otpada
- onečišćenje zraka
- potrošnja energije[4]

[3] http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=4534
[4] Goleš D., Radić Lakoš T., Sladoljev J. (2009.): Norma ISO 14000 u hrvatskim hotelima, str. 2

Održivi hoteli žele rješiti navedene probleme. Oni postaju energetski učinkoviti, provode reciklažu otpada te koriste obnovljive izvore energije što pomaže očuvanju i zaštiti okoliša.

Kao što je navedeno, hoteli sve više posvećuju pažnju prema brizi o svojim zaposlenicima. Takav način poslovanje se naziva društveno odgovorno poslovanje. Održivi hoteli odnosno hotelijeri bi trebili stvoriti strategiju poslovanja u kojoj su vidljive karakteristike održivog razvoja te mogućnosti prolagodbe na promjene i inovativnosti. Turizam je složena gospodarska grana koju obilježjavaju sezonsko zapošljavanje, prekovremeni broj sati i niske plaće. Primjenjena strategija poslovanje koja se temelji na društvenom odgovornom poslovanju može rješiti probleme u hotelima te na taj način mogu poslovati održivo.

Održivi hoteli postanu održivi dodjeljenjem eko oznaka ili certifikata. To su dobrovoljni instrumenti zaštite okoliša pomoću kojih hotelijeri pokazuju brigu o svome okruženju te da rade na zaštiti okoliša više od propisanog minimuma. Eko-znake i certifikati promoviraju međunardnu politiku održive proizvodnje i potrošnje kojima je cilj smanjiti negativan učinak proizvodnje i potrošnje na okoliš, zdravlje, klimu i prirodna dobra te poticati društveno odgovorno poslovanje i održive stilove života. Ove oznake ne može dobiti svaki hotel već samo najbolji. Prosječno 20%-30% ponuđača zadovolji strogo propisane zahtjeve za dobivanje eko-oznaka i certifikata.[5]

Prednosti posjedovanja eko-znaka za hotele su višestruke:

• eko-znak pokazuje i dokazuje visoku kvalitetu i brigu o okolišu

• smanjenje potrošnje resursa kao što su voda, električna energija i smanjenje količine otpada dovodi i do smanjenja troškova

• opredjeljenje za očuvanje okoliša znači zdrav smještaj, zdravu prehranu i zdravo okruženje za goste i zaposlenike, te time direktno utječe na njihovo zadovoljstvo i doprinosi ispunjenju njihovih očekivanja

• eko-znak doprinosi boljoj kvaliteti usluge i jača poziciju na tržištu te razlikuje hotele koji ga posjeduju od ostalih[6]

U Hrvatskoj najpoznatiji certifikat koji hotel može dobiti je UPUHH-ov certifikat. Na taj način Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske potiče održivi razvoj hotela. U razdoblju

[5] https://mzoe.gov.hr/o-ministarstvu-1065/djelokrug-4925/okolis/eko-oznake/1412
[6] Obiteljski i mali hoteli: Eko hoteli, http://www.omh.hr/hr/eko-hoteli-omh-29/29

između 2014.-2016. godine, 49 hotela posjeduje ovaj certifikat te se smatra održivim hotelom. Podijeljeni su u 3 kategorije:

„Basic“ kategorija

1. Hotel Tomislavov dom
2. Palace Hotel Zagreb
3. Hotel Sport
4. Hotel Turist
5. Esplanade Zagreb Hotel
6. Bluesun hotel Berulia – Hoteli Brela d.d.
7. Hotel Phoenix
8. Hotel Padova – Imperial d.d.
9. Hotel Kaštel Motovun
10. Hotel Kimen – Cresanka d.d.
11. Hotel Feral – Laguna Novigrad d.d.
12. Valamar Koralj Romantic Hotel – Riviera Adria d.d.
13. Hotel Katarina 2009 d.o.o.
14. Grand Hotel Orebić, Laguna Novigrad d.d.
15. Hotel Carolina, Imperial d.d.
16. Hotel Meliá Coral, Istraturist Umag d.d.
17. Hotel Sol Garden Istra, Istraturist Umag d.d.
18. Hotel Sol Umag, Istraturist Umag d.d.
19. Valamar Zagreb Hotel, Valamar Riviera d.d.
20. Valamar Bellevue Hotel & Residence, Valamar Riviera d.d.
21. Panorama Zagreb Hotel, HUP Zagreb d.d.
22. Hotel Jadran, HUP Zagreb d.d.
23. Hotel Ilirija, Ilirija d.d.
24. Hotel Osijek, Centar Škojo d.o.o
25. Lječilište Istarske Toplice
26. Varaždinske Toplice
27. Lječilište Veli Lošinj

„Advenced“ kategorija

1. BEST WESTERN PREMIER Hotel Astoria
2. Hotel Borovnik
3. Hotel Well – Terme Tuhelj
4. Hotel & Casa Valamar Sanfior – Riviera Adria d.d.
5. Hotel Maestral – Laguna Novigrad d.d.
6. Hotel International – HUP-Zagreb d.d.
7. Royal Princess Hotel, Importanne Resort d.o.o.
8. Hotel Spa Golfer, Toplice Sveti Martin d.d.
9. Sheraton Zagreb Hotel, HUP Zagreb d.d.
10. The Westin Zagreb, HUP Zagreb d.d.
11. Family Hotel Vespera, Jadranka hoteli d.d.
12. Wellness Hotel Aurora, Jadranka hoteli d.d.
13. Terme Jezerčica
14. Terme Tuhelj
15. Daruvarske Toplice

„Superior“ kategorija

1. DoubleTree by Hilton Hotel Zagreb
2. Vitality Hotel Punta – Jadranka hoteli d.o.o.
3. Falkensteiner Hotel & Spa Iadera – Punta Skala d.o.o.
4. Hotel Bellevue, Jadranka hoteli d.d.
5. Valamar Dubrovnik President Hotel, Valamar Riviera d.d.
6. Golf&SPA Sveti Martin[7]

Slika 1 Logo UPUHH-ovog certifikata "Sustainable Hotel"

Sustainable Hotel
CERTIFIED BY UPUHH

[7] Sustainable Hotel and Spa by UPUHH- Recertificiranje, https://www.upuhh.hr/hr/component/k2/item/217-sustainable-hotel-spa-by-upuhh-recertificiranje

Izvor: https://www.panorama-zagreb.com

Jedan od najodrživijih hotela na svijetu je danski hotel imenom Crowne Plaza Copenhagen Towers. Prestižnu titulu „The world's greenest hotel“ je dobio 2010. godine. Izgrađen je u pregrađu Copenhagena te dokazuje da se upravljanje potpuno opremljenog međunarodnog hotela može vršiti bez negativnog utjecaja na okoliš. S godišnjom potrošnjom energije od svega 190 kwh/m2, pri čemu 100% energije dolazi iz održivih izvora, s pravom se naziva najzeleniji hotel. U restoranu hotela se poslužuje samo lokalno proizvedena hrana u tehnološki inovativnoj kuhinji kako bi se minimalizirao gubitak topline, a sav otpad koji tako nastaje melje se i proizvodi bioplin. Ukupno 40% namještaja je proizvedeno od recikliranih materijala.[8] Mnogo karakteristika čine ovaj hotel najodrživiji te bi se trebao biti primjer ostalim hotelima kako održivo poslovati i voditi hotel.

[8] Zeleno hotelijerstvo, https://pogledaj.to/drugestvari/zeleno-hotelijerstvo/

IT PODRŠKA ODRŽIVOM TURIZMU

Tehnologija u turizmu ima neograničenu korist. Ta korist je vidljiva kroz nekoliko funkcija u turizmu, preciznije u hotelijerstvo, a to su: marketing, upravljanje odnosom potrošača, upravljanje dnevnim funkcijama, razvitak web stranica te praćenje posjećenosti tim istim stranicama. IT (Informacijske tehnologije) u suštini predstavljaju tehnologije koje su nužne za informacijske procese. IT alati se mogu podijeliti u tri skupine: IT oprema, *software* programi i IT usluge. Kontinuirani rast IT-a u turizmu doveo je do stvaranja nove fraze imenom eTurizam.

eTurizam predstavlja digitalizaciju svih procesa i lanaca vrijednosti u turizmu, putovanjima, hotelijerstvu i ugostiteljstvu. Sadrži IT alate koji se mogu koristiti u turističkoj djelatnosti za poslovni menadžment, planiranje, razvijanje, marketing i distribuciju. eTurizam se fokusira na jednu bitnu stavku, a to je „potrošačka dimenzija“.[9] Želje turista se stalno mijenjaju i pomoću eTutizma, turist brže i jednostavnije svoje želje može provesti u dijelo. Zbog suvremenih tehnologija, komunikacija između turista i hotelijera je postala brža i praktičnija. Uklonili su se mnogi problemi, kao što je kasno otkazivanje rezervacija odnosno smještaja. IT je pojednostavnio poslovanje u turističkim djelatnostima pomoću nekoliko programa o kojima će biti više riječi u nastavku rada.

3.1 Vrste podrške u okviru suvremenih tehnologija

Za upravljanje održivim turizmom zaslužne su određene tehnologije među kojima je najznačajniji internet, koji je promijenio način na koji komuniciramo. Internet je prisutan u turističkoj djelatnosti što je dovelo do promjena u poslovnim operacijama, marketingu i komunikacijama. No, ne može se klasificirati kao zasebna tehnologija jer sve ostale tehnologije odživog turizma su zasnovane na internetu.

3.1.1. Računalna simulacija

Model računalne simulacije predstavlja IT alat koji se koristi za upravljanje informacijama te omogućuje da destinacije budu održive. Ovo je pojednostavljeni prikaz stvarnog svijeta na

[9] Ali A. i Frew A. J. (2013): Information and Communication Tehnologies for Sustainable Tourism, Bournemouth University, Bournemouth, str. 11.

osnovi računala. Istraživanja su pokazala da ovakav model može biti praktičan kod planiranja i upravljanja prirodnim turizmom te pomaže pri zaštiti zaštićenih prirodnih područja.

Pri razvoju modela simulacije može se pristupiti na tri načina:

- Dinamičko modeliranje- predstavlja kako se interni elementi u sustavu mijenjaju tijekom vremena
- Stohaističko modeliranje- temelji se na raspodijeli vjerojatnosti kako bi se uzela u obzir varijaciju u sustavu
- Diskretno modeliranje- razmatra trenutne promjene varijebli u ne povezanim vremenskim točkama

Računalna simulacija se može koristiti za objašnjavanje i praćenje posjetitelja u zaštićenim područjima. Nudi informacije koje menadžeri koriste za precizno određivanje broja posjetitelja u zaštićenim područjima. Također, računalna simulacija, pomoću hipotetskih situacija, služi za testiranje efektivnosti različitih situacija te prema rezultatima menadžeri odnosno upravitelji donose najbolje odluke.

Računalna simulacija nudi mogućnost da se lokalna zajednica uključi u održive projekt jer ona predstavlja realne podatke i slike o ponuđenom projektu koji pomažu lokalnoj zajednici da donesu odluke koji su u njihovom interesu. Mogućnost koja računalna simulacija pridonosi razvoju održivog turizma je simuliranje stvarnih situacija. Najpoznatiji programi računalne simulacije su Arena™, Simulink™ i Witness™.[10]

3.1.2 Sustav destinacijskog menadžmenta

Sustav destinacijskog menadžmenta (Destination management system, DMS) je IT struktura koja podržava aktvinosti organizacije destinacijskog menadžmenta. DMS stvara efektivne unutarnje i vanjske mreže i održive odnose s turistima, s lokalnom zajednicom i s turističkim poslovanjem koristeći IT i internet. To je instrument marketinga i promocije destinacije, nudeći informacije o aktivnostima i obujmu proizvoda koje posjeduje destinacija te na taj način privlači prihvatljive tržišne segmente i povećava broj posjetitelja u destinaciji.

DMS je kombinacija web-mreža, intraneta, ekstraneta, rezervacijskih sustava, usluge potrošača i menadžmenta destinacije. Ekonomske prednosti DMS-a su održivo upravljanje resursima u destinaciji što dovodi do boljeg upravljanje malim poduzećima odnosno hotelima

[10] Ali A. i Frew A. J. (2013): Information and Communication Tehnologies for Sustainable Tourism, Bournemouth University, Bournemouth, str. 16.-18.

i podržavanje iskustva posjetitelja prije, tijekom i nakon posjeta destinaciji. Socio-kulturne prednosti su vidljive u pružanje informacija posjetiteljima o kulturi, običajima, povijesti i drugim neophodnim elementima kako bi se stvorila bolja povezanost između posjetitelja i lokalne zajednice. Na primjer, destinacije mogu sadržavati na svojima web-stranicama odgovarajuće vodiče potičući posjetitelje na odgovorno ponašanje u destinaciji.[11]

3.1.3. Informacijski sustavi upravljanje okolišem

Informacijski sustavi upravljanje okolišem (eng. Environmnet management information systems, EMIS) je još jedan oblik IT alata koji pomaže pri upravljanju okolišem u destinaciji. EMIS prati aktivnosti kao što su odlaganje otpada, ispuštanje plinova, raspodijela zadataka, koordinacija dozvola i dokumentacije, provođenje *cost benefit* analize i biranje reciklažnog materijala. Iako se većinom koristi u farmacijskoj, kemijskoj i automobilskoj industriju, može se koristit i u turizmu zbog efekta koji turizam ostavlja na okoliš. Ovakva podrška održivom turizmu najviše dolazi do izražaju zbog brzine informacija iz okoliša koji EMIS nudi. Menadžeri hotela mogu donosit odluke koje će najviše pogodovati okolišu te će postati održiviji.[12]

3.1.4. Geografski informacijski sustav

Geografski informacijski sustav (eng. Geographicak information system, GIS) se definira kao snažan računalni alat za prikupljanje, skladištenje, lociranje, analiziranje, prikazivanje prostornih i ne prostornih podataka iz geografskog svijeta. Za turizam, GIS se koristi kao podrška pri rješavanju problema kombinacijom baze podataka, na primjer statistička analiza i geografski reprezetativnih podataka. GIS se sastoji od dva tipa podataka: geografski podatci i atributni podatci. Geografski podatci predstavljaju lokacijske aspekte u obliku digitalnih mapa dok atributni podatci predstavljaju ne lokacijske podatke. GIS je snažan alat za skupljanje informacija koji podržava proces donošenja odluka u održivom turizmu u obliku planiranja i

[11] Ali A. i Frew A. J. (2013): Information and Communication Tehnologies for Sustainable Tourism, Bournemouth University, Bournemouth, str. 18.-19.
[12] Ali A. i Frew A. J. (2013): Information and Communication Tehnologies for Sustainable Tourism, Bournemouth University, Bournemouth, str. 20.

upravljanja. Također, ovaj sustav promovira integrirano upravljanje resursima zasnovanim na osjetljivost njihovog korištenja i potreba lokalne zajednice i posjetitelja.[13]

3.1.5. Informacijsko upravljanje klimom

Vrijeme i klima snažno utječu na turizam odnosno na privlačnost destinacija i na turističke aktivnosti u destinaciji. Posjetitelji pri planiranju putovanja uvijek unaprijed provjere vrijeme i buduće promjene. Stoga praćenje i predviđanje klimatskih promjena su važan faktor za održivi razvoj. Turistička poduzeća dobivene informacije mogu iskoristit da bi ostvarili maksimalnu ekonomsku korist odnosno da mogu precizno obavljati proces planiranja i upravljanja. Određeni *software* programi omogućuju naprednije praćenje vremena odnosno klimatskih promjena pri čemu hotelijeru mogu napraviti bolju strategiju svog turističkog poslovanja.[14]

3.1.6. Virtualni turizam

Virtualni turizam predstavlja vrstu turizma gdje se iskustvo stvara u elektroničnom okruženju odnosno mijenja stvarno iskustvo destinacije i fizičko putovanje. Posjetitelj posjeti „on-line“ pristup gdje može upoznati destinaciju, njezinu kulturu, povijest... Virtualna stvarnost se može koristiti za destinacije koje su prekoračile svoj smještajni kapacitet; koje su osjetljive na opasnosti i štete stvorene od strane posjetitelja; koje upozoravaju posjetitelja o destinaciji prije samog posjeta; koje služe kao zamjena aktivnostima koje se smatraju društveno ne prihvatljive... Virtualno putovanje može smanjiti transport posjetitelja za 6% do 8% što ima pozitivan efekt na ispuštanje plinova u okoliš.

Možda virtualni turizam nikada neće prestići stvarno iskustvo destinacije, ali pomoću ovog tipa IT-a posjetitelj dobiva predodžbu o destinaciji koju posjećuje. Posjetitelju je ponuđena ideja s čime se može susresti, kakvo će biti stvarno iskustvo te predočiti kakva je destinacije u slučaju da je nikada ne posjeti. Mana virtualnog turizma je nedostatak ljudskog kontakta jer to stvara potpuno različito iskustvo. Interakcija s lokalnim stanovništvo predstavlja posjetitelju

[13] Ali A. i Frew A. J. (2013): Information and Communication Tehnologies for Sustainable Tourism, Bournemouth University, Bournemouth, str.21.-23.
[14] Ali A. i Frew A. J. (2013): Information and Communication Tehnologies for Sustainable Tourism, Bournemouth University, Bournemouth, str. 28.

sliku o destinaciji te je on može vidjeti s različite perspektive nego kad je „posjeti“ preko računala.[15]

3.1.7. Bežične i mobilne tehnologije

Bežične i mobilne tehnlogije su promjenile način života. Ljudi mogu komunicirati s kim god hoće kad god hoće. Tehnologije koje se baziraju na IT uključuju mobilne jedinice koje se mogu ugraditi u vozila, mobilne telefone, bežičnu kominikaciju, radio komunikaciju i pozicijsku tehnologiju kao što su GPS i GIS.

Bežične tehnologije odnosno mreže se mogu podijeliti na:

- WPAN (eng. Wireless Personal Area Network)- mreža bežičnih uređaja koji se nalaze u blizini
- WLAN (eng. Wireless Local Area Network)- mreža koja omogućava da korisnik ima pristup internetu bez žičane strukture
- WMAN (eng. Wireless Metropolitan Area Network)- mreža koja obuhvaća veliki prostor, na primjer cijeli grad, integracijom velikog broja WLAN- ova
- WWAN (eng. Wireless Wide Area Network)- mreža koja omogućava pristup internetu oko gradova i graničnih područja

Mobilni telefoni su postali glavni pristup internetu. Prema istraživanjima, blizu šest milijardi je korisnika mobitela u svijetu, od toga jedna milijarda korisnika mobitela koristi pametne telefone. Mobilni uređaji su postala platforma za pristup internetu odnosno 87% gleda televiziju preko mobitela dok 91% koristi mobitel u društvene svrhe.

Razvoj mobilne tehnologije je tekao jako brzo. U 80-ima došlo je do brzog prihvaćanja i korištenja ove tehnologija. Tada je nastala takozvana prva generacija mreža (1G) koja je omogućavala samo glasovnu razmjenu podataka (pozive). Druga generacije mreža (2G) se pojavila krajem 80-ih. Bila je bazirana na digitalnu tehnologiju i podržavala je dobru kvalitetu poziva, razmjenu poruka i međunarodni „roaming“. Također, uređaji su postali pristupaćniji zbog velike redukcije u glasovnim tarifama. Mana druge generacije mreža je spora stopa razmjene podataka. Korisnici su zahtjevali ubrzanje jer su htjeli imati pristup internetu za pretraživanje, instaliranje i dijelenje podataka. Ovo je dovelo do razvoja treće generacije mreža (3G). Karakteristike 3G mreža su: roaming između različitih 3G mreža; stopa prijenosa

[15] Ali A. i Frew A. J. (2013): Information and Communication Tehnologies for Sustainable Tourism, Bournemouth University, Bournemouth, str. 35.

podataka od 144 KB/s za korisnike koji se brzo kreću, na primjer u vozilu; stopa prijenosa podataka od 384 KB/s za korisnike koje se sporo kreću odnosno pješaci. Trenutno je u funkciji četvrta generacija (4G) mobilnih mreža koja omogućava sofisticiraniji pristup internetu.

Turizam je privatio mobilne tehnologije jer imaju veliki utjecaj na potrošačeve preference. Posjetitelji koriste različite izvore za skupljanje podataka o destinaciji prije i tijekom putovanja. Bežična i mobilna tehnologija za turizam su jako važni te turizam nastoji na što bolji način iskoristit ovu tehnologiju. Prednosti mobilne tehnologije uključuju sveprisutnost, lokaciju, neposrednost, broadcasting i identifikaciju. Zbog ovih prednosti, djelatnici u turizmu se baziraju na razumijevanju kako bi mobilna tehnologija mogla biti podrška za razmjenu informacija među posjetiteljima, u smislu prijevoza, parkinga... Različiti mobilni uređaju, kao što su 3G i 4G uređaji s GPS tehnologijom, omogućavaju potrošačima da konstantno imaju pristup informacijama za turiste bez obzira na njihovu lokaciju.

Mobilna komunikacija igra važnu ulogu u razvoju održivog turizma. Turisti žele da informacije teku brzo te da su precizne i fleksibilne dok s druge strane imaju manje strpljena na lošu uslugu i slabi protok informacija. Također, zbog ubrzanog razvoja novih tehnologija, žele imati pristup novim informacijima s bilo kojeg prenosivog uređaja. Nadalje, IT bazirane aplikacije povećavaju zadovoljstvo turista i pridonose razvoju održivog turizma u destinaciji.

Jedna od takvih aplikacija se bazira na lokaciji te ispunjava sve karakteristike navede u prethodnom paragrafu. Ona sadržava informacije kao što su informacije o prometu, navođenje turista, slobodni parking u određenom mjestu, usluge hitnih slučaja, prava turista, pomoć u slučaju ukradenih stvari... LBS (eng. Location-based services) sadžava četiri uvjeta koji se koriste u turizmu:

- Lociranje osobe, objekata i mjesta
- Pretraživanje puteva
- Pretraživanje objekata u blizini kao što su restoran, hoteli, trgovine i znamenitosti
- Informacije o uvjetima putovanja, na primjer ažurirano stanje u prometu

Vidljivo je da su ove karakteristike bitne za turizma jer one mogu utjecati pri odabiru destinacije za posjetit. Turisti traže usmjerenja preko mapa gradova ili zemalja koje su napravljene od papira. Razvitkom ove tehnologije, turistima su mape ponuđene na njihovim mobilnim uređajima preko aplikacija kao što su Google Earth ili Virtual Earth.

Multimedije jako utječu na turizam. Dijeljenje fotografija i video te 3D virtualnost stvaraju novi protok informacija. Na ovaj način, posjetitelji imaju pristup samoj destinaciji i prije negoli je posjete. Mobilne tehnologije stvorile su ubrzani svijet. Komunikacije je postala ne zamisliva bez njih. Važna stavka bežičnih i mobilni tehnologije je pristup internetu. Kao što je rečeno, turistima je sve ponuđeno na njihovom dlanu te oni na temelju dobivenih informacija donose odluke koje bi njima stvorile najveće zadovoljstvo.[16]

3.1.8. Društveni mediji

Razvoj interneta je omugućio nove *software* alate što je dovelo do nastanka društvenih medija. Danas jedna informacija može rapidno postati ključ rasprave zbog društvenih medija. Mnogi posrednici u turizmu koriste društvene medije za marketing i promociju, no one mogu biti snažan alat za održivi turizam. Preko *online* komunikacije, lokalne zajednice mogu ponuditi svoje mišljenje i ideje kako se turizam razvija u njihovom mjestu odnosno koji su utjecaji takvog razvoja. Nadalje, omogućavaju dijejenje informacija s turistima gdje mogu dobiti bolju interpretaciju destinacije. Mogu se koristiti u poslovanju kao mehanizam dijeljenja informacija među poduzećima ili zajednicama što stvara podlogu za održivi razvoj poslovanja.

Društveni mediji se dijele na nekoliko kategorija, a to su blogovi, dijeljenje fotografija, podcast-ovi, aplikacija za zapisivanje društvenih stranica, društvene mreže, dijeljenje videa, virtualna stvarnost, VOIP. Više u nastavku o svakoj kategoriji.

Blogovi. Weblogovi odnosno poznatiji kao blogovi, su osobne web stranice gdje korisnici predstavljaju svoja mišljenja, priče iz svog života, nude relevante poveznice i ostale informacije koje korisnik želi podijeliti. Mnogo je poveznica koje blogeri koriste među kojima su najpoznatiji blogger.com i wordpress.com. Ove poveznice nude mogućnost stvaranja dijelivog sadržaja te su pune pametnih metoda za praćenje prometa i generiranja reklamnog sadržaja. Prvi blogovi su bili usmjereni samo na tekst, no danas su prepuni razvijenih tehnoloških alata koje koriste mnoge poznate blog stranice. Mnogo je blogova koji se fokusiraju na problem održivosti. Dobra strana blogova je što se svatko može priključiti u raspravu. Blogovi imaju veliki značaj održivom turizmu. Stranice kao što su „Forum for the Future“ i „Sustainable Travel International“ predstavljaju pozitivne efekte koje omogućuje održivo poslovanje odnosno održivi turizam. Turistima su na raspolaganju sve informacije o

[16] Ali A. i Frew A. J. (2013): Information and Communication Tehnologies for Sustainable Tourism, Bournemouth University, Bournemouth, str. 28.- 32.

destinaciji s perspektivne lokalnog stanovništva. Mnogo je ovakvih stranica koje nude ažurirani sadržaj koji istovremeno informira i nudi pozitivno mišljenje o destinaciji. Ovakvi blogovi, iako još nisu normirani, mogu se nazvati destinacijski blogovi. Blogovi su dobar medij za informiranje turista o principima i standardima održivog turizma.

Dijeljenje fotografija. Digitalne kamere ubrzale su slikavanje te dijeljenje fotografija. Fotografije se mogu dijeliti preko e-mail-a, objaviti na osobnim stranicama, dodati u prezentaciji fotografija digitalnog okvira i objaviti u mnogim miks stranicama. Prepričavanje putovanja i iskustva turista na putovanje nije novost, no danas je postalo brže i jednostvanije. Te priče su obogaćene fotografijama te mogu biti jače distribuirane preko ovakvih alata. Danas postoje mnoge stranice, kao što su Picasa, Flickr ili Instragram, gdje se mogu uskladištiti fotografije i dijeliti s javnosti ili u privatnosti. Individualci i organizacije koriste podijeljenje vizualne informacije da bi podržali održive ciljeve, na primjer Internacionalni institut za razvoj i okoliš ima projekte gdje prati kako lokalna zajednica i njeno okruženje imaju utjecaj na razvoj turizma. Na njihovoj stranici je ponuđena jako podrška vizualnim materijalima i galeriji fotografija koji pomažu boljem shvaćanju prednosti održivog razvoja. Mnogi web albumi su stvoreni za dijeljnje fotografija u cilju promoviranja odživog turizma. Na primjer, turisti preko mapa mogu istražiti fotografije koji se baziraju na održivost.

Podcast-ovi. Podcast-ovi su oblik medija koji služi za emitiranje videa ili audio prijenosa preko mobilnih uređaja. Pojam podcast je nastao poveznicom riječi pod (iPod) i cast (broadcast). Primarno predstavljaju audio prijenos iako ima karakteristike RSS-a (Really Simple Syndication). Jednostavni su za stvaranje sadržaja zbog čega korisnici mogu stvarati ili samo slušati podcast-ove. Mnoge organizacije pomoću podcast-a prenose svoje znanje o odgovornom i održivom turizmu. Navode ciljeve održivog turizma te potiču slušatelje da se aktiviraju u proces razvoja održivog turizma. Najpoznatiji podcast na ovu temu je podcast Guardian Focus gdje se raspravlja o razvoju turizma.

Aplikacija za zapisivanje društvenih stranica. Aplikacija za zapisivanje društvenih stranica funkcioniraju kao lista osobnih pretraživanja odnosno lista najdražih web poveznica. Sve više korisnika i poduzeće koriste ovu aplikaciju. Ako turističko poduzeće pronađe zanimljivi link, može ga objaviti na svojoj stranici koji će biti dostupan svim posjetiteljima stranice. Postoje stranice koje služe kao platforma za objavu liste poveznica među kojima je najpoznatija Techorati. Turisti koji se žele informirati o održivom turizmu, preko ovog alata mogu obaviti brže i jednostavnije. Sustav funkcionira na način da je nužno upisati ključnu

riječ, na primjer održivi turizam, te će korisniku biti ponuđene najrelevantnije poveznice koje odgovoraju traženom pojmu. Poznate društvene stranice su Digg, Stumbleupon i Reddit.

Društvene mreže. Društvene mreže predstavlju korištenje web-a i mobilnih tehnologija za proširenje broja društvenih komunikacija. Njih mogu koristiti svi kojima je dostupan internet. U poslovnom svijetu, društvene mreže su dobar alat za međusobno povezivanje. Takvo povezivanje može biti javno ili privatno u smislu da postoji grupa ljudi s istim interesima. Turisti na društvenim mrežama dobivaju informacije o mogućoj sljedećoj destinaciji koju žele posjetit jer mnoge turističke agencije i hoteli koriste društvene mreže za marketing i promociju. Među najvećim društvenim mrežama su:

- Facebook- predstavlja dominatnu društvenu stanicu. Koristi se u razne svrhe, kao platforma za jednostavne individualne profile ili kao visoko aktivna i korporativna grupa. Individualci, organizacije i proizvodi se predstavljaju preko Facebook-a koristeći mnoge alate društvenih medija kao što je objašnjeno u radu. Postupak za napraviti račun je jednostavan, a razvojem pametnih telefona, turisti ga koriste svakodnevno.
- Twitter- stvoren kao društvena mreže za objavljivanje *tweet-ova* među prijateljima i poznanicima, danas je postao jedna od glavnih platformi za marketing i promoviranje poduzeća ili politički stranaka. Proslijeđivanje *tweet-a* je slično kao razmjena poruka na e-mail-u. Turisti koji žele konstatno biti upućeni i ažurirani u novostima vezanim za održivi turizam, mogu zapratiti račune organizacija kojima su stavljeni u fokus zajednički interesi, na primjer twitter računa Sustainable Tourism.
- LinkedIn- predstavlja društvenu mreže koja cilja na poslovni svijet. Korisnici prilažu svoje životopise na svom profilu te ga proslijeđuju svojim prijateljima i kolegama. Može biti koristan alat za povezivanje korisnika ili grupa sa sličnim interesima. Korisnici međusobno kominiciraju, traže i nude savjete ili jednostavno dijele informacije. Struktura LinkedIn-a se bazira na nastanak fokusiranih grupa koji imaju zajedničke vještine i usluge, na primjer Sustainable Tourism. Osim grupe Sustainable Tourism, na LinedIn-u postoje mnogu grupe koje su također aktivne u promoviranju održivog turizma, a to su: VISION i Global Sustainable Tourism Council.

Video prijenos. Danas je video prijenos postao dostupan svima. Povećanim brojem korisnika pametnih telefona, svatko može objavljivati video sadržaj. Najpoznatija platforma za ovu vrstu prijenos informacija je Youtube. To je najvažniji kanal koji nudi usugu video

prijenosa. Ako turist želi pretražiti informacije o destinaciji, hotele ili restorane, na Youtube-u se nalazi toliko video materijala da zadovolji njegove potrebe. Naravno, korisnici mogu pretražiti širi pojam održivog turizma među koji najviše pregleda ima Sustainable Tourism.

VOIP. VOIP (eng. Voice over Interner protocol) predstavlja komunikacijsku tehnologiju koja omogućava prijenos zvučne komunikacije preko interneta. Najpoznatiji programi su Skype, Google Voice i FaceTime. Ova usluga predstavlja još jedan način gdje turisti mogu biti u međusobnoj kominikaciji i gdje mogu proširiti svoju zajednicu. Ova komunikacija je potencijalno snažna u dijeljenju iskustva o destinaciji puno većoj publici. Naravno, na ovaj način turist ili poduzeće može postati svjestan pojma održivosti odnosno preko tuđih iskustava saznaje dobru i lošu praksu.[17]

Suvremena IT podrška održivom turizmu je svestrana. Vidljivo je da postoji puno IT alata koji pomažu poduzećima odnosno hotelima i turistima kako bi se upoznali i počeli pridonositi više pažnje pojmu održivosti. Navede vrste podrške samo su jedna od mnogih načina kako se tehnologija povezuje s održivim turizmom. Danas se tehnologija rapidno razvija te će hotelijeri morati pratiti trendove i promjene tehnologije na turističkom tržištu kako bi postali što konkurentniji.

3.2 Informatizacija poslovanja u hotelima

Hotel je objekt u kojem se nudi usluga smještaja odnosno noćenja za zadovoljenje poteba i motiva gostiju. To je složen sustav jer se sastoji od više podsustava. Ovaj sustav se može promatrati s više aspekta. Ako se hotel promatra s aspekta funkcionalnosti, onda se javljaju podsustavi:

- Prodaja smještajnih kapaciteta
- Priprema i pružanje usluga smještaja
- Nabava
- Priprema i pružanje usluha hrane i točenja pića
- Priprema i pružanje dopunskih usluga
- Održavanje hotela
- Financije i računovodstvo

Kada se hotel promatra kao proces njegova funkcioniranja, onda se podsustavi dijele na:

[17] Ali A. i Frew A. J. (2013): Information and Communication Tehnologies for Sustainable Tourism, Bournemouth University, Bournemouth, str. 131.-135.

- Sredsta za rad
- Predmeti rada
- Usluge koje se pružaju u hotelu
- Menadžment

Hotel se može promatrati i s ekonomsko-sociološkog aspekta, a podsustavi koji se javljaju su:

- Profitne jedinice
- Organizacijske jedinice
- Poslovne jedinice

Ako se hotel promatra s toka njegova funkcioniranja, kao podsustavi su:

- Upravljanje
- Rukovođenje
- Izvršavanje
- Formiranje informacija[18]

Porast značaja uslužnih djelatnosti obilježava suvremeno gospodarstvo. Među njima se najviše ističe turizam kao najjači sektor u uslužnoj djelatnosti. Shodno tome, hotelijerstvo mora pratiti promjene na turističkom tržištu i ulagati u nove tehnološke inovacije da bi njihovo poslovanje bilo efikasnije. No, ipak, stvara se problem izaobrazbe kadrova. Menadžeri hotela moraju osigurati svojim kadroviva potrebno znanje da bi brže i praktičnije svladali metode primjene novi tehnologija u praksi.

Nekoliko je uvjeta za razvoj informacijske tehnologije u hotelskoj industiji. Potrebno je uočiti potrebu za primjenu informacijskih tehnologija, planirati izgradnju i razvoj poslovnog sustava u cjelini, napraviti standardizaciju opreme, dokumentacije i metode korištenja informacijske tehnologije i organizirati proces upravljanja i rukovođenja uvjetima primjene informacijske tehnologije. Svaki od uvjeti treba biti ispunjen jer u protivno može doći do problema.[19] U interesu svakog hotelijera je da pažljivo odradi proces primjene informacijske tehnologije u svoje poslovanje jer je posjedovanje dobrog IT postalo neophodno da bi se istaknuo na tržištu.

[18] Galičić V. i Šimunić M. (2006): Informacijski sustavi i elektoničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, str. 33.
[19] Galičić V. i Šimunić M. (2006): Informacijski sustavi i elektoničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, str. 97.-99.

Temeljni motiv za primjenu informacijskih tehnologija u turizmu i hotelijerstvu je ekonomičnija primjena, pružanje osnovnih turistički usluga i racionalizacija procesa upravljanja tim poslovanjem. Iz toga proizlazi nužnost uporabe IT u hotelijerstvu. Nekoliko je razloga ovakve nužnosti:

- Poteba za ubrzanje informatizacije svih radnih zadataka hotela, kojima se bitno unaprijeđuje organizacija rada hotela i uspješnost radnih rezultata, povećava se produktivnost rada i snižavaju se troškovi rada
- Postiže se upoznavanje i pravovremeno uočavanje svih promjena na tržištu
- Potreba modernizacije upravljanja hotelom s više poslovnosti, s više menadžerskog znanja i upravljačke sposobnosti
- Konstantno praćenje promjena u zahtjevima gostiju

Hotelska poduzeća su odlučila informatizirati svoje poslovanja da bi bi optimalno koristili raspoložive resurse, povećali iskorištavanje kapaciteta, podigli kvalitetu pružene usluge, omogućili uspješnost operativne kontrole, uspješnije upravljali cjelokupnim poslovanje i ostvarili profit. Kod hotelijera se stvorila potreba za ostvarenje navedenih ciljeva kroz informatizaciju poslovanja. Zbog ovih zapažanja stvorio se važan element za planiranje, implementaciju i razvoj integralnog hotelskog informacijskog sustava, a to je temelj za standardizaciju poslovanja. Nadalje, stvorila se pretpostavka za adekvatnu usporedbu hotelskog poslovanja između hotela.

Trinaest je karakteristika primjene informacijske tehnologije u hotelskom poslovanju:

1. Eliminiranje posla- Poslovi i aktivnosti u sklopu procesa moraju biti optimizirani prije nego što tehnologija bude implementirana
2. Eliminiranje suvišnih komunikacijskih lanaca- Uobičajni proces prenošenja informacija podrazumijeva mnogo komponenti koje višekratno prenose iste informacije
3. Ugradnja automatske kontrole u procese- Informacijska tehnologija osigurava ugradnju kontrolnih funkcija, a time i kvalitete u sami proces
4. Utvrđivanje sinergije između ljudi i tehnologija- Informacijska tehnologija u znatnoj mjeri povećava moć ljudi, ruši informacijske barijere i uspostavlja raspoloživu informaciju bez ograničenja vremena i prostora
5. Pojednostavljivanje zadataka- Koristeći potencijal tehnologije, zadaci se pojednostavljuju i ubrzava se njihovo korištenje.

6. Paralelno odvijanje procesa- Mnogo procesa koji su dosad morali biti slijedno izvršavani, korištenjem informacijske tehnologije mogu postati paralelni. Nove aplikacije omogućavaju raspoloživost informacije i njihovo ažuriranje.
7. Promjena definicije poslova- Postojeći poslovi i procesi se razbijaju i njihovi elementi se sastavljaju po novim pravilima.
8. Integracija funkcija- Nestaju funkcionalne barijere, a poslove se obavljaju brže, kvalitetnije i u kontinuitetu.
9. Centralizirana kontrola s decentraliziranim odlučivanjem- Moguće je istodobno postaviti centraliziranu kontrolu s decentraliziranim odlučivanjem pri čemu su globalni ciljevi postavljeni, a prava i odgovornosti uravnoteženi.
10. Inovativna sustavna razlika- Informacijska tehnologija osigurava znatno viši stupanj analize.
11. Stvaranje prednosti iz nedostataka- Često se pomoću informacijskih tehnologija lakše i bolje locira problem koji se u pravilu odmah uspije rješiti.
12. Inovacije kao aktivan odgoj- Inovacije su prirodno podržane i sama primjena tehnologije stimulira njihovo kreiranje i implementaciju.
13. Konkurentska prednost- Informacijska tehnologija postaje konkurentska prednost koja istodobno ima i strategijsku i operativnu važnost. Hoteli moraju shvatiti koje je mjesto i uloga informacijske tehnologije kako bi mogli imati kvalitetne proizvode i usluge pri niskim cijenama te ostati konkurenti na tržištu.

Cilj svakog hotelijera je povećati promet, racionalizirati poslovanje, imati zadovoljno osoblje i povećati dobit. Uvođenje informacijski tehnologija u poslovanje hotela, navedeni ciljevi će se još bolje osigurati. Značajan trend i razvoju informacijskog sustava je sve veća usmjerenost na stvaranje informacijske podloge za efikasnije upravljanje poslovnim sustavima. Hotel kao poslovni sustav može racionalno poslovati kao cijelina i to jedino zajedničkim djelovanjem svih njegovih podsustava.

Iz hotelijerske prakse se može vidjeti koliko je informatika zahtjevno područje rada. Ona sadrži brojne tehnološke, kadrovske, organizacijske i investicijske zahtjeve zbog čega predstavlja visoki rizik. Zbog toga, često na početku informatizacije hotela može doći do negativnih efekta, no oni su kratkotrajni. Daljim radom i investiranje dolazi do pozitivnih efekta što znači da je rizično invenstiranje ostvarilo određenu korist. Također, iz prakse su vidljivi efekti koji se postižu informatizacijom te se oni opažaju kroz uspješnost i djelotvornost. Usješnost je sposobnost informacijsko sustava da efikasno informira svoje

korisnike, a naglasak je na kvaliteti informacija. Djelotvornost predstavlja sposobnost da se informatizacija obavi na optimalan način.[20]

U Hrvatskoj je informatizacija hotelske industrije započela relativno kasno. Zbog vanjskih faktora hotelijeri nisu mogli investirati u informatizaciji svog poslovanja. Najčešći primjeri informatizacije u hotelima su prodaja, recepcijsko poslovanje,restoransko poslovanje. No, posljednih godina vidi se napredak. Mnogi hoteli u Hrvatskoj su stvorili konkurentsku prednost ulaganjem u informacijske tehnologije. Među glavnim ciljevima je postao povećanje prometa i dobiti, zadovoljenja gostiju i efikasnije poslovanje, ali i poslovati što održivije što se može uočiti preko dodijeljeni titula UPUHH-ovog „Sustainable hotels".

[20] Galičić V. i Šimunić M. (2006): Informacijski sustavi i elektoničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, str. 97.- 103.

PRIMJERI IZ PRAKSE: MALi I SREDNJI HOTELI SPLITSKO-DALMATINSKE ŽUPANIJE

Hrvatski turizam je tek prije nekoliko godina počeo uvažavati pojam održivosti. Sve više se cijeni prodaja lokalnih proizvoda i stvaranja autohtone Hrvatske. Osim toga, nastoji se uvesti ograničenja i pravila kako bi se očuvao i zaštitio okoliš. Na web stranici ministarstva turizma se nalazi lista održivih projekata u Hrvatskoj. Iako je održivost novitet, vidljiv je napredak i veće uvažavanje održivog turizma.

Kao što je navedeno u poglavlju Održivi hoteli, trenutno 49 hotela u Hrvatskoj posjeduje certifikat kojim se potvrđuje njihova održivost. Iz godine u godine se ta lista proširuje. Hotelijeri su shvatili da je održivost bitna karakteristika ako žele ostati u utrci na tržištu. Kroz razne invensticije i projekte žele privući svoje goste i istaknuti se na tržištu. Naravno, ovo stanje je još daleko od idealnog, no stalno mijenjanje hotelske industrije u Hrvatskoj ka održivom razvoju predstavlja sliku za bolju budućnost.

4.1. Karakteristike malih i srednjih hotela

Poduzeće predstavlja određenu gospodarsku djelatnost koju obavlja trgovac kao nositelj takve djelatnosti u organizacijskom smislu. To je pravni objekt koji pripada nekom subjektu tako da s njime raspolaže. Često se pojam poduzeće rabi za subjekte trgovačkog i javnog prava koji obavljaju neku djelatnost od općeg interesa.[21]

Poduzeća se najčešće dijele na mikro, mala, srednja i velika poduzeća. Svako od njih ima određene karakteristike koje se međusobno razlikuju te su one određene prema hrvatskom zakonodastvu. Mikro poduzeća imaju manje od 10 zaposlenih i ostvaruju godišnji poslovni prihod od 2 000 000 eura odnosno imaju ukupnu aktivu ako su obveznici poreza na dobit ili imaju dugotrajnu imovinu ako su obveznici poreza na dohodak u iznosu od 2 000 000 eura. Mala poduzeća imaju zaposleno manje od 50 radnika i ostvaruju godišnji poslovni prihod u iznosu od 10 000 000 eura, to jest imaju ukupnu aktivu ako su obveznici poreza na dobit ili imaju dugotrajnu imovinu ako su obveznici poreza na dohodak u iznosu od 10 000 000 eura. Srednja poduzeća zapošljavaju do 250 radnika i ostvaruju godišnji poslovni prihod od 50 000 000 eura ili imaju ukupnu aktivu ako su obveznici poreza na dobit odnosno dugotrajnu

[21] http://www.poslovni.hr/leksikon/poduzece-1620

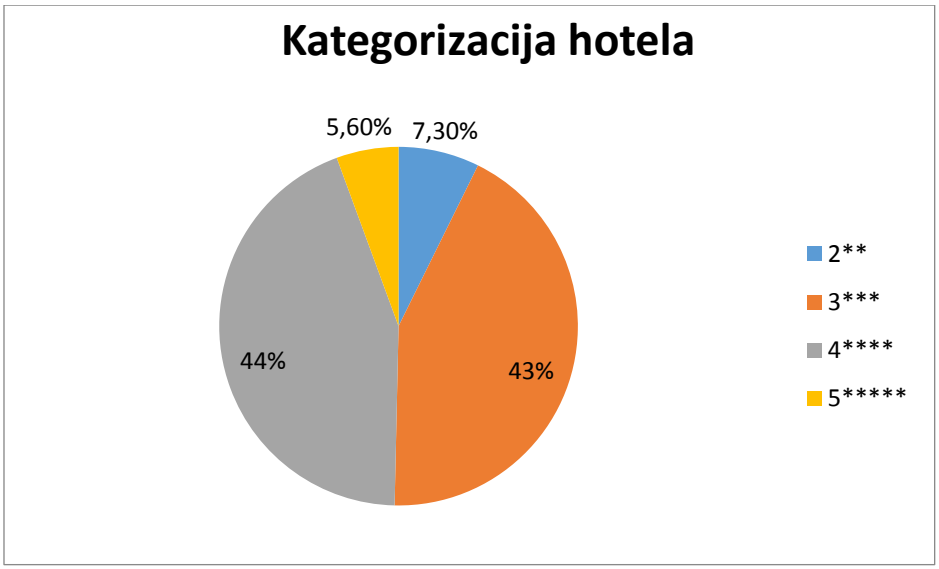
imovinu ako su obveznici poreza na dohodak u iznosu od 50 000 000 eura.[22] S obzirom da su u svakoj djelatnosti karakteristike poduzeća iste ili slične, ni hotelijerstvo nije iznimka.

Pravna ili fizička osoba koja obavlja ugostiteljsko-hotelijersku djelatnost se na naziva hotelsko poduzeće. Cilj hotelskog poduzeća je ostvariti profit na tržištu i realizirati svoje ciljeve. Hotelska poduzeća se dijele na mala, srednja i velika. No, teško je odrediti razlike među njima odnosno kriterije po kojima će se razlikovati. Prvi kriterij po kojima se dijele je prema broju zaposlenika i prihodu kao što je spomenuto u prijašnjem paragrafu. Drugi kriterij je veličina objekta. Naime, ovo je najčešće rabljeni kriterij podijele hotela. Za određivanje ovog kriterija najčešće se koristi broj soba. Prema tome, hotele dijelima na:

- Mali hoteli (5-50 soba)
- Srednji hoteli (51-200 soba)
- Veliki hoteli (više od 200 soba)[23]

Još jedan kriterij prema kojimu se dijele hoteli je kategorizacija hotela. Svaka država sama sastavlja svoju kategorizaciju. U Hrvatskoj su 4 kategorizacije hotela te se svaka određuje brojem zvijezdica.

Graf 1. Kategorizacija hotela u Hrvatskoj



Izvor: Ministarstvo turizma

[22] http://www.poslovni.hr/eu-fondovi/ovo-su-definicije-malog-i-srednjeg-poduzeca-prema-hrvatskom-i-europskom-zakonodavstvu-235548

[23] Cerović Z., Galičić V., Ivanović S. (2005.): Menadžment hotelskog domaćinstva, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, str. 30.

Graf 1. prikazuje kategorizaciju hotela u Hrvatskoj. Vidljivo je da najviše ima hotela s 3*** i 4****. No, to ne mora biti loša karakteristika. Naime, mala i srednja hotelska poduzeća stvaraju nova radna mjesta dok velika nemaju tu mogućnost. Druga važna karakteristima je njihova fleksibilnost. Nije im se teško prilagoditi vanjskim promjenama i pravilima te na produktivan i inovativan način pronađu rješenja za svoje probleme.

U malim i srednjim hotelima gostu se pruža osjećaj bliskosti da se najbolje osjeća u neposrednom, obiteljskom okruženju. Cijene izvorne i autentične lokalne vrijednosti te svaki hoteli želi istaknuti bitnu karakteristiku područja gdje se nalazi. To čine arhikteturom s prepoznatljivim uređenjem interijera, izletničkim turama, sportskim i rekreativnim aktivnostima. Također, potiču interakciju s lokalnim stanovništve te na taj način gosti dobivaju još veći osjećaj bliskosti.[24]

U Hrvatskoj je situacija daleko od idealne što se tiče smještajnih objekata gdje uglavnom prevladavaju privatni iznamljivači. Tek se u posljednih nekoliko godina uvidjela važnost hotelskog smještaja te se sve više invenstira u izgradnju hotela. Pri tome se ne treba samo bazirati na izgradnju velikih hotela. Mali i srednji hoteli obogaćuju turističku ponudu jer su više okrenuti zadovoljenu gosta odnosnu nastoje stvoriti osjećaj udobnosti u svojim smještajnim jedinicama. Također, ona potiču mnoge karakteristike održivog poslovanja kao što su lokalna proizvodnja, očuvanje i zaštita okoliša, korištenje suvremenim tehnologija...

4.2. Hotel Sunce

Hotel Sunce se nalazi u Podstrani, udaljen 7 kilometara od grada Split. To je mali obiteljski hotel s kategorizacijom od 3***. Nalazi se na popisu eko hotela iz nekoliko razloga. Moderno opremljen hotel s 16 smještajnih jedinica, posjetiteljima nudi potpuni odmor na more. Posjeduje neograničen pristup internetu u svim jedinicima što je ključno za razvoj IT u modernim hotelima. Prihvatio je nekoliko IT podrška koje su navedeni u drugom poglavlju kao što su društveni mediji, virtualni turizam, GPS i video prijenos. Također, hotel želi odgovorno poslovati. To se očituje pri prodaji i promociji lokalnih proizvoda. Prvo, restoran hotela nudi isključivo lokalne specijalitete i koristi isključivo lokalne proizvode. Drugo, zapošljava lokalno stanovništvo. Ova dva razloga ukazuju na trud i zalaganje koji hotel želi pridonijeti mjestu gdje se nalazi odnosno lokalnoj zajednici.

[24] http://www.omh.hr/hr/hoteli/o-hotelima/12

Hotel ne nudi samo usluge smještaja. Naime, u ponudi hotela uključene su mnoge aktivnosti kao što su bazen, sportska rekrativnost, masaža i sauna. Web stranice hotela su uređene. Gost može na jednostavan način napraviti rezervaciju i doznati sve informacije koje su mu potrebne na putovanju. Hotel Sunce predstavlja dobru praksu održivog razvoja što im pomaže da budu konkurentniji na tržištu.

4.3. Hotel Tragos

Hotel Tragos je smještan u Trogiru. To je mali obiteljski hotel s kategorizacijom od 3***. Hotel se nalazi unutar barokne građevine. Gostima nudi pogled na Stari grad koje je smješten na UNESCO-ov popis svjetske kulturne baštine. Vidljivo je kako hotel vodi brigu o zaštiti i očuvanju kulturne baštine. Hotel je uređen mješavinom starog i modernog. Još jedan primjer očuvanja kulture je što se u restoran nalazi soba za vina iz 17. stoljeća koja je još i dalje u funkciji. Nadalje, hotel nastoji uklopiti suvremenu tehnologiju sa starom gradnjom. Opremljen je modernih klimatiziranim sustavom te kroz cijeli hotel je dostupan internet preko bežične tehnologije. Također, na web stranici hotela je ponuđena karta preko aplikacije GoogleMaps što pomaže gostima da se lakše orijentiraju. U restoranu se koriste samo lokalni specijaliteti i lokalne namirnice iz Dalmacije. Zbog toga je doprinos lokalnoj zajednici vidljiv. Web stranica hotela je dobro uređena, no ipak ne nudi puno informacija koje mogu biti od velike pomoći gostima. Na stranicama je moguća samo rezervacija bez dodatnih informacija. Ipak, hotel ide u smjeru održivosti te u bližoj budućnosti će stvorit uvjeti da se priključi utrci na tržištu.

4.4. Hotel Split

Hotel Split je lociran u Podstrani, nedaleko od grada Splita. Izgrađen je 2012. godine i kategorizacija hotela je 4****. To je obiteljski hotel male veličine s 40 smještajnih jedinici koji uz suvremeni dizajn i tehnologije, svojim gostima nastoji pobuditit osjećaj doma. Hotel je arhitektonski inovativan, a sve projektanske odluke su donese kako bi se izvukao maksimum učinkovitosti prostora i ušteda energije. Središnji atrij stvara ugodnu i intimnu atmosferu dok najveći adut hotela je terasa lobby bara jer je obložena refleksnim obojenim staklom u kojem se ogleda horizont. Primjer inovativnosti hotela je što svaka zajednička prostorija nosi naziv gradskih lokacija Splita. Dodatna zanimljivost hotela je što je pogled na more dostupan već iz

samog kreveta. Na krovnoj terasi, s koje se vidi atrij, može se uživati u pogledu, osobito noću zahvaljujući LED rasvjeti koja troši malo struje.[25]

Hotel Split je certificirani objekt energetskog razreda A. Ima rezervoar za skupljanje kišnice koji se koristi za zalijevanje zelenih površina, pranje parkinga, okoliša i cesta. Također, posjeduju moderni sistem grijanja vode jer se kompletna priprema tople vode od 8 000 litara grije pomoću sunčeve energije. Otpad se reciklira, a sva sredstva za čišćenje su biorazgradiva, a proizvodi za higijenu su pH neutralni. Rasvjeta je projektirana u energetski efikasnoj LED tehnologiji, a u procesu poslovanja koriste se eko i reciklirani materijali. U svim sobama hotela su instalirane „Pametne sobe“ kako bi se smanjila potrošnja energije. U gastronomskoj ponudi koriste se samo lokalne namirnice iz domaćeg uzgoja i kontroliranog podrijetla. Osim što potiče svoje zaposlenike da čuvaju okoliš, gostima je na raspolaganju da se uključe istome cilju. Hotel Split s ponosom nosi titulu Zeleni hotel.[26]

Web stranica hotela je izvrsno uređena. Rezervacija je vrlo jednostavna, a sve informacije su dostupne na stranici. Na poznatnoj *travel* stranici TripAdvisor, uglavnom su pozitivne kritike pri čemu mogu gosti preporučuju Hotel Split kao svoj prvi izbor.

4.5 Hotel Salona Palace

Hotel Salona Palace se nalazi u Solinu u blizini antičkog grada Salona. Kategorizacijom od 4**** i s 47 smještajnih jedinici, hotel je srednje veličine. To je jedinstveni Luxury Resort koji odiše antičkim duhom. Pri tome hotel nastoji spojiti suvremeno s antičkim. Vidljivo je prema dizajnu soba koje su moderno uređene. Aktivnosti koje hotel nudi su unutarnji i vanjski bazen, SPA&Wellness centar, fitness soba, konferecijske dvorane i banket restoran. U restoranu se nudi samo lokalni specijaliteti naprevljeni od lokalnih namirnica. Hotel je opremljen bežičnom vezom zbog čega gosti imaju konstantan pristup internetu. Također, dostupna je lokacija hotel da se gosti lakše snađu u prostoru. Na web stranici hotel se nalaze sve informacije, a na njime se može uočiti jednostavnost rezerviranja smještaja. Od dodatnih ponuda koje hotel nudi je organizirani posjet Saloni. Tako hoteli želi očuvati kulturnu baštinu i upoznati svoje goste s vrijednostima koje ona nudi. Iako je hotel izgrađen prije nekoliko godina, dobro je prihvatio održivo i odgovorno ponašanje koje često unaprijeđuje za maksimalno zadovoljstvo svojih gostiju i svojim djelatnika.

[25] https://hotelsplit.com/hr/o-nama/dizajn/
[26] https://hotelsplit.com/hr/o-nama/zeleni-hotel/

4.6. Hotel Villa Dvor

Hotel Villa Dvor se nalazi u Omiš te je hotel kategorizacijom od 3***. To je mali obiteljski hotel koji je izgrđen 1937. godine, a 2002. godine ga je obitelj Ćurlin u potpounosti rekonstruirala i obnovila. To je jedinstveni boutique hotel koji zbog svoje pozicije predstavlja vidikovac s kojeg se pruža pogled na Stari grad Omiš i Jadransko more. Osim što su 23 sobe u potpunosti moderno opremljene, iz njih se pruža pogled na kanjoj i okolne planine što dodatno povećava razinu kvalitete.

Hotel Villa Dvor je jedan od hotela koji nosi titulu Eko hotel. Da bi poboljšao kvalitetu okoliša i smanjio troškove za zbrinjavanje komunalnog i biorazgradivog otpada, hotel Villa Dvor je izgradio vlastitu kompostanu u koju se prirodnim putem kroz suhozid dovodi zrak, a uz pomoć spiralne miješalice smjesa se povremeno miješa radi pravilne fermentacije. Dobivena smjesa nakon fermentacije prebacuje se na doradu u glistnjak gdje se uz pomoć kalifornijskih glista kompost prerađuje u vrhunski humus. Ovako dobivenim humusom oplemenjuje se tlo i isti se koristi kao prehrana u vlastitom vrtu kod proizvodnje povrća za potrebe hotela. Također, hotel potiče reciklažu, a sva staklena i pet ambalaža ide u povrat. Osim toga, otpadno ulje iz kuhinje ide u reciklažu. Za grijanje i hlađenje hotela te pripremu tople vode izgrađena je takozvana dizalica topline vode. Ona se sastoji od dva kruga. Jedan služi za pripremu potrošne vode kad sustav za hlađenje ne radi dok se drugi koristi za grijanje i hlađenje prostora hotela. Sve prostorije u hotelu imaju autonomnu regulaciju temperature čime se dodatno racionalizira potrošnja toplinske energije. Sva stakla su termo izvedbe, a fasada terase i krov hotela su dodatno izolirane čime se dodatno smanjuju gubitci energije. U hotelu su sva rasvjetna tijela koja koriste štedne žarulje pri čemu se koriste LED žarulje. Hotel je izgradio tri solarna kolektora i cilju smanjivanje emisije CO2 i korištenja obnovljivih izvora energije.[27] U restoranu hotela se koriste namirnice lokalnog podrijetla od kojih se spremaju lokalni specijaliteti. Na web stranici hotela su dostupne sve informacije koji pojašnjuju razloga dobivanja titule Eko hotel.

4.7. Hotel Luxe

[27] http://www.hotel-villadvor.hr/hr/eco-friendly-hotel

Hotel Luxe je hotel kategorizacijom od 4**** smješten u Splitu. To je hotel male veličine s 27 smještajnih jedinica. Izgrađen 2008. godine, danas je vodeći luksuzni boutique hotel u Splitu. Pametno iskorišten prostor, dizajniran od strane istaknutog arhitekta, koji je razvio izuzetno zdanje te obogatio jednu od glavnih ulica moderni i unikatnim hotelom. Restoran hotela nudi lokalne specijalitete čije su namirnice ekološki uzgojene. Cijeli hotel je povezan bežičnom tehnologijom zbog čega gosti uvijek imaju pristup internetu. Za svu rasvjetu se koriste LED žarulje. Na stranici hotela, mogu se pronaći informacije o uslugama i posebnim ponudama hotela. Od usluga hotel nudi apartman Luxe, privatne izlete, plovilo i cestovni transfer. Od aktivnosti koji su u sklopu ponude hotela su istraživanje grada Splita, šetnja prirodom, wellness&spa i okusiti lokalnu gastonomiju (kušanje vina). Na TripAdvisor, gosti prepričavaju uglavnom pozitivna iskustva.

4.8. Hotel Maritimo

Hotel Maritimo je elegatan, mali obiteljski hotel koji se nalazi u Makarskoj. To je hotel s kategorizacijom od 4**** i s 21 moderno dizajniranim sobama. Sobe su opremljene mini barom, telefonom, pristupom internetu, sefom, satelitskom televizijom i sušilom za kosu u kupaonici. U sklopu hotela se nalazi podzemna garaža. Kombinacija dobre lokacije uz samu plažu, prepoznatljive mediteranske arhitekture, topao interijer soba i ostalih prostorija, stalno ulaganje u obnovu i održavanje hotela na viskom nivou, ljubazno i stručno osoblje čine ovaj hotel odličnu odluku za hotelski smještaj.[28] Restoran hotela nu tradicionalna jela s kombinacijom internacionalnih jela. Naravno, sve namirnice su lokano uzgojene. IT tehnologije su također prisutne u hotelu. Internet je dostupan po cijelom smještaj, a u odnosu na ostale primjere, ovaj hotel ima i svoj blog kojim se može pristupiti preko stranice hotela. U blogu hotela se navode ažurirane novosti kako u hotelu tako i u gradu Makarsko odnosno prikazuju se sva trenutna događanja oko hotela. Naravno, na web stranici se nalazi opcije lokacija hotela za jednostavnije snalaženje gostiju, a i trenutna prognoza. Kao i mnogi, hotel Maritimo je poboljšao svoju ponudu uvođenjem suvremenih tehnologija što mu je pomogli da se istakne na turističkom tržištu.

4.9. Hotel Vestibul Palace

Hotel Vestibul Palace se nalazi u samom središtu grada Splita, u Dioklecijanovom palači. To je hotel s kategorizacijom od 4**** i s 7 smještajnih jedinica zbog čega pripada u male

[28] https://www.hotel-maritimo.hr/o-nama/

hotele. S obzirom da se nalazi u samom srcu Dioklecijanove palače, mnoge atrakcije grada su nedaleko od hotela.

„Skladan i suvremen interijer isprepleten je s izvornom starorimskom arhitekturom. Toplina ambijenta je naglašena prirodnom svjetlošću koja probija kroz veliki stakleni krov lobija, a ugodna večernja rasvjeta naglašava strukturu autentičnih zidova. Sav namještaj ručno je izrađen i vrhunski dizajniran.“[29] Restoran hotela je dizajniran kombinacijom renesansne, barokne i gotičke arhitektura. To obogaćuje dojam hotela. U restoranu se pripremaju lokalni specijaliteti spojeni s avangardnim. Namirnice u restoranu se organski uzgojene te potječu s dalmatinkih netaknutih otoka i zaleđa. No, hotel ne iskorištava dovoljno mogućnosti koje nude IT tehnologije. Web stranica hotela ima nedovoljno informacija za goste. Lokacija hotela nije uključena, o hoteli i njegovim dijelovima nema previše informacija i rezervacije nije jednostavna. Naravno, hotel ima svoje adute za probijanje na tržištu. Uvođenjem nekih karakteristika IT tehnologije i modernizacije poslovanja, hotel će lakše i odgovorno poslovati i bolje promovirati svoje ime.

4.10. Hotel Damianii

Hotel Damianii se nalazi u Omišu. To je mali hotel s kategorizacijom od 4**** i s 12 smještajnih jedinica predstavlja mali obiteljski hotel. Hotel svojim dizajnom, unikatnim detaljima, najnovijom tehnologijom i osobnim pristupom svakom gostu daje riječi luksuz jedno potpuno novo značenje. Hotel je okružen zelenilom lovora i palmi koji predstavljaju vrt s modernim grijanim vanjskim bazenom. Sobe su moderno uređene te ih arakterizira ručno rađen namještaj i pažljivo odabrani materijali kombinirani s namjerom da svaki soba bude jedinstvena. U restoranu hotel se pripremaju jela komabinacijom talijanske i dalmatinske kuhinje koje su karakteristične za ovo područje. Svaka namirnica se nabavlja od lokalnih proizvođača i izravno s tržnica.[30] Aktivnosti hotel su raznovrsne, a samo neke od mnogih su rafting, biciklizam kušanje vina, ribolov, posjet eko farmi... Na web stranci hotela je ponuđena opcija virtulna šetnje. Gost se može upoznati s hotelom prije negoli posjeti hotel, te može stvoriti svoja iskustva i ideje prije dolaska. Također, hotel svoj marketing i promiciju temelji na poznatim društvenim mrežama kao što su facebook, twitte i linkedIn. Uređena web stranica nudi gostima brzi protok informacija. Hotel Damianii je dobar primjer kako kvalitetno i odgovorno iskoristiti IT tehnologija za diferenciranje na tržištu.

[29] https://vestibulpalace.com/hr/smjestaj/
[30] https://hoteldamianii.hr/hr/hotel

4.11. Hotel Katarina

Hotel Katarina se nalazi u Dugopolju, nedaleko od Splita. To je hotel srednje veličine sa 181 smještajnih jedinica i kategorizacijom od 4****. Sobe su prostrane i moderno opremljene koje pružaju udobnost i vrhunski ambijent. U restoranu hotela se pripremaju tradiconalna jela s pažljivo biranim lokalnim namirnicama. Kongresne sale su u potpunosti prilagođene i opremljene vrhunskom audiovizualnom opremom. Od ostalih ponude, bitno je za istaknuti wellness gdje se nalazi unutrnji grijani bazen. Lokacija hotela je gostima punuđena u obliku karte, koordinata, te vremena vožnje od glavnih mjesta kao što je Split. Također, hotel nudi mnoge aktivnosti kao što su transfer do hotela i organizirani izleti. Bitno je istaknuti za hotel promivira sportski turizam. Na web stranici hotela se može pronaći blog gdje se nalaze se ažurirane informacije o hoteli i događanju u hotelu. Također, na stranici hotel je ponuđena opcija opći uvjeti i politika privatnosti kako bi se gosti upoznao sa svojim pravima i zaštitio se. Hotel Katarina je jedan od 49 hotel koji nosi UPUHH-ovu titulu „Sustainable Hotels“. Ipak, na stranicama hotela je ponuđeno nedovoljno informacija i razloga zbog čega je dobio ovu prestižnu titulu. Za daljni održivi razvoj trebao bi predstaviti sve razloge te bi na taj način gosti bili upoznati s trudi i radom svih djelatnike u hotelu. U konačnici, to može dovesti do naprednijeg i odgovornijeg razvoja i poslovanja hotela.

ZAKLJUČAK

Turizam je uslužna djelatnost što znači da pripada tercijarnom sektoru. To je najjača i najvažnija gospodarska grana tercijarnog sektora jer turizam najviše pridonosi gospodarstvu države. Turizam zauzima veliki udio u BDP-u (u Hrvatskoj oko 20%). Zbog toga, turizam zapošljava mnogo radnika. No, jedan od problema je što je turizam uglavnom senzonska djelatnost. Naime, zbog izrazite senzonalnosti, tijekom ljeta se zaposli mnogo ljudi koji su tijekom godine nezaposleni. To stvara sliku pozitivnog rasta u državi dok zapravo u realnost promjena je ne zamjetna. Nadalje, to je jako fleksibilna djelatnost. Mnogi vanjski faktori utječu na razvoj turizma. Mala vanjska promjena može dovesti do velikih promjena u turizmu. Zbog toga nije poželjno da se razvoj odnosno oporavak zemlje temelji na turizmu.

Kao i sve djelatnosti, turizam se također nastoji prilagoditi novim promjenam u svijetu. Tehnologija i modernizacija su postali neophodni faktori za brzi razvoj. S obzirom da se u zadnjih nekoliko godina marljivo radi na očuvanju i zaštiti okoliša, odgovornog i racionalnog poslovanja, mnogo zemalja nastoji turizam učiniti održivim. Pri tome, IT djeluje kao podrška odživosti odnosno kroz mnoge tehnologije gostu je jednostavnije i lakše putovati, pretraživati informacija zbog brzog protoka informacija, stupiti u kontakt s djelatnikom u hotelu... Neke od tih podrški su računalna simulacija, GIS, društveni medij, bežične i mobilne tehnologije i virtualni turizam. Održivost ne predstavlja samo brigu o okolišu nego i od ljudima. Odgovornim poslovanjem vodi se briga o zaposlenicima koji su temelj svakog poduzeća u svakoj djelatnosti pa tako i u turizmu. Nadalje, lokalna zajednica ima važnu ulogu u razvoju turizma stoga se pokušava na mnoge načine uvažavati njihove ideje i pokušati ih uključiti u održive projekte.

Ni hotelijerstvo nije iznimka. Ono predstavlja najvažniju stavku u turizmu. Hoteli predstavljaju prvi dojam gostu te određuju kakav će biti boravak u određenoj destinaciji. Stoga im je važno da gost uvijek bude zadovoljan. Pri tome cilju pomaže informatizacija hotelske industrije. Mnogi hoteli su prihvatili današnju stvarnost te svoje poslovanje žele napravitit održivim. Održivi hoteli posluju odgovorno i racionalno. Stvaraju inovativna i produktivnija rješenja za svoje probleme pomoću mnogih IT tehnologija. Sve navede IT podrške mogu biti primjenive u hotelijerstvu. Najčešći naziv za održivi hotel je zeleni hotel. Zeleni hoteli žele kroz suvremene tehnologije rješiti probleme velike potrošnje energije, onečišćenja okoliša i iskorištavanje radnika. Također, jedan dio poslovanja tih hotela je poticanje radnika i gosta da razmišljaju održivo što postižu kroz projekte u koje se mogu

uključiti čak i gosti. Suvremene tehnologije su postale neophodan dio poslovanja hotela. One stvaraju uvjete da hotel bude izrazito konkurentan na tržištu.

U Hrvatskoj situacija nije loša, ali još je daleko od poželjne. S pojmom održivosti su kasno bile upoznate sve djelatnosti u turizmu. Zbog toga relativno sporo traje prihvaćanje održivog turizma. No, ipak, u posljednih nekoliko godine su ostvareni veliki pomaci. S 49 hotela koji nose UPUHH-ovu titilu „Sustainable Hotel“, vidljvi su pomaci ka boljoj budućnosti. Svaki dio hrvatskog turizma se različito razvija. U Splitsko- dalmatinskoj županiji, hoteli prihvaćaju održivo i odgovorno poslovanje te rade sve što mogu da to postugnu. Odličan primjer je hotel Split koji je jedan od nekoliko hotela u Hrvatskoj koji nosi titulu Zeleni hotel. Iako sporo, vidljiv je napredak po pitanju održivosti. Zajednički projekti i napori ubrzat će razvoj održivog turizma te će hoteli u Hrvatskoj, a i sama destinacija postati konkurentniji na turističkom tržištu.

LITERATURA

Knjige:

1. Ali A. i Frew A. J. (2013): Information and Communication Tehnologies for Sustainable Tourism, Bournemouth University, Bournemouth
2. Cerović Z., Galičić V., Ivanović S. (2006.): Menadžment hotelskog domaćinstva, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija
3. Galičić V. i Šimunić M. (2006): Informacijski sustavi i elektoničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu, Sveučilište u Rijeci, Rijeka
4. Goleš D., Radić Lakoš T., Sladoljev J. (2009.): Norma ISO 14000 u hrvatskim hotelima (Urednik), Hrvatsko društvo menadžera kvalitete, Zagreb, str. 2
5. Zelenika, R. (1998): Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci, Rijeka

Internetski izvori:

1. Eko-oznake, [Internet], raspoloživo na: https://mzoe.gov.hr/o-ministarstvu-1065/djelokrug-4925/okolis/eko-oznake/1412

2. Poduzeće, [Internet], raspoloživo na: http://www.poslovni.hr/leksikon/poduzece-1620

3. Sustainable Hotel and Spa by UPUHH- Recertificiranje (2017.), [Internet], raspoloživo na: https://www.upuhh.hr/hr/component/k2/item/217-sustainable-hotel-spa-by-upuhh-recertificiranje

4. Obiteljski i mali hoteli: Eko hoteli, [Internet], raspoloživo na: http://www.omh.hr/hr/eko-hoteli-omh-29/29

5. Održivi turizam, [Internet], raspoloživo na: http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=97

6. Ovo su definicije malog i srednjeg poduzeća prema hrvatskom i europskom zakonodavstvu (2013.), [Internet], raspoloživo na: http://www.poslovni.hr/eu-fondovi/ovo-su-definicije-malog-i-srednjeg-poduzeca-prema-hrvatskom-i-europskom-zakonodavstvu-235548

7. Zeleno hotelijerstvo (2013.), [Internet], raspoloživo na: https://pogledaj.to/drugestvari/zeleno-hotelijerstvo/ž

SAŽETAK

Održivi turizam je postao glavni pokretač razvoja u turizmu. Preko suvremenih tehnologija, sve više se ulaže na brže i efikasnije poslovanje. Naravno, u hotelima se isto razvija održivo poslovanje. Održivi hotela polako prevladavaju na turističkom tržištu. Većina menadžera hotela je shvatilo važnosti održivog poslovanja te zbog toga sve više ulažu u IT podršku za održivo i odgovorno poslovanje. Cilj ovog rada je prikazati kako IT tehnologije djeluju na održivi turizam. Također, trebalo je istražiti stanje mali i srednjih hotela u Splitsko- dalmatinskoj županiji. Rezultati rada su prikazali da u Splitsko-dalmatinskoj županiji još nije zaživio u potpunosti održivi turizam, ali prikazini primjeri u radu su dobra smjernica za ostale hotele.

Ključne riječi: održivi turizam, održivi hoteli, IT tehnologije, mali i srednji hoteli

SUMMARY

Sustainable tourism has become one of the main factors in tourism development. Through the modern tehnologies, there are more invenstements on faster and effective business. Furthemore, sustainable business is also developing in hotels. Sustainable hotels are prevelent on the tourism market. Most of the manager in hotel has come to conclusion that sustainable business is important and they start to invest in IT tehnologies for more sustainable and more responsible business. The aim of the work is to show how efects IT tehnologies put on sustainable tourism. Also, the reasearch show that in Splitsko-dalmantiska county small and medium hotels do not understand the posibilities sustainable tourism can provide. But examples in the work can be a good guide for the rest of the hotels and hopefully better future in Splitsko-dalmatinska county.

Key words: sustainable tourism, sustainable hotels, IT tehnologies, small and medium hotels